

# CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Memoria 2013



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE HACIENDA



**TÍTULO:** Consejo para la Defensa del Contribuyente. Memoria 2013.

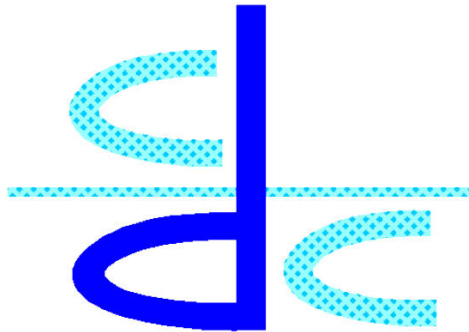
Elaboración y coordinación de contenidos:  
Secretaría de Estado de Hacienda. Consejo para la Defensa del Contribuyente

Características: Adobe Acrobat 5.0  
Responsable edición digital: Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones  
(Jesús González Barroso)

**Edita:**

© Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas  
Secretaría General Técnica  
Subdirección General de Información,  
Documentación y Publicaciones  
Centro de Publicaciones

**Nipo:** 630-14-190-5



## Consejo para la Defensa del Contribuyente Memoria 2013

### **Nota sobre la edición electrónica**

De conformidad con los principios establecidos por el Plan General de Publicaciones Oficiales de la Administración General del Estado para el año 2014, sólo se ha previsto una edición electrónica de la Memoria del Consejo para la Defensa del Contribuyente correspondiente al año 2013.

Como en las versiones electrónicas accesibles de Internet de las memorias anuales anteriores, esta edición se caracteriza porque incluye:

- en el Capítulo I “*Normas reguladoras*”, la posibilidad de acceder directamente al texto completo de cada norma recogido en el Capítulo V “*Anexo normativo*”.
- en el Apartado 2 “*INFORMES (2009-2013)*” del Capítulo VI “*Propuestas Normativas e Informes (1997-2013)*”, la posibilidad de acceder directamente al texto completo de cada informe recogido en el apartado correspondiente del Capítulo VI “*Informes aprobados por el Consejo en el año 2013*”.

# CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Memoria

---

Año 2013



# Presentación

Se ha cerrado ya una década desde que el art. 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, otorgase al Consejo para la Defensa del Contribuyente rango legislativo, reconociendo explícitamente el papel que había venido jugando en el ámbito de las relaciones tributarias entre los ciudadanos y la Administración. Papel que siempre ha ido más allá de la función de ser un mero vigilante de la corrección material o física de los servicios o de los procedimientos que se prestan o desarrollan por la Administración, y que lo ha situado entre los instrumentos garantes de los derechos de los contribuyentes y, por tanto, lejos también de quienes quisieron ver en él un instrumento de confrontación y no de colaboración, de prevención, así como de resolución de conflictos.

Así venía a declararse expresamente en la Memoria que, en 2003, se remitió al Secretario de Estado de Hacienda con palabras que podemos repetir en la que ahora tengo el honor de presentar, correspondiente a 2013, con la plena convicción de que aquellas manifestaciones se han visto corroboradas por la actividad desplegada por el Consejo durante esta última etapa de su existencia, pues creemos que, en lo esencial, la función que se asignó legalmente al Consejo ha sido correctamente cumplida, como después tendremos ocasión de razonar, y que, cuantas instituciones y organismos tienen competencias paralelas a las que le son propias, han encontrado siempre en este órgano una total colaboración. Del mismo modo también creemos que han ido creciendo el acercamiento y el entendimiento entre el Consejo y las dependencias administrativas con funciones de aplicación del ordenamiento tributario. Es decir, el Consejo para la Defensa del Contribuyente ha adquirido carta de naturaleza en el conjunto de la Administración tributaria estatal, aunque sus recomendaciones, por estar dotadas legalmente de muy restringida eficacia y por provenir de un órgano que incorpora a miembros y opiniones ajenos a la propia Administración tributaria, todavía se examinan en algunas ocasiones como un elemento extraño, prejuzgándose que sus funciones no tiene cabida más allá de las cuestiones estrictamente relacionadas con el funcionamiento formal de los servicios administrativos o, de modo totalmente excepcional, con la posibilidad de proponer un expediente de revocación. Posiblemente sea la difusión y publicidad de los Acuerdos alcanzados en su seno, así como del conjunto de sus actividades y de su funcionamiento, el mejor camino que, en el marco jurídico actual, pueda

seguirse para evitar el indeseado efecto que hemos señalado. A esta finalidad atiende también esta Memoria anual que preceptivamente se elabora, cuyos contenidos estamos difundiendo entre las instituciones - colegios profesionales, asociaciones, etc.- y aquellas publicaciones y revistas que comparten su interés por la materia tributaria, tratando también de dar a conocer con mejor detalle al propio Consejo entre los profesionales, estudiantes, etc., que han solicitado nuestra colaboración a este efecto, debiendo destacarse el encuentro organizado en la Ciudad de México, el 28 de octubre, por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON), en el cual, junto con distintas materias analizadas con otras autoridades de aquel país, se ha tenido la oportunidad de examinar comparativamente ambas instituciones junto con la Sra. Procuradora Lic. Diana Bernal Ladrón de Guevara.

En esta misma orientación, se celebró, como en años anteriores, una Jornada de Estudio en colaboración con el IEF que tuvo como tema de análisis la Administración electrónica y el Contribuyente.

Aparte de la información anterior, que carece de cualquier otro reflejo en esta Memoria, incluimos, entre otros contenidos, la relación de las disposiciones que conforman la normativa reguladora del Consejo, así como una sucinta descripción de la composición y funcionamiento del órgano colegiado y de la estructura y funciones de la Unidad Operativa, si bien la parte esencial de la Memoria viene dada por la información referida a las actuaciones del Consejo en relación con las quejas y sugerencias presentadas en el año 2013 por los contribuyentes que han dado lugar a los 11.700 expedientes tramitados, recogándose también los informes elevados por el Consejo a la Secretaría de Estado de Hacienda.

Pasando a ofrecer un resumen explicativo de alguno de los contenidos que acabamos de señalar, comenzaremos por el examen de los datos que reflejan el número de quejas, sus contenidos, su distribución territorial, etc.

Respecto del número y clasificación de las quejas recibidas por el Consejo en el año 2013 -lo que, como hemos advertido, constituye el objeto principal de esta memoria- diremos que son pocas las variaciones que encontramos respecto de los rasgos que habíamos apuntado en 2012 como definatorios de la tendencia que puede observarse si tomamos la última década como periodo de observación partiendo de los datos elaborados por la Unidad Operativa.

En la anterior Memoria entendíamos que nuestra presentación, en aras a ofrecer el mejor resumen de la información en ella recogida y poder comentarla ordenadamente, debería centrarse en sus aspectos más importantes, por lo que nos ocupábamos tanto del número de las quejas recibidas y su significativa relevancia, como de su objeto material, de su localización o distribución territorializada y temporal, de la forma más generalizada de presentación y de los problemas detectados en esta fase de su tramitación, de las disconformidades expresadas por los contribuyentes así como de las propuestas elevadas a la Administración y de las respuestas consiguientemente recibidas.

Siguiendo este mismo orden de cuestiones, y centrándonos en las variaciones más significativas que los datos estadísticos arrojan para este año 2013, entendemos que deben resaltarse los siguientes:

1º Como se ha puesto de relieve en anteriores Memorias, desde 2006 se constata una cierta estabilización en el número de quejas dirigidas al Consejo, concentrándose su mayor parte en los meses de marzo a junio - periodo claramente relacionado con el IRPF- salvo que cuestiones puntuales provoquen en distintos años otros momentos en los que se incrementen notoriamente las quejas recibidas. En el año 2013 observamos que este fenómeno ha tenido lugar en el mes de diciembre (en el que se han recibido 1.134 quejas –más del doble que en cualquier año anterior-), provocado esencialmente por el carácter obligatorio en el uso de internet y de medios electrónicos en la presentación de los modelos de declaración del IVA 303 y 390, por pequeño que fuese su importe, pues esta obligación ha supuesto una carga adicional para determinados sujetos que no disponían de tales sistemas para cumplimentarla en la forma exigida.

