

RELACIÓN DE SERVICIOS

El Comisionado para el Mercado de Tabacos regula y supervisa el mercado de tabacos, desde su producción hasta su distribución y comercialización. Se encarga de otorgar y controlar las autorizaciones para operar, realizar inspecciones de los productos, publicar precios y supervisar la publicidad. También garantiza la trazabilidad, seguridad y cumplimiento normativo en la cadena de distribución, gestiona los productos decomisados y actúa como árbitro en disputas entre operadores. Con sus actuaciones de supervisión y control, el Comisionado garantiza que los productos de tabaco que se ponen a disposición de los consumidores sean acordes con las normas españolas y europeas.

Regulación y control del mercado de tabacos

Inspección y verificación de productos

Publicación de precios y supervisión publicitaria

Control de trazabilidad y seguridad

Arbitraje y sanciones

Administración del monopolio de tabaco y timbre del Estado

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

Los operadores del mercado y 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.

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.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

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, en la Sede Electrónica o por correo postal.

Contestación a Consultas Formales: si la consulta no puede ser resuelta por el Servicio de Atención Ciudadana, se pueden realizar consultas formales, cuyas contestaciones podrán ser publicadas para garantizar la transparencia.

Denuncias: 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, puede presentar denuncias ante el Comisionado para el Mercado de Tabacos, a través de la Sede Electrónica o por correo postal.

Servicio de Atención Ciudadana: para atender consultas de los operadores y ciudadanos relacionadas con el mercado de tabacos o con el Comisionado para el Mercado de Tabacos, el Servicio de Atención Ciudadana atiende de forma ágil cualquier duda o consulta a través de correo electrónico, por teléfono o de forma presencial, sin necesidad de cita previa.

Encuestas de calidad: la calidad del Servicio de Atención Ciudadana es evaluada diariamente mediante encuestas de satisfacción a todos sus usuarios.

CONTACTA CON NOSOTROS

Unidad Responsable de Calidad:

Secretaría General del Comisionado para el Mercado de Tabacos, O.A.

Direcciones de contacto:

Sede electrónica: sede.cmt.gob.es

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

ES/Areas%20Tematicas/CMTabacos/Paginas/hometabacos.aspx

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

Teléfono: 917 45 75 45

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

Horario de atención al público:

Lunes a jueves, de 9:00 a 17:00

Viernes, de 9:00 a 14:30

COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS, O.A.

CARTA DE SERVICIOS

2026 – 2029

NIPO: 227-26-003-4



NUESTROS COMPROMISOS

A. Facilitar la relación con operadores y ciudadanos

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

NUESTROS COMPROMISOS

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.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

COMPROMISOS	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