

COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS, O.A.

**CARTA DE SERVICIOS
2026 – 2029**



Índice

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	3
1.1. Datos identificativos y fines de la organización	3
1.2. Relación de servicios prestados.....	3
1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios	5
1.4. Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios	7
1.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias	8
1.6. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios	8
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES	10
2.1. Niveles de calidad que se ofrecen (compromisos de calidad)	10
2.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos	11
3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.	12
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN	13
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	14
5.1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos	14
5.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta	14
5.3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios	14
5.4. Medios de acceso y transporte	15
5.5. Año de publicación y periodo de vigencia	15

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. Datos identificativos y fines de la organización

El Comisionado para el Mercado de Tabacos, O.A., es el organismo público de la Administración General del Estado, adscrito al Ministerio de Hacienda a través de la Subsecretaría, creado en el año 1998 por la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria, que controla y supervisa la actividad de los más de 130.000 operadores del mercado de tabacos y sus instalaciones, velando por el cumplimiento de la normativa aplicable a estos operadores y a los productos de tabaco.

El objetivo principal del Comisionado para el Mercado de Tabacos es garantizar y promover el correcto funcionamiento del mercado de tabacos, en beneficio del interés general.

Para ello, controla la actividad de los operadores del mercado de tabacos que operan en España en todas las fases de la cadena, desde los fabricantes hasta los operadores minoristas, pasando por los importadores, exportadores y distribuidores, velando por el cumplimiento de la normativa, y garantizando que los productos de tabaco que se ponen a disposición de los consumidores sean acordes con las normas españolas aplicables y con la normativa europea de armonización.

En su actividad de supervisión, el Comisionado para el Mercado de Tabacos también persigue garantizar un buen servicio público en el suministro regular a los consumidores mayores de edad en condiciones adecuadas de los productos de tabaco y de los signos de franqueo y efectos timbrados, a través de la red de expendedurías de tabaco y timbre del Estado (Estancos), que se desarrolla en régimen de monopolio del Estado.

El Comisionado para el Mercado de Tabacos en el ejercicio de sus funciones actúa protegiendo exclusivamente el interés público de forma objetiva, imparcial e independiente frente a cualquier presión, interés o interferencia de la industria tabacalera o de sus asociaciones representativas, de acuerdo con los principios de neutralidad y transparencia.



1.2. Relación de servicios prestados

El Comisionado para el Mercado de Tabacos tiene diversas funciones esenciales en la regulación y supervisión del mercado. En primer lugar, se encarga de otorgar, suspender o revocar las habilitaciones, concesiones o autorizaciones necesarias para operar en este sector, y ejerce un control sobre las condiciones en que los operadores fabrican, importan, transportan, almacenan, distribuyen y comercializan los productos de tabaco. Asimismo, realiza inspecciones para verificar la conformidad de los productos,

comprobando aspectos tales como sus ingredientes, emisiones, etiquetado y presentación, en colaboración con otras autoridades.

El Comisionado ordena la publicación de precios de los productos de tabaco en el Boletín Oficial del Estado y supervisa las actividades publicitarias y promocionales vinculadas a estos productos. Otra de sus funciones consiste en garantizar la trazabilidad y las medidas de seguridad de los productos de tabaco a lo largo de toda la cadena de distribución, asegurando el cumplimiento de la normativa.

Es también responsable de supervisar el funcionamiento adecuado de la red de expendurías de tabaco y timbre del Estado, velando por el cumplimiento normativo, y de la distribución de productos de tabaco a consumidores mayores de edad, así como timbres del Estado y signos de franqueo a través de la red, asegurando su disponibilidad, regularidad y seguridad. En cuanto a los productos de tabaco decomisados o abandonados en procedimientos de contrabando, tiene la tarea de almacenarlos, custodiarlos y proceder a su destrucción conforme a la normativa aplicable.

Adicionalmente, el Comisionado actúa como órgano de arbitraje en los conflictos que puedan surgir entre los operadores, cuando partes involucradas lo soliciten. Finalmente, tiene la facultad de imponer sanciones conforme a la legislación vigente, en particular la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria.

En resumen, el Comisionado desempeña un papel central en garantizar que todo el proceso relacionado con el tabaco, desde su producción hasta su distribución y comercialización, se ajuste a las normas nacionales y europeas.