Esta obligación, discutida por los contribuyentes no solo ante el Consejo sino también ante otras instancias (Defensor del Pueblo, tribunales, etc.), ha motivado que en este año el número total de quejas registradas haya sido uno de los mayores de toda la serie histórica (11.700 quejas). En cambio, y también en términos cuantitativos, el número de quejas relacionadas con la propia normativa tributaria ha caído tanto en cifras absolutas como relativas. Por su parte, las que afectan a los Tribunales Económico Administrativos, aunque siempre es un número reducido (53 quejas), han crecido significativamente en el 2013.

2º En cuanto a la forma y lugar de presentación de las quejas y sugerencias, se consolida la tendencia a utilizar internet como vía para su presentación, ya que, desde 2008 han oscilado entre el 40% y el 50% del total, siendo del 47% el porcentaje correspondiente a 2013.

En cuanto a la distribución geográfica o territorial de las dependencias administrativas que son receptoras de quejas, sigue destacándose el número de las presentadas en las capitales de Madrid y Barcelona, si bien la primera duplica ampliamente a la segunda (16% frente al 6'79%). Ello creemos que se explica por las razones, tantas veces reiteradas en las anteriores Memorias, referidas al número de contribuyentes y de actuaciones desplegadas por estas Administraciones respecto de otras, si bien carecemos de una cuantificación de estos datos para confirmar aquella justificación.

3º En relación con las actuaciones que motivan un mayor número de quejas, y por razones obvias, es la AEAT -frente a la Dirección General de Tributos, la Dirección General de Catastro o los Tribunales Económico Administrativos- la que suscita mayor conflictividad ante el Consejo, y dentro del ámbito de la AEAT, y desde 2006, los motivos que dan lugar al mayor número de quejas son los relacionados con el cumplimiento por la Administración de su obligación de asistencia e información al obligado tributario así como por la lentitud en la tramitación de las resoluciones y especialmente las devoluciones. En términos generales diremos que los contribuyentes, especialmente los de menor capacidad económica, no comparten que una devolución pueda sufrir una demora durante el tiempo en que la AEAT está desarrollando una actuación interna de comprobación de su declaración. En esta materia, no debemos desconocer las recientes medidas que se han adoptado por el Departamento de Gestión Tributaria, cuyos efectos esperamos que sean acogidos favorablemente por los ciudadanos.

Estas mismas circunstancias son las que se reiteran en las quejas que los ciudadanos remiten al Defensor del Pueblo, según consta en las Memorias elaboradas por esta Institución.

4º Continúa siendo importante el número de inadmisiones de las quejas presentadas, hecho por el que habíamos manifestado nuestra preocupación en 2012, si bien en este año 2013 disminuyen en términos relativos y absolutos hasta el 21'48 %. En todo caso la cifra es elevada y, puesto que



son muy diversas las causas que dan lugar a la inadmisión de cualquier queja, trataremos de detectar que la causa de ello no se deba a un defectuosa comunicación por parte del Consejo sobre la forma en que deben presentarse las quejas cuando se hacen por internet, pues otras motivaciones distintas son difícilmente remediabiles o de imposible solución (v.g. casos de incompetencia del Consejo por afectar la queja a Administraciones autonómicas o locales, etc.).

5º Finalmente, en cuanto al número de disconformidades, y reiterando la validez de las explicaciones que se incluyeron en la Memoria de 2012 acerca de su reducida significación, las 335 presentadas en 2013 sitúan a este periodo en una posición intermedia en el conjunto de los años para los que disponemos de esta información, ello aunque se observe un aumento importante respecto de las registradas en los últimos años (por ejemplo: 276 en 2010 ó 253 en 2012).

Y, en lo que respecta a las solicitudes de revisión de los actos de contenido tributario, recordaremos que en la Memoria solo se contienen datos referidos a los Acuerdos del Consejo en los que se decidió instar el inicio de un procedimiento de revocación –sin mencionar, por tanto, otras vías-, razón por la que la información de que disponemos no es completa. Ahora bien, dada la relevancia de los motivos por los que se decide el inicio de una revocación, el dato es importante, a pesar de que la Administración solo ha admitido una de las siete peticiones que se le dirigieron. Peticiones que siempre se hacen con especial rigor. Estas cifras, que tratábamos de explicar en la Memoria de 2012, requieren un comentario adicional sobre sus causas, que se sitúan, a nuestro juicio, entre otras circunstancias, en la distinta interpretación que se hace por parte de la Administración y del Consejo de los términos con que la Ley General Tributaria define los supuestos o motivos de revocación de los actos tributarios. Dado que esta discrepancia difícilmente será resuelta por los tribunales de Justicia, ya que la regulación de esta figura hace casi imposible la existencia de alguna jurisprudencia al respecto, el Consejo tratará de armonizar con la Administración algunos criterios sobre la interpretación de las normas reguladoras de la figura de la revocación.

Una vez resumidos los aspectos más relevantes de la actividad del Consejo que se relaciona directamente con las quejas y sugerencias recibidas, hemos de hacer mención a algunas modificaciones producidas en nuestro funcionamiento durante el año 2013, pues entendemos que, al

menos dos de ellas, deben quedar ahora reflejadas en esta Memoria, si bien pasamos a exponerlas conjuntamente porque ambas se relacionan con una misma situación: la tardanza en la finalización de los expedientes que se suscitan ante el Consejo con motivo de cualquier queja o sugerencia. Y, aunque esta circunstancia no tiene el mismo efecto que en otros procedimientos de distinta naturaleza (aplicativa, sancionadora o revisora) seguidos ante la Administración tributaria, entendemos que puede ser un factor deslegitimador de la propia función desarrollada por este Consejo.

La primera de las circunstancias señaladas se refiere a la evidente mejora detectada en la situación que habíamos expuesto en 2012 cuando advertíamos que se habían producido ciertas disfunciones de comunicación entre el Consejo y las Administraciones, motivando retrasos en la información que se remitía al Consejo por parte de la Administración afectada y, también en la finalización del procedimiento seguido ante en Consejo. Tal situación se ha visto afortunadamente corregida por la actividad colaboradora de la propia Administración gestora, así como por las iniciativas de los servicios de apoyo que actúan como coordinadores de la Unidad Operativa Central.

En segundo lugar hemos de manifestar nuestra preocupación, junto a nuestro propósito de adoptar cuantas medidas estén a nuestro alcance para evitarlo, por el retraso que también se detecta en la resolución por parte del Consejo de algunas quejas y sugerencias, ya que, según advertíamos, se puede llegar a vaciar de contenido nuestra función y perderse cualquier posible efecto que el acuerdo alcanzado pudiera tener en relación a la concreta queja suscitada. Ahora bien, a este efecto hemos de señalar que estos retrasos no son generales y que tienen diversas causas, entre las que podemos señalar, a modo de ejemplo, el menor número de reuniones que ha celebrado el Consejo durante 2013 a consecuencia de las modificaciones que se han aprobado en su funcionamiento interno, como así se explica en otra parte de esta Memoria señalando que ello ha afectado tanto a las reuniones del Pleno como de la Comisión Permanente. Esta reducción del número de sesiones de trabajo afecta a algunas quejas cuando, por ejemplo, en el seno de la Comisión o del Pleno que está examinando la ponencia elaborada por un vocal respecto de la queja, se desvela la necesidad de incorporar al expediente algún nuevo dato o de proceder a un nuevo examen de la ponencia, pues esta decisión supone remitir la resolución del expediente a una sesión posterior del Pleno o de la Comisión que, por su menor frecuencia temporal durante el año, retrasa el acuerdo definitivo.

Respecto de otros contenidos de la Memoria, al margen de la información sobre la actividad central del Consejo relacionada con las quejas y sugerencias recibidas de la que ya nos hemos ocupado, se recogen, como se venía haciendo con anterioridad, los Informes elaborados por sus vocales que el Pleno de Consejo ha remitido a la Secretaría de Estado con la finalidad de exponer su criterio en relación con asuntos que se entienden de especial interés.

En esta ocasión, el primero de ellos tiene por objeto el examen de algunas cuestiones relativas a las notificaciones electrónicas (especialmente con la implantación de la dirección electrónica habilitada) que se han suscitado reiteradamente en diversas quejas. En el Informe se analizan varios de los problemas denunciados por los contribuyentes y se proponen algunas medidas en orden a mejorar el sistema, muy principalmente en orden a poner en conocimiento de los contribuyentes el carácter obligatorio del régimen que se les aplica y sus aspectos básicos, la desaparición de otros tipos de notificaciones, el carácter meramente informativo de los avisos que por diferentes vías remite la Administración junto con las notificaciones propiamente dichas, etc.

El segundo Informe versa sobre un tema surgido ante el Consejo aunque desborde los márgenes de su estricta competencia al afectar a la normativa autonómica dictada en relación al IRPF, concretamente a la deducción por alquiler de la vivienda cuando las leyes dictadas por las Comunidades Autónomas exigen para su aplicación por parte del inquilino que el propietario, arrendador, haya realizado el preceptivo depósito de la fianza. Este requisito tiene el efecto de condicionar el derecho del arrendatario a la conducta del arrendador “con el agravante de que el arrendatario ha tenido que cumplir con la obligación de satisfacer previamente al arrendador la correspondiente fianza”. No obstante, al no corresponder el problema a la competencia del Consejo, el Informe se limita a señalar la cuestión y a ponerla en conocimiento del Secretario de Estado.

La Memoria se cierra, según dijimos anteriormente, con la relación de las disposiciones que regulan la actividad del Consejo, y con una sucinta información sobre su composición y funcionamiento así como los de la estructura y funciones de la Unidad Operativa.

Antes de cerrar esta presentación hemos de señalar que, como se deduce de la lectura de esta Memoria, son muchas las personas que forman parte

del Consejo, o que han formado parte del mismo en alguno o en muchos años, sea en calidad de vocales o de servidores de la Administración pública, y sean o no partícipes en sus reuniones periódicas. A todos ellos -y muy especialmente a don Eduardo Abril, director de la Unidad Operativa durante muchos años-, por su compromiso y lealtad para con este órgano, nuestro agradecimiento y el de las personas que han disfrutado de los resultados de su trabajo.

Antonio Cayón Galiardo  
Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente

## ÍNDICE

|      |  |     |
|------|--|-----|
| I.   | NORMAS REGULADORAS.....  | 13  |
| II.  | EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE<br>EN EL AÑO 2013.....    | 17  |
|      | 1. Antecedentes .....  | 17  |
|      | 2. Composición del Consejo.....  | 17  |
|      | 3. Organización del Consejo.....                                       | 19  |
|      | 4. Régimen legal .....   | 29  |
|      | 5. Funciones del Consejo.....  | 39  |
|      | 6. Información sobre el Consejo.....                                   | 43  |
| III. | TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:<br>ESTADÍSTICA DEL AÑO 2013 ..... | 47  |
| IV.  | INFORMES APROBADOS POR EL CONSEJO EN EL<br>AÑO 2013 .....              | 61  |
| V.   | ANEXO NORMATIVO.....   | 77  |
| VI.  | PROPUESTAS NORMATIVAS E INFORMES .....                                 | 163 |
|      | 1. Propuestas normativas (1997-2013).....                              | 163 |
|      | A) Índice cronológico.....   | 163 |
|      | B) Clasificadas por materias .....                                     | 202 |
|      | 2. Informes (2009-2013).....   | 231 |
|      | A) Índice cronológico.....   | 231 |
|      | B) Clasificados por materias .....                                     | 233 |



---

# I. NORMAS REGULADORAS

---

---





## I. NORMAS REGULADORAS

Aquí sólo se van a mencionar las normas que regulan el funcionamiento y las competencias del Consejo, el contenido íntegro de estas normas se encuentran en el Capítulo VI de esta Memoria como Anexo normativo.

Dichas normas son:

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que en su artículo 34.2 recoge la existencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente, y en su artículo 243.2 incluye al Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Sala Especial para la Unificación de Doctrina competente para resolver dicho recurso extraordinario.
- El Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente (BOE de 4 de diciembre),
- Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica (BOE de 2 de agosto de 2010).
- La Instrucción de 11 de diciembre de 1998 del Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria - Coordinador de la Unidad Operativa- sobre organización y normas de Funcionamiento interno de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente y de los demás órganos y servicios que intervienen en el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Normas de funcionamiento del Consejo para la Defensa del Contribuyente, adoptadas por acuerdo del Pleno de 24 de febrero de 2010, y modificadas por acuerdo del Pleno de 20 de febrero de 2013.



---

## II. EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE EN EL AÑO 2013

---



## **II. EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE EN EL AÑO 2013**

### **1. ANTECEDENTES**

El Consejo para la Defensa del Contribuyente fue creado por el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre (BOE de 21 de diciembre). Más adelante por Orden del Ministro de Economía y Hacienda de 16 de enero de 1997 se nombran los Vocales del primer Consejo, siendo este constituido de forma efectiva el 20 de enero de 1997.

La Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en su artículo 34.2 recoge la existencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente y prevé su regulación por norma reglamentaria.

En cumplimiento de esta previsión se dictó el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente (BOE de 4 de diciembre), que entró en vigor el 5 de diciembre de 2009, derogando el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

El Consejo es un órgano colegiado adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda y sus funciones, que luego se desarrollan, son tanto consultivas como de asesoramiento en la resolución de las quejas y sugerencias (artículo 3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre y artículo 2.5 del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por la que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas).

### **2. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO**

El artículo 4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, fija la composición del Consejo en dieciséis vocales, nombrados y cesados por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas mediante Orden ministerial, con excepción de algunos de ellos que tienen la condición de vocales natos en razón del cargo que ostentan.

Los vocales se distribuyen del siguiente modo:

- Grupo primero, formado por personas de reconocido prestigio, en representación de los sectores profesionales relacionados con el ámbito

tributario y con el de la sociedad en general, nombrados a propuesta del Secretario de Estado de Hacienda.

La mitad de dichos vocales deberán pertenecer al ámbito académico y la otra mitad deberán ser profesionales en el ámbito tributario.

- Grupo segundo, formado por funcionarios públicos, en representación de los centros directivos dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda.

Junto a ellos, pertenecen al Pleno con la condición de vocales natos en razón del cargo que ostentan el Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el Director del Servicio Jurídico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, y el Abogado del Estado jefe de la Abogacía del Estado en la Secretaría de Estado de Hacienda, que, además, será el Secretario del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La composición mixta del Consejo, 8 funcionarios públicos de la Administración Tributaria estatal y 8 representantes de sectores profesionales relacionados con el ámbito tributario y con la sociedad en general, le confiere una gran representatividad de los distintos sectores afectados por la materia tributaria, aportando diversidad en los planteamientos y análisis de las materias, lo que enriquece la calidad de las decisiones.