Asimismo, para atender las consultas de los operadores y los ciudadanos relacionadas con el mercado de tabacos y con los diferentes procedimientos llevados a cabo ante el Comisionado para el Mercado de Tabacos, este organismo cuenta con un **Servicio de Atención Ciudadana**, que atiende de forma ágil cualquier duda o consulta a través de correo electrónico, por teléfono, o de forma presencial, sin necesidad de cita previa.

El número de usuarios atendidos por este servicio mediante los diferentes canales es de 50.000 personas cada año. La calidad de este servicio es evaluada diariamente a

través de encuestas a todos sus usuarios, mostrando unos excelentes niveles de satisfacción.

	2022	2023	2024
Encuestas realizadas	15.137	14.115	14.151
Consultas resueltas satisfactoriamente	93,65%	92,73%	94,74%
Valoración global servicio (0-10)	9,0/10	8,9/10	9,3/10
Valoración atención (0-10)	9,7/10	9,6/10	9,6/10

En el caso de que la consulta no pueda ser resuelta a través del Servicio de Atención Ciudadana por su especial complejidad, o porque exija un estudio en profundidad de la normativa aplicable, cualquier operador puede realizar **consultas de manera formal** al Comisionado para el Mercado de Tabacos por escrito, sobre materias relacionadas con la normativa del mercado de tabacos y el ámbito de competencias del Comisionado.

El Comisionado para el Mercado de Tabacos, para garantizar la transparencia de su actividad en relación con la interpretación de la normativa del mercado de tabacos, **publica respuestas a consultas formales** planteadas al Comisionado para el Mercado de Tabacos por los operadores y sus asociaciones que, a juicio del organismo, supongan una interpretación de las normas y considere que puedan ser de interés para otros operadores.

1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios

Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En relación con los servicios prestados, el Comisionado para el Mercado de Tabacos reconoce y garantiza los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- d) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- e) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- f) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley.
- g) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- h) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los procedimientos administrativos tramitados por el Comisionado para el Mercado de Tabacos se garantizan a los interesados los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además de estos derechos, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.

b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

1.4. Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios

El Comisionado para el Mercado de Tabacos tiene entre sus funciones la de actuar como órgano de interlocución y relación con los distintos operadores del mercado de tabacos y con las organizaciones que les representen. En esta relación, el organismo actúa en todo momento protegiendo el interés público de forma objetiva, imparcial e independiente frente a cualquier presión, interés o interferencia de la industria tabacalera o de sus asociaciones representativas, de acuerdo con el artículo 5.3 del Convenio Marco de la OMS para el Control del Tabaco.

Estas relaciones se canalizan habitualmente en el seno del **Comité Consultivo**, órgano con funciones de asistencia y asesoramiento. Actualmente, cuentan con representación en el Comité Consultivo los siguientes órganos y entidades:

Representantes de la Administración del Estado:

- Secretaría de Estado de Hacienda.
- Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos.
- Subsecretaría del Ministerio de Hacienda.
- Dirección General de Tributos.
- Departamento de Aduanas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Ministerio de Sanidad.
- Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.
- Secretaría de Estado de Comercio.

Representantes de los operadores y otros intereses:

- Organizaciones que agrupan intereses profesionales de agricultores de tabaco.
- Organizaciones que agrupan intereses profesionales de empresas de primera transformación del tabaco o su importación o exportación en rama.
- Asociaciones empresariales de fabricantes, marquisas, distribuidores e importadores de tabaco elaborado.

- Fabricantes peninsulares de tabaco elaborado.
- Fabricantes canarios de tabaco elaborado.
- Asociaciones profesionales de expendedores.
- Asociaciones empresariales de autorizados para la venta con recargo.
- Organización representativa de los consumidores.

Asimismo, cualquier persona puede presentar **quejas o sugerencias** dirigidas al Comisionado para el Mercado de Tabacos en relación con los servicios prestados por el organismo, de acuerdo con el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Por último, cualquier persona que tenga conocimiento de una infracción de la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria, o de su normativa de desarrollo, puede **presentar denuncias** ante el Comisionado para el Mercado de Tabacos, de forma electrónica o convencional.