Los miembros del Consejo para la Defensa del Contribuyente del año 2013 fueron nombrados por las siguientes disposiciones: Orden de 20 de abril de 2001 (BOE de 4 de mayo), Orden EHA/2763/2006, de 31 de agosto (BOE de 9 de septiembre), Orden EHA/855/2007, de 29 de marzo (BOE de 4 abril), Orden EHA/2963/2007, de 8 de octubre (BOE de 13 de octubre), Orden EHA/69/2009, de 26 de enero (BOE de 29 de enero) y Orden EHA/179/2009, de 28 de enero (BOE 6 de febrero), ratificadas todas ellas por la disposición transitoria segunda del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente; la Resolución de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de 8 de julio de 2010 (BOE del 14 de julio) por la que se nombra Director del Servicio Jurídico de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, con los efectos previstos en el artículo 4.1.b.3º del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, la Resolución de la Presidencia

de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de 2 de febrero de 2012 (BOE del 4 de febrero) por la que se nombra Directora del Servicio de Auditoría Interna de la Administración Tributaria, con los efectos previstos en el artículo 4.1.b.2º del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, la Orden HAP/296/2012, de 17 de febrero (BOE 21 de febrero), la Orden HAP/470/2012, de 5 de marzo (BOE 12 de marzo), la Resolución del Subsecretario de Justicia de 21 de junio de 2012, por la que se nombra Abogado del Estado-Jefe en el Área de Hacienda, con los efectos previstos en el artículo 4.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, la Orden HAP/2367/2012, de 25 de octubre (BOE de 3 de noviembre), la Orden HAP/2888/2012, de 28 de diciembre (BOE de 12 de enero de 2013), la Orden HAP/2889/2012, de 28 de diciembre (BOE de 12 de enero de 2013), la Orden HAP/1438/2013, de 19 de julio (BOE de 29 de julio de 2013) y la Orden HAP/2507/2013, de 26 de diciembre (BOE de 6 de enero de 2014).

Durante el año 2013, el Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente ha sido D. Antonio Cayón Galiardo, nombrado mediante Orden HAP/2889/2012, de 28 de diciembre (BOE de 12 de enero de 2012).

La totalidad de los vocales del Consejo durante el año 2013 se recogen en el siguiente apartado al tratar del Pleno del Consejo.

### **3. ORGANIZACIÓN DEL CONSEJO**

El Consejo se organiza en torno a los siguientes órganos:

#### **A) Pleno**

El Pleno está integrado por la totalidad de los miembros del Consejo, bajo la dirección del Presidente y asistido por el Secretario del Consejo (artículo 9 de las Normas de Organización y Funcionamiento). Entre las funciones del Pleno están:

- Establecer las líneas generales de actuación del Consejo.
- Resolver las quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria que no hayan sido resueltas por los servicios responsables en la forma establecida en el Real Decreto 1676/2009 y la Resolución que establece

el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias.

- Elaborar informes o propuestas por propia iniciativa en relación con la función genérica de la defensa del contribuyente.
- Proponer al Secretario de Estado de Hacienda, a través del Presidente del Consejo, las modificaciones normativas o de otra naturaleza que consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los obligados tributarios.

Mención especial merece la aprobación anual de la Memoria a que se refiere el artículo 3.1.f) del Real Decreto 1676/2009, para su elevación al Secretario de Estado de Hacienda, así como a la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica (actual Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica).

El Pleno del Consejo se reunió por primera vez el 20 de enero de 1997 en su sesión constituyente. En el año 2013 se produjo el cambio de dos vocales.

#### **a) Miembros del Pleno del Consejo durante el año 2013**

##### **Presidente**

D. Antonio Cayón Galiardo  
Catedrático de Derecho Financiero y Tributario  
Universidad Complutense de Madrid

##### **Vocales**

D<sup>a</sup> Belén Navarro Heras  
Inspectora de Hacienda del Estado  
Inspectora de Entidades Financieras y de Seguros  
Directora General del Catastro

D<sup>a</sup> María Ángeles Fernández Pérez (hasta el 19 de julio)  
Inspectora de Hacienda del Estado  
Interventora y Auditora del Estado  
Directora del Departamento de Gestión Tributaria



Agencia Estatal de Administración Tributaria

Don Rufino de la Rosa Cordón (desde el 19 de julio)

Inspector de Hacienda del Estado

Interventor y Auditor del Estado

Director del Departamento de Gestión Tributaria

Agencia Estatal de Administración Tributaria

D. Luis Jones Rodríguez (hasta el 26 de diciembre)

Inspector de Hacienda del Estado

Inspector de Entidades Financieras y de Seguros

Director del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria

Agencia Estatal de Administración Tributaria

D. Luis María Sánchez González (desde el 26 de diciembre)

Inspector de Hacienda del Estado

Inspector de Entidades Financieras y de Seguros

Director del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria

Agencia Estatal de Administración Tributaria

D. Jesús Alberto Monreal Lasheras

Abogado

Inspector de Hacienda del Estado (en excedencia)

Socio de PWC Tax and Legal Services

D<sup>a</sup>. Manuela Fernández Junquera

Catedrática de Derecho Financiero y Tributario

Universidad de Oviedo

D. Diego Martín-Abril y Calvo

Inspector de Hacienda del Estado

Director General de Tributos

D. Juan Manuel Herrero de Egaña Espinosa de los Monteros

Abogado del Estado

Director del Servicio Jurídico

Agencia Estatal de Administración Tributaria

D. Eduardo Luque Delgado  
Abogado tributarista

D<sup>a</sup> Eva Martín Díaz  
Inspectora de Hacienda del Estado  
Vocal del Tribunal Económico-Administrativo Central

D. Germán Orón Moratal  
Catedrático de Derecho Financiero y Tributario  
Universidad Jaume I de Castellón

D<sup>a</sup> María Teresa Campos Ferrer  
Inspectora de Hacienda del Estado  
Inspectora de los Servicios  
Directora del Servicio de Auditoría Interna  
Agencia Estatal de Administración Tributaria

D. Isidro del Saz Cordero  
Abogado  
Socio de Roca Junyent

D. Francisco Pérez-Crespo Payá  
Abogado del Estado (en excedencia)  
Abogado  
Socio de Cuatrecasas Abogados

D. Pablo Chico de la Cámara  
Catedrático de Derecho Financiero y Tributario  
Universidad Rey Juan Carlos

### **Secretario y vocal**

D. Miguel Muñoz Pérez  
Abogado del Estado  
Abogado del Estado-Jefe de la Abogacía del Estado de la Secretaría  
de Estado de Hacienda

Además de los vocales, a los Plenos han acudido asiduamente como invitados el Subdirector Jefe de la Unidad Operativa, así como los miembros de la Unidad Operativa Central y de las Unidades Operativas Regionales 1 y 2.

### **b) Sesiones del Pleno**

Fruto de la modificación de las Normas de Funcionamiento del Consejo acordada por el Pleno el 20 de febrero de 2013, durante el año 2013 se han celebrado 8 sesiones plenarias. Todas las sesiones comienzan con un informe del presidente sobre las actuaciones del Consejo, en particular las desarrolladas por la Comisión Permanente, informando al Pleno de los expedientes que se elevan al mismo. De cada sesión se levanta la correspondiente Acta en la que constan los asuntos tratados y las decisiones adoptadas. En el año 2013 se han tratado en Pleno cuestiones de gran trascendencia, entre las que destacamos las siguientes:

- Nombramiento de nuevos vocales miembros de la Comisión Permanente del Consejo
- Aprobación de la Memoria del 2012
- Propuestas de Revocaciones y otras revisiones de actos administrativos.
- Aprobación de propuestas normativas y de mejora de la actuación administrativa, así como informes.

### **B) Comisión Permanente**

Es un órgano reglamentario (artículo 4.3 del Real Decreto 1676/2009). La Comisión Permanente está integrada por el Presidente del Consejo, por tres miembros designados por el Pleno del Consejo entre los Vocales, a propuesta de su Presidente, y por el Secretario del Consejo.

También pueden asistir a la Comisión Permanente los vocales que no sean miembros de ella, con voz y sin derecho a voto, comunicándolo al Presidente al efecto de recibir la documentación necesaria para el debate de los puntos del orden del día.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.7 del Real Decreto 1676/2009, a las sesiones de la comisión permanente asisten, cuando han sido convocados expresamente, con voz y sin voto los miembros de la Unidad Operativa y de los servicios de apoyo.

Asimismo podrán asistir, con voz pero sin voto, expertos invitados al efecto, a solicitud del Presidente o de uno de sus miembros, que deberán tener condición de funcionarios públicos en activo.

Además de asistir a las reuniones del órgano colegiado, dichos expertos podrán auxiliar en otras funciones al Consejo, cuando fuesen requeridos para ello por su Presidente (Artículo 11 de las Normas de funcionamiento del Consejo para la Defensa del Contribuyente).

Entre sus funciones están las siguientes (Artículos 4.3 del Real Decreto 1676/2009 y 12 de las Normas de funcionamiento del Consejo):

- Adoptar las medidas necesarias para la aplicación de las líneas generales de actuación del Consejo, aprobadas por el Pleno; y colaborar con el Presidente en la dirección de la actuación ordinaria del Consejo.
- Decidir la tramitación y distribución de las quejas y sugerencias.
- Solicitar la convocatoria de sesiones extraordinarias del Pleno y conocer las que acuerde aquél o soliciten los miembros del Consejo.
- Preparar la documentación, informes y estudios necesarios para el mejor conocimiento por los miembros del Consejo de los temas que se hayan de tratar en el Pleno.
- Examinar el borrador de Memoria anual y elevarlo a la aprobación del Pleno.
- Efectuar el seguimiento de los expedientes tramitados por el Consejo y su unidad operativa, informando de ello al Pleno.
- Recibir información de la unidad operativa y, en su caso, revisar los acuerdos de inadmisión de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos; así como acordar o proponer al Pleno la decisión que se considere procedente, cuando en una fase del procedimiento posterior a la decisión sobre la admisibilidad se estimase la concurrencia de una causa de admisibilidad o inadmisibilidad que desvirtuase la decisión inicial.
- Acordar la abstención de la tramitación de las quejas y el archivo del expediente en los casos previstos en el artículo 10.7 del Real Decreto 1676/2009.
- Acordar de forma excepcional, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja presentada o la abstención, la elaboración de la propuesta o informe en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

- Proponer al Pleno la abstención de la tramitación de las quejas y el archivo del expediente, cuando se tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones penales en relación con los actos y procedimientos a los que la queja se refiera.
- Resolver, a propuesta de la unidad operativa, la prosecución del procedimiento en que hubiera desistido el interesado, por existir un interés general o la necesidad de definir o esclarecer las cuestiones planteadas.
- Examinar y, en su caso, aprobar las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.
- Proponer al Pleno la elaboración de propuestas normativas o de otra naturaleza.
- Formular, cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, borradores de propuestas o informes, elevándolos al Pleno.
- Solicitar y analizar la información de los órganos competentes correspondientes sobre la contestación a las propuestas del Consejo y dar cuenta de dicha información al Pleno cuando éste hubiere aprobado la propuesta.
- Cualesquiera otros asuntos no atribuidos al Pleno por el Real Decreto 1676/2009.

La Comisión Permanente es un órgano básico en el funcionamiento del Consejo. En ella se analizan las propuestas de resolución de los expedientes, dedicando especial atención a los expedientes de disconformidad. Respecto a estos, el método de trabajo seguido es asignar los expedientes a los Vocales del Consejo, quienes elaboran la contestación y son remitidas al Presidente del Consejo, que con el apoyo de un representante de la Unidad Operativa son estudiadas antes de llevarlas a la Comisión Permanente. Con ello se consigue agilizar el trabajo de la Comisión, unificar criterios del Consejo y un control de calidad de las mismas.

En el año 2013 se han adoptado varios acuerdos del Pleno del Consejo que han afectado al funcionamiento de la Comisión Permanente. Así, en primer lugar, el acuerdo del Pleno de 20 de febrero de 2013 por el que se modifican las Normas Internas de Funcionamiento ha supuesto una reducción del número de sesiones de la Comisión Permanente, que en 2013

fue de 13. Por otra parte, con la intención de que los vocales tengan un conocimiento más profundo del funcionamiento interno del Consejo, se ha acordado establecer una mayor rotación en la composición de la Comisión Permanente, por lo que en 2013 ha habido un mayor número de cambios en cuanto a los Vocales miembros de la Comisión Permanente.

Han participado en las Comisiones Permanentes del año 2013 además de los miembros designados por el Pleno, los miembros de la Unidad Operativa Central y de las Unidades Operativas Regionales 1 y 2, la Adjunta a la Directora General del Catastro, la Subdirectora General de Asistencia Jurídica y Coordinación Normativa del Departamento de Gestión Tributaria de la AEAT, la Adjunta al Subdirector General de Procedimientos Especiales del Departamento de Recaudación de la AEAT y un miembro del Servicio Jurídico de la AEAT.

Asimismo, al amparo del artículo 11 de las normas de funcionamiento del Consejo, han asistido asiduamente a la Comisión Permanente, con voz y sin derecho a voto, la Vocal representante de los Tribunales Económico-Administrativos.

En concreto, las personas que han participado asiduamente en las comisiones durante 2013 han sido las siguientes:

#### **a) Como miembros de pleno derecho**

##### **Presidente**

D. Antonio Cayón Galiardo

##### **Vocales**

D. Eduardo Luque Delgado

D<sup>a</sup> María Ángeles Fernández Pérez (hasta el 17 de julio)

D. Rufino de la Rosa Cordón (desde el 18 de septiembre)

D<sup>a</sup>. Manuela Fernández Junquera (desde el 16 de enero, hasta el 18 de septiembre)

D. Germán Orón Moratal (desde el 18 de septiembre)

**Secretario**

D. Miguel Muñoz Pérez

**b) Como invitados**

D. Eduardo Abril Abadín  
Subdirector Jefe de la Unidad Operativa Central

D<sup>a</sup> María Drake Escribano  
Jefa de la Unidad Operativa Regional 1

D<sup>a</sup>. María Victoria Casaleiz Jaquotot  
Jefa de la Unidad Operativa Regional 2

D<sup>a</sup>. María José Baeza Domenech  
Unidad Operativa Central

D. Teodoro Cordón Ezquerro  
Inspector coordinador Unidad Operativa Central

D. Mario Segura Alastrué  
Inspector Asesor  
Unidad Operativa Central

D<sup>a</sup> Patricia Font Rodríguez  
Abogada del Estado  
Servicio Jurídico de la AEAT

D<sup>a</sup> Cristina Planet Contreras  
Adjunta a la Directora General  
Dirección General del Catastro

D<sup>a</sup> Carmen García Amorós  
Subdirectora General de Asistencia Jurídica y Coordinación  
Normativa  
Departamento de Gestión Tributaria de la AEAT

D<sup>a</sup> Amelia de Gregorio Grande

Adjunta al Subdirector General de Procedimientos Especiales  
Departamento de Recaudación de la AEAT

**c) Vocales no miembros de la Comisión, con voz y sin derecho a voto**

D<sup>a</sup>. Eva Martín Díaz

Vocal del Tribunal Económico-Administrativo Central

**C) Sesiones de trabajo**

Igual que en años anteriores, en 2013 se han celebrado sesiones de trabajo que preparan las reuniones de la Comisión Permanente, y que permiten agilizar el funcionamiento del Consejo. Las sesiones de trabajo se han celebrado normalmente con el Presidente, los miembros de la Unidad Operativa, la adjunta a la Directora General del Catastro y, como antes se expuso, con algunos Vocales, miembros o no de la Comisión Permanente, y han servido principalmente para el examen y estudio de las quejas presentadas, examinando las contestaciones de los servicios responsables a efectos de proceder en consecuencia sobre la resolución de los expedientes.

**D) Presidente**

En el año 2013 ha sido Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente D. Antonio Cayón Galiardo, nombrado por Orden HAP/2889/2012, de 28 de diciembre (BOE de 12 de enero de 2013).

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el titular de la Presidencia es sustituido por el miembro del órgano colegiado de que se trate de mayor antigüedad en el Pleno o en la Comisión Permanente y, de ser varios, el de mayor edad (Artículo 15 de las Normas de funcionamiento del Consejo).

El Presidente tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Dirigir, promover y coordinar la actuación del Consejo.
- Ostentar la representación del Consejo.
- Convocar y presidir las sesiones del Pleno y de la Comisión Permanente, dictando las directrices generales para el buen orden y



gobierno de las mismas, de acuerdo con este último órgano, y moderando el desarrollo de los debates.