1.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Cualquier persona puede presentar quejas o sugerencias dirigidas al Comisionado para el Mercado de Tabacos en relación con los servicios prestados por el organismo, de acuerdo con el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, de forma convencional o electrónica.

a) Presentación en la Sede Electrónica:

<https://sede.cmt.gob.es/carpetaciudadana/tramite.aspx?idtramite=25559>

b) Presentación ordinaria:

Comisionado para el Mercado de Tabacos, O.A.
Dirección: Paseo de la Habana, 140, 28071 – Madrid.

El Comisionado para el Mercado de Tabacos se compromete a contestar las quejas y sugerencias en el **plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción**, mejorando así los 20 días que establece el artículo 16 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

1.6. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

Las normas reguladoras del mercado de tabacos y del Comisionado para el Mercado de Tabacos son las siguientes:

a) Normativa nacional

- Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria.

- Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
- Real Decreto 1199/1999, de 9 de julio, por el que se desarrolla la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del mercado de tabacos y normativa tributaria, y se regula el estatuto concesional de la red de expendedurías de tabaco y timbre.
- Real Decreto 2668/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo autónomo Comisionado para el Mercado de Tabacos.
- Real Decreto 579/2017, de 9 de junio, por el que se regulan determinados aspectos relativos a la fabricación, presentación y comercialización de los productos del tabaco y los productos relacionados.
- Orden HAC/1365/2018, de 12 de diciembre, por la que se aprueban las normas técnicas relativas a la trazabilidad y las medidas de seguridad de los productos del tabaco, en desarrollo de los artículos 21 y 22 del Real Decreto 579/2017, de 9 de junio.

b) Normativa europea

- Directiva 2014/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de abril de 2014, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de fabricación, presentación y venta de los productos del tabaco y los productos relacionados y por la que se deroga la Directiva 2001/37/CE.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2018/574 de la Comisión, de 15 de diciembre de 2017, relativo a las normas técnicas para el establecimiento y el funcionamiento de un sistema de trazabilidad para los productos del tabaco.
- Decisión de Ejecución (UE) 2018/576 de la Comisión, de 15 de diciembre de 2017, sobre las normas técnicas de las medidas de seguridad que se aplican a los productos del tabaco.

c) Normativa internacional

- Convenio Marco de la OMS para el control del tabaco, hecho en Ginebra el 21 de mayo de 2003.
- Protocolo para la eliminación del comercio ilícito de productos de tabaco, celebrado en Seúl el 11 de noviembre de 2012.

Asimismo, el Comisionado para el Mercado de Tabacos ha elaborado, en colaboración con el Boletín Oficial del Estado, un [Código del Mercado de Tabacos](#), accesible de forma gratuita para su consulta por los ciudadanos, los operadores del sector, las Administraciones públicas y todos los interesados en esta materia.

Este código recopila de una forma sencilla, sistemática, accesible y actualizada las normas de las distintas ramas del ordenamiento jurídico que tienen incidencia en el mercado de tabacos, como el Derecho internacional, el Derecho Europeo, el Derecho Constitucional, el Derecho Administrativo o el Derecho Tributario.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

2.1. Niveles de calidad que se ofrecen (compromisos de calidad)

En el Comisionado para el Mercado de Tabacos tenemos el compromiso continuo de mejorar la calidad de los servicios prestados a través de las siguientes medidas:

a) Facilitar la relación con los operadores:

SERVICIOS	COMPROMISOS DE CALIDAD
1. Servicio de Atención Ciudadana: horario ininterrumpido	Horario ampliado e ininterrumpido de prestación del servicio: 9:00h a 17:00h, de lunes a jueves, en horario ininterrumpido; y de 9:00h a 14:30h, los viernes
2. Servicio de Atención Ciudadana: consultas resueltas satisfactoriamente	Se garantizará que las consultas se resuelvan satisfactoriamente para los ciudadanos atendidos por el servicio de atención ciudadana
3. Relación por medios electrónicos	Se garantizará la disponibilidad permanente y continua de todos los procedimientos electrónicos en la sede electrónica, resolviendo cualquier incidencia técnica en menos de 24 horas

b) Reducir los plazos de resolución y contestación:

SERVICIOS	COMPROMISOS DE CALIDAD
1. Servicio de Atención Ciudadana: Consultas de ciudadanos y operadores mediante correo electrónico	Contestación de consultas en un máximo de 2 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de su recepción.
2. Autorizaciones de Puntos de Venta con Recargo	Resolver las autorizaciones de puntos de venta con recargo en un plazo máximo de diez días hábiles, a contar desde el día siguiente al de su recepción.
3. Procedimientos Expendedurías de Tabacos y Timbre del Estado	Resolver los procedimientos Expendedurías de Tabacos y Timbre del Estado en un plazo máximo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de su recepción.
4. Habilitación de nuevos operadores mayoristas	Resolver los expedientes de Habilitación de nuevos operadores mayoristas en un plazo máximo de quince días hábiles, a contar desde el día siguiente al de su recepción.
5. Comunicación de precios, etiquetados, presentaciones y denominaciones	Resolver las comunicaciones de precios, etiquetados, presentaciones y denominaciones en un plazo máximo de un mes, a contar desde el día siguiente al de su recepción.
6. Quejas y sugerencias	Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de quince días hábiles, a contar desde el día siguiente al de su recepción.
7. Consultas formales	Resolver y publicar las consultas formales en un plazo máximo de un mes, a contar desde el día siguiente al de su recepción.

2.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos

El Comisionado para el Mercado de Tabacos hará seguimiento del cumplimiento de los compromisos de calidad a través de los siguientes indicadores:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
a.1. Servicio de Atención Ciudadana: horario ininterrumpido	Porcentaje de días en los que el servicio se presta conforme al horario comprometido
a.2. Servicio de Atención Ciudadana: consultas resueltas satisfactoriamente	Índice de calidad percibida en las encuestas de satisfacción de los ciudadanos (objetivo: puntuación media mínima 9/10)
a.3. Relación por medios electrónicos	Porcentaje de disponibilidad de la sede electrónica según la herramienta de monitorización de incidencias
b.1. Servicio de Atención Ciudadana: Consultas de ciudadanos y operadores mediante correo electrónico	Porcentaje de consultas contestadas en plazo
b.2. Autorizaciones de Puntos de Venta con Recargo	Porcentaje de resoluciones en plazo
b.3. Procedimientos Expendedurías de Tabacos y Timbre del Estado	Porcentaje de resoluciones en plazo
b.4. Habilitación de nuevos operadores mayoristas	Porcentaje de resoluciones en plazo
b.5. Comunicación de precios, etiquetados, presentaciones y denominaciones	Porcentaje de resoluciones en plazo
b.6. Quejas y sugerencias	Porcentaje de resoluciones en plazo
b.7. Consultas formales	Porcentaje de resoluciones en plazo

3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

El Comisionado para el Mercado de Tabacos está comprometido con la **igualdad entre hombres y mujeres** y el cumplimiento del artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Ley Orgánica 2/2024, de 1 de agosto, de representación paritaria y presencia equilibrada de mujeres y hombres, y sus disposiciones de desarrollo en el ámbito de la Administración General del Estado, del Ministerio de Hacienda y de sus organismos públicos.

El **control de eficacia** es ejercido por el Ministerio de Hacienda, a través de la inspección de servicios, y tiene por objeto evaluar el cumplimiento de los objetivos y la adecuada utilización de los recursos, de acuerdo con lo establecido en su plan de actuación y sus actualizaciones anuales. También está sujeto a la **supervisión continua** del Ministerio de Hacienda, a través de la Intervención General de la Administración del Estado, que vigila la concurrencia de los requisitos previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El Comisionado para el Mercado de Tabacos está sujeto al **control externo** de la gestión económico-financiera del Tribunal de Cuentas, y al **control interno** de la Intervención General de la Administración del Estado a través de la intervención delegada en el organismo, en las condiciones y términos establecidos en la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

En materia de **seguridad de la información y de los servicios**, el Comisionado para el Mercado de Tabacos se compromete al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, establecido en el artículo 156.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En la **protección de datos de carácter personal**, el Comisionado para el Mercado de Tabacos se compromete al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, amparado por el artículo 18.4 de la Constitución. Los interesados pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, oposición y portabilidad de los datos, conforme a la normativa vigente, y ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos, cuyos datos de contacto son los siguientes:

Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos:

Área Jurídica. Paseo de la Habana, 140. 28036. MADRID.