- Fijar el orden del día de las sesiones del Pleno y de la Comisión Permanente teniendo en cuenta las propuestas y peticiones formuladas por sus miembros.
- Dirigir, en nombre del Consejo, a la Unidad Operativa y el servicio de apoyo.

### **E) Secretario**

El Secretario del Consejo es el Abogado del Estado-Jefe de la Abogacía del Estado de la Secretaría de Estado de Hacienda, que es así mismo vocal nato del Consejo.

Durante el año 2013 ha sido Secretario del Consejo D. Miguel Muñoz Pérez.

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Secretario es sustituido por el miembro del Consejo nombrado en representación de la Administración de menor antigüedad en el Pleno o en la Comisión Permanente y, de ser varios, el de menor edad (Artículo 18 de las Normas de funcionamiento del Consejo).

Son funciones del Secretario del Consejo, entre otras, las siguientes:

- Asistir a las sesiones del Pleno y de la Comisión Permanente del Consejo.
- Efectuar la convocatoria de las sesiones por orden de su Presidente, así como las citaciones a los miembros del mismo.
- Recibir los actos de comunicación de los miembros con el Consejo y la Comisión Permanente, así como las notificaciones, peticiones de datos, o cualquiera otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.
- Extender las actas de las sesiones del Pleno y de la Comisión Permanente, autorizarlas con su firma y el visto bueno del Presidente y dar curso correspondiente a los acuerdos que se adopten.

## **4. RÉGIMEN LEGAL**

El apartado 2 del artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria dispone:

*"Integrado en el Ministerio de Hacienda, el Consejo para la Defensa del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Estado y efectuará las sugerencias y propuestas pertinentes, en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen".*

El desarrollo reglamentario del artículo 34.1 de la Ley General Tributaria se ha producido por el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, que entró en vigor el 5 de diciembre de 2009.

El funcionamiento del Consejo y su Unidad Operativa se encuentra regulado por Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica (BOE de 2 de agosto de 2010) dictada en cumplimiento de la disposición final primera del Real Decreto 1676/2009

En este sentido, señala la disposición final primera del Real Decreto citado:

*"Disposición final primera. Funcionamiento del Consejo.*

*1. De conformidad con el artículo 22.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde al pleno del Consejo la aprobación de sus propias normas de funcionamiento, con sujeción a lo establecido en la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en este real decreto y en las resoluciones aprobadas por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos a las que se refiere el apartado siguiente.*

*En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto, el pleno del Consejo aprobará la adaptación de sus actuales normas de funcionamiento a lo previsto en este real decreto.*

*2. Las normas de desarrollo de la regulación del procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, sugerencias y propuestas a las que se refiere el presente real decreto serán aprobadas por resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, siendo de aplicación supletoria a estos efectos, en las cuestiones no expresamente previstas por el Consejo, las previsiones contenidas en 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 así como en su normativa de aplicación y desarrollo.*

*3. Con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, mediante resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos se determinarán los sistemas de firma electrónica admitidos para la presentación de quejas y sugerencias, la sede electrónica y, en su caso, subsedes del órgano u organismo, y los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la unidad operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos".*

En consecuencia, se desprende de la disposición final citada la necesidad de establecer dos tipos distintos de normas. En primer lugar, y siguiendo el orden expresado en la disposición, y por aplicación del artículo 22.2 de la Ley 30/1992, en cuanto que el Consejo es un órgano colegiado de composición no homogénea, es preciso que tenga estas normas propias de organización y funcionamiento. Las normas actualmente vigentes se aprobaron por acuerdo del Pleno de 24 de febrero de 2010, y han sido modificadas por acuerdo del Pleno de 20 de febrero de 2013.

El segundo grupo de normas que disciplinan el funcionamiento del Consejo a que se refiere el apartado segundo de la disposición final transcrita lo forman aquellas que tienen por objeto regular el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias que se suscitan ante el Consejo. A diferencia de las anteriores, de índole interno, estas tienen una vocación externa, ya que regulan el procedimiento al que deben ajustarse tanto los particulares como el propio Consejo para la substanciación de las quejas y sugerencias. A su vez, la referencia a las normas de procedimiento suscita una reflexión, ya que no puede concebirse

todas estas normas como disposiciones homogéneas. Existen normas típicamente procedimentales, y que por tanto van dirigidas a un órgano administrativo pero también a los particulares. Pero junto a estas también existen otras normas internas, y que tienen por objeto regular las relaciones entre el Consejo y otros órganos administrativos integrados en la Secretaría de Estado de Hacienda, y que normalmente serán aquellos susceptibles de provocar las quejas y sugerencias que posteriormente presentarán los interesados.

Las normas actualmente vigentes, como se dijo, están en la Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica (BOE de 2 de agosto de 2010) (en adelante la Resolución).

Aparte de la disposición reglamentaria anterior, norma específica del Consejo, no se puede desconocer la normativa general y sectorial sobre la presentación de quejas y sugerencias ante los órganos administrativos, preceptos que constituyen el presupuesto de funcionamiento de este órgano, como es el caso del artículo 34.1.p) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, o, con carácter general, el artículo 79.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Finalmente hay que hacer mención de la Instrucción de la Dirección del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de 11 de diciembre de 1998 sobre organización y funcionamiento de la Unidad Operativa.

**A) Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica**

La Resolución de 22 de julio de 2010 (BOE de 2 de agosto), se aprueba, en desarrollo de la disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, estableciendo el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y sugerencias, el funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo y, en fin, el acceso electrónico de los ciudadanos al Consejo para la Defensa del Contribuyente, de acuerdo con lo previsto en

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo.

La Resolución deroga y sustituye tanto la Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, como la Instrucción de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, sobre el establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, transitoriamente vigentes en lo que no se oponían al Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, hasta la entrada en vigor el 3 de agosto de 2010 de la Resolución.

El procedimiento para la tramitación de las quejas y sugerencias regulado en la Resolución pretende ser sumamente sencillo, si bien se aparta del procedimiento instituido con carácter general por el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, para la Administración del Estado, y en él existe un elemento distinto y que permite singularizarlo, ya que se inserta un órgano creado "ad hoc", el Consejo, que no tiene parangón en el régimen general.

Para la mejor comprensión del procedimiento, distinguiremos entre la tramitación de las quejas y de las sugerencias.

#### *1º. Procedimiento para la tramitación de las quejas*

El sistema está diseñado para permitir la presentación de quejas y sugerencias tanto en cualquiera de las oficinas de ámbito central o territorial donde se ubiquen servicios integrados en la Agencia Estatal de Administración Tributaria o dependientes de cualquiera de los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, como en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sede del Consejo (Artículo 8 del Real Decreto 1676/2009, disposiciones tercera, cuarta, quinta y vigesimoprimera de la Resolución, y Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria). En aquellas dependencias existen lo que la Resolución denomina "Unidades receptoras", cuya función es recibir las quejas y sugerencias presentadas por los interesados, registrándolas inmediatamente en la aplicación informática del Consejo en la que se inscriben todas las quejas y sugerencias, y entregando al interesado copia acreditativa de su presentación o remitiéndola por correo (disposiciones

cuarta, quinta y sexta). Queremos resaltar que las unidades receptoras existen en todas aquellas oficinas en las que se ubiquen servicios dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos y que nada obsta para que en aquellas oficinas donde existan dos servicios con distinta dependencia orgánica o funcional, la unidad receptora sea única.

En cuanto a la presentación electrónica, el Registro Electrónico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria admite, a través de las aplicaciones informáticas habilitadas, las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente. Sin perjuicio de los datos identificativos del asiento exigidos en la Resolución de 28 de diciembre reguladora de la sede electrónica y registros electrónicos de la Agencia, el Consejo inscribe en su aplicación informática las quejas y sugerencias presentadas por este medio, al igual que las demás presentadas.

El número de presentación asignado en el momento de la inscripción de las quejas o sugerencias en la aplicación informática del Consejo, que deberá ser mencionado en toda la documentación relativa a la tramitación de las quejas y sugerencias, identifica a la Unidad receptora y el año de presentación, así como el orden secuencial de registro en la misma.

Al margen de las unidades receptoras, que no dependen orgánicamente del Consejo, pero sí funcionalmente, a los efectos descritos, los órganos de relación de estas son las "Unidades de Tramitación". Estas sí son ya unidades integradas orgánica y funcionalmente en la Unidad Operativa prevista en el artículo 6 del Real Decreto 1676/2009. A su vez estas unidades pueden tener un ámbito geográfico de actuación limitado (Unidades Regionales) o nacional (Unidad Central). Las primeras son aquellas que conocerán, normalmente, de las quejas presentadas, a cuyo fin la unidad receptora debe remitir electrónicamente la queja a la Unidad Regional en el plazo máximo de dos días. Una vez recibida la queja por la unidad de tramitación, normalmente Unidad Regional sin perjuicio de las competencias de la Unidad Central que más adelante se analizarán, esta deberá, en el plazo máximo de diez días, recabar la información precisa, para lo cual habrá de ponerse en contacto, en ese plazo, con los servicios responsables. El servicio responsable es aquel cuya actuación ha motivado la queja del contribuyente. El servicio responsable es aquel cuya actuación ha motivado la queja del contribuyente. Este servicio responsable debe analizar la queja, a instancia de la Unidad Regional, dando una respuesta

adecuada al contribuyente. Para ello debe contestar en el plazo de quince días desde la el día siguiente a la remisión electrónica de la queja por la unidad de tramitación, y para garantizar el funcionamiento del sistema, el servicio responsable debe comunicar a la unidad de tramitación la solución adoptada (disposición octava). Puede darse el caso, y es lo normal, de que el ciudadano se dé por satisfecho una vez recibida la contestación del servicio responsable, en cuyo caso no parecen necesarias posteriores actuaciones de los órganos del Consejo en relación con la queja puntual planteada. No obstante, el Consejo conoce de la totalidad de las quejas planteadas, la Unidad Operativa le informa de todas, y puede plantear las denominadas "disconformidades internas", es decir, a pesar de que el contribuyente está conforme con la solución dada a su expediente por el órgano responsable, el Consejo no está conforme con la misma y plantea la necesidad de analizar la causa de esta.

Al margen de aquellos expedientes resueltos y que pueden dar lugar a una actuación del Consejo, este recibirá normalmente las quejas que, como hemos dichos antes, o bien no han sido debidamente atendidas o contestadas por los servicios responsables, o bien sobre las que el ciudadano manifiesta su desacuerdo ("disconformidades del contribuyente"). El plazo máximo de duración del procedimiento es de seis meses, este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiera incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que este pueda poner de manifiesto la demora ante el Consejo.

Hemos hecho referencia continuamente a las Unidades Regionales como unidades de tramitación, pero también hay que hacer una mención a las competencias de la Unidad Central, las cuales aparecen enunciadas en la disposición decimocuarta, número 3, de la Resolución. En cuanto a la tramitación, es trasladable *mutatis mutandi*, a la Unidad Central lo dicho anteriormente para las Unidades Regionales.

## 2º. Tramitación de las sugerencias

La tramitación de las sugerencias es más flexible que el tratamiento de las quejas. De ahí que el artículo 8.2 del Real Decreto 1676/2009 admita, a diferencia de las quejas, la presentación de sugerencias de forma anónima.

En cuanto al procedimiento, recibidas e inscritas las sugerencias en la aplicación informática del Consejo, las unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.

Presentada y admitida la sugerencia, la Unidad Operativa, a través de la correspondiente unidad de tramitación, da traslado de ella por vía electrónica al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la Unidad Operativa la solución adoptada.

Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.

Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la Comisión Permanente del Consejo podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1 e) del Real Decreto 1676/2009 o decidir su elevación al pleno.

La contestación de las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el Consejo por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.

### *3º. Funcionamiento de la Unidad Operativa*

Las disposiciones decimotercera, decimocuarta y decimoquinta de la Resolución se ocupan del funcionamiento de la Unidad Operativa normas completadas por la Instrucción de 11 de diciembre de 1998 del Director del Servicio de Auditoría Interna.

## **B) Formas de organización y funcionamiento**

Por aplicación del artículo 22.2 de la Ley 30/1992, en cuanto que el Consejo es un órgano colegiado de composición no homogénea, es preciso que, como todo órgano colegiado, tenga unas normas de organización y funcionamiento. Dichas normas, después de las oportunas deliberaciones fueron aprobadas definitivamente por el Pleno en su sesión del 5 de marzo de 1997. Dichas normas fueron modificadas en 1999 (Sesión del Pleno



7/99, de 4 de julio) y posteriormente, en el año 2001 (Sesión 07/01, de 4 de julio).

En virtud de la disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, el Pleno del Consejo adaptó sus normas de funcionamiento a lo previsto en el Real Decreto, aprobando unas nuevas normas de funcionamiento el 24 de febrero de 2010. Dichas normas han sido modificadas en 2013 (Sesión 2/13, de 20 de febrero).

Las citadas normas de funcionamiento, se estructuran en cuatro títulos, con arreglo a la siguiente distribución:

- Título preliminar:
- Título I: De los miembros del Consejo
- Título II: De los órganos del Consejo
- Título III: Del funcionamiento del Consejo

Atendiendo a la composición plural del Consejo, éste ha sido especialmente cuidadoso en la elaboración de las normas relativas a las funciones de los Vocales, así como a los derechos y obligaciones de los mismos, con especial referencia al deber de secreto y sigilo.

### **C) Instrucción de 11 de diciembre de 1998 del Director del Servicio de Auditoría Interna**

De acuerdo con la habilitación de las normas tercera y decimoquinta de la Instrucción de 14 de febrero de 1997 de la Secretaría de Estado de Hacienda, ratificada hoy por la disposición adicional decimoquinta de la Resolución, el Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria, en su calidad de Coordinador de la Unidad Operativa, dictó el 11 de diciembre de 1998 una instrucción sobre organización y normas de funcionamiento interno de la Unidad Operativa del Consejo y de los demás órganos y servicios que intervienen en el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

Dicha Instrucción ha de ser interpretada de conformidad con lo dispuesto tanto por el Real Decreto 1676/2009, como por las disposiciones decimotercera, decimocuarta y decimoquinta de la Resolución que se ocupan del funcionamiento de la Unidad Operativa.

En la introducción se establecen los ámbitos territoriales y de competencia de las Unidades de Tramitación, Unidad Operativa Central y Unidades Operativas Regionales (números 1 y 2), en consonancia hoy con la disposición decimocuarta de la Resolución, y se fijan los criterios generales que deben presidir las actuaciones de las distintas Unidades encargadas de la recepción y tramitación de las quejas:

- a) Trato correcto, amable y respetuoso con el contribuyente.
- b) Actitud y disposición del funcionario, que debe trasladar al contribuyente una sensación de receptividad en relación con la queja planteada.
- c) Necesidad de contar con un espacio físico y ambiental adecuado que ayude a eliminar tensiones y cree un adecuado clima de confianza.

A continuación se desarrollan en varias normas las distintas fases del proceso de recepción y tramitación de las quejas y sugerencias.

#### ***Primera fase: recepción de la queja y sugerencia***

En la norma primera se fijan los criterios generales de ubicación de las Unidades Receptoras de quejas así como se relacionan en anexo las Unidades Receptoras clasificadas por Delegaciones Especiales.

En la norma segunda se define la habilitación del personal de las distintas Unidades, entendiendo como tal aquellos funcionarios titulares de las mismas que no desempeñan un puesto de trabajo específico del Consejo.

En la norma tercera se regulan las funciones de las Unidades Receptoras, pudiendo resumirse en la adecuada recepción del escrito, su acuse de recibo e inscripción en el libro habilitado al efecto y por último en el envío a la Unidad de Tramitación correspondiente.