Correo electrónico: area.juridica@cmtabacos.hacienda.gob.es

Portal web:

<https://www.hacienda.gob.es/es->

[ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/PROTECCION-DE-DATOS-PERSONALES.aspx](https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/PROTECCION-DE-DATOS-PERSONALES.aspx)

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

Los operadores del mercado y los ciudadanos que consideren que el Comisionado para el Mercado de Tabacos ha incumplido alguno de los compromisos de calidad recogidos en esta Carta de Servicios, podrán dirigir un escrito a través de la sede electrónica, en la dirección siguiente:

<https://sede.cmt.gob.es/carpetaciudadana/tramite.aspx?idtramite=25559>

Una vez analizada la reclamación, en caso de incumplimiento, la Presidencia del Comisionado para el Mercado de Tabacos contestará en un plazo máximo de un mes, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Se recuerda que el mero reconocimiento de un incumplimiento de algún compromiso previsto en esta Carta de Servicios no dará lugar, por sí mismo, a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1. Direcciones electrónicas y postales y teléfonos

Sede electrónica: <https://sede.cmt.gob.es>

Dirección: Paseo de la Habana, 140, 28071 – Madrid

Teléfono: 917 45 75 45

Correo electrónico: info@cmt.hacienda.gob.es

Horario de atención: lunes a jueves, de 9:00 a 17:00 ininterrumpidamente y viernes de 9:00 a 14:30.

Portal web:

<https://www.hacienda.gob.es/es->

[ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/hometabacos.aspx](https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/hometabacos.aspx)

5.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

La unidad responsable será la Secretaría General del Comisionado para el Mercado de Tabacos, O.A.

Dirección: Paseo de la Habana, 140, 28071 – Madrid

Teléfono: 917 45 75 45

Correo electrónico: info@cmt.hacienda.gob.es

5.3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios

Con el fin de dar a conocer el trabajo desarrollado cada año por el Comisionado para el Mercado de Tabacos, elaboramos una Memoria Anual que incluye las principales actuaciones realizadas cada año, con información sobre el organismo, sus funciones y estructura, la normativa aplicable, información sobre la calidad de los servicios, transparencia, los informes y estadísticas elaborados, inspección y procedimientos sancionadores o litigiosidad, ente otra información de interés. Puede consultar las memorias anuales en el siguiente enlace:

<https://www.hacienda.gob.es/es->

[ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/Memoria-Anual.aspx](https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/Memoria-Anual.aspx)

Con el fin de promover la transparencia en el mercado de tabacos, el Comisionado para el Mercado de Tabacos publica periódicamente informes y estadísticas.

Los informes mensuales de mercado que se publican en el portal web contienen información mensual del mercado de tabacos relacionada con la transformación, fabricación, distribución y venta de productos de tabaco en España, así como su evolución en los últimos meses y años. Las estadísticas de venta que se publican en el portal web contienen diversas tablas en formato reutilizable con información de la distribución realizada durante el año a la totalidad de las expendedorías de tabaco y timbre del Estado de la red, desglosada de la siguiente manera: Comunidades Autónomas (euros); Comunidades Autónomas (unidades); Provincias (euros); Provincias (unidades); Ranking cigarrillos (euros); Ranking cigarrillos (unidades); Ranking cigarros (euros); Ranking cigarros (unidades); Ranking liar (euros); Ranking liar

(kilos) ; Ranking pipa (euros); Ranking pipa (kilos); Resumen anual comunidades (euros); Resumen anual comunidades (unidades) ; Resumen anual marcas (euros); Resumen anual marcas (unidades); Resumen anual provincias (euros); Resumen anual provincias (unidades).

Esta información está disponible en el apartado Estadísticas e informes de mercado, de nuestro portal web:

<https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/hometabacos.aspx>

5.4. Medios de acceso y transporte

Para llegar a nuestras oficinas de Paseo de la Habana, 140, puede utilizar los siguientes medios de transporte públicos:

- Metro: Colombia (líneas 8 y 9).
- Bus EMT: Línea 14.



Fuente: CartoCiudad

5.5. Año de publicación y periodo de vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada en 2026 y tiene una vigencia de 3 años desde su aprobación.