#### ***Segunda fase: tramitación del expediente***

En la norma cuarta se recoge detalladamente el proceso de tramitación por las Unidades Tramitadoras: dar de alta a la queja como tal, o sugerencia, proceder a su codificación y designar mediante oficio el Servicio responsable de la contestación.

### ***Tercera fase: contestación por el Servicio responsable***

En la norma quinta se señalan las características que deben reunir las contestaciones dadas a los contribuyentes:

- a) Ser completas, en el sentido de dar respuesta a todas las cuestiones planteadas.
- b) Concreción y claridad en el lenguaje utilizado.
- c) Ser suficientes, explicando la normativa seguida en la actuación de la Administración.
- d) Informar sobre las actuaciones para solucionar la queja.
- e) En su caso, pedir disculpas sobre las anomalías o retrasos constatados en el funcionamiento de los servicios.
- f) Indicar expresamente al ciudadano la posibilidad de dirigir al Consejo escrito de disconformidad.

En la norma sexta se explicitan las actuaciones de las Unidades Tramitadoras en aras de establecer un control de calidad de las contestaciones efectuadas por los Servicios para dar a las quejas la solución más adecuada bajo los criterios de eficacia, agilidad y objetividad. Estas actuaciones pueden consistir en:

- Informe adicional para la mejor valoración de los hechos por el Consejo.
- Contestación complementaria si la contestación se considera insuficiente.
- Informe complementario en caso de disconformidad con la contestación.

Por último, la Instrucción establece en diversos anexos varios modelos de comunicación de las Unidades Tramitadoras con los Servicios responsables (oficios de designación, requerimientos de contestación, solicitud de informe adicional o de contestación complementaria, etc.).

## **5. FUNCIONES DEL CONSEJO**

Como se ha expuesto más arriba, el Consejo tiene una naturaleza asesora del Secretario de Estado de Hacienda y desarrolla dos funciones básicamente:

## **A) Función consultora**

Entre las funciones del Consejo está elaborar informes y propuestas por propia iniciativa en relación con la función genérica de la defensa del contribuyente, pero también es función del Consejo la propuesta al Secretario de Estado de Hacienda de aquellas modificaciones normativas o de otra naturaleza que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los ciudadanos (artículo 3.1.e y h del Real Decreto 1676/2009).

Estas dos funciones evidencian competencias esenciales del Consejo. Si se relaciona esta función con la composición anteriormente reseñada, se comprenderá la importancia que una composición plural tiene para garantizar la mejor defensa de los intereses de los contribuyentes.

Obviamente esta defensa puede articularse tanto desde órganos administrativos de composición estatutaria, como a través de órganos de composición ajena a la Administración. Pero existe una tercera vía, que es la aquí escogida, y que se consideró la más adecuada, que es designar como Vocales de un órgano como este a personas que, sin ostentar un mandato representativo, puedan por lo menos llevar al Consejo las distintas posiciones que laten en el sentir de los ciudadanos, sin olvidar tampoco la visión propia de la Administración, si de lo que se trata es de aportar soluciones razonables para la resolución de aquellas inquietudes.

Esta función es calificada como de "enlace" entre la sociedad civil y la Administración Tributaria, llevando al extremo la dicotomía, pues nadie puede olvidar que la Administración está formada por personas que son también contribuyentes. Puede desarrollarse de dos formas, bien a través de las sugerencias presentadas por los interesados, cuando se consideren dignas de consideración y se advierta que pueden afectar a una pluralidad de contribuyentes, (cuestión que veremos más adelante), o bien directamente por los miembros del Consejo, que, como hemos dicho anteriormente, sin ser representantes de los agentes sociales, sí son conocedores cualificados del ámbito tributario y jurídico en general, y como tales son perfectamente conscientes de los problemas más acuciantes que afectan a los ciudadanos en sus relaciones tributarias.

## **B) Resolución de problemas concretos con motivo de quejas y sugerencias**

El Consejo para la Defensa del Contribuyente atiende las situaciones expuestas por los obligados tributarios en dos frentes distintos, cada uno de los cuales presenta problemas específicos.

### *1 °. Resolución de quejas*

Hay que comenzar indicando que cuando se habla de quejas se está englobando tanto las quejas, entendidas desde un punto de vista administrativo, en los términos de la Ley 30/1992 y de la Ley General Tributaria, con los matices que más adelante se verá, como lo que el Real Decreto 2458/96 denominaba reclamaciones. Como quiera que en materia tributaria el término "reclamaciones" tiene un significado claro y preciso, y se utiliza para referirse a una suerte de recursos, en particular aquellos que se sustancian ante los órganos económico-administrativos (sección III del capítulo VIII de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, artículos 163 a 171, y normas de desarrollo, vigente hasta 1 de julio de 2004, y posteriormente el Capítulo IV del Título V de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria), pero siempre refiriéndose a remedios procedimentales de revisión de los actos administrativos de contenido tributario, la Resolución de 1997 salvó la redacción del Real Decreto 2458/1996 eludiendo hablar de reclamaciones, pero fiel al principio de jerarquía normativa, la disposición primera, letra m) aglutina bajo la forma de quejas tanto unas como otras.

El Real Decreto 1676/2009 ha resuelto definitivamente la cuestión eliminando el término reclamaciones.

Dicho lo anterior para determinar el ámbito de actuación del Consejo, conviene recordar que, tradicionalmente, dentro de los procedimientos administrativos existen dos grandes grupos de quejas. Las primeras son aquellas quejas generales que no tienen por qué vincularse con procedimientos tributarios concretos, sino que responden a una situación que puede darse al margen de los procedimientos individuales. Por otro lado, y junto a aquellas, estarían las quejas singulares, que se muestran con motivo de actuaciones concretas, en procedimientos tributarios individuales. No se trata ya de lamentos contra la normativa fiscal o el funcionamiento en general de los servicios públicos, sino del malestar que se ha causado a una persona particular, con motivo de un procedimiento tributario en el que esta ha sido parte. Obviamente el Consejo puede y debe

conocer de aquellas quejas generales que evidencian desacuerdo con las normas o un defectuoso funcionamiento de los servicios, pero también debe atender a las segundas.

Precisamente en relación con estas se suscitan los principales problemas, pues dentro de los procedimientos tributarios han existido tradicionalmente dos grandes grupos de quejas singulares, a saber las quejas del artículo 106 de la anterior Ley General Tributaria y 34.1 p) de la actual Ley General Tributaria y las del artículo 24 del anterior Texto Articulado del Procedimiento Económico-Administrativo. Sin entrar ahora en otras consideraciones, sí se debe apuntar que, desde un primer momento, el Consejo entendió que debía arrogarse las funciones resolutorias de la unidad procedimental mediante la inclusión de un órgano específico, lo cierto es que este tiene una ventaja sustancial pues es un órgano ajeno, independiente y que no se ve "contaminado" por las disfunciones inherentes a la proximidad. Por esta razón, el Consejo ha desarrollado su función ejerciendo una vis atractiva que le permitiera conocer de estas quejas que pueden denominarse como singulares.

### *2º. La solicitud de Revocaciones y modalidades de revisión:*

Las quejas particulares pueden finalizar en una propuesta de inicio de un procedimiento de revocación por el Consejo del acto administrativo que provoca la queja. El Consejo desde 2001 ha dado prioridad a las propuestas de revocaciones, frente a las propuestas normativas.

El Real Decreto 1676/2009 ha extendido a todas las formas de revisión de oficio regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria esta facultad, sin perjuicio de señalar que el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrá promover, específicamente, el inicio del procedimiento de revocación (artículo 3. 1.c) del Real Decreto).

### *3º Sugerencias*

Constituye el segundo gran bloque de competencias del Consejo, con la importante diferencia de que, mientras que para la resolución de las quejas el Consejo está limitado por las circunstancias puntuales del caso, en la tramitación de las sugerencias, el Consejo tiene una libertad de decisión muy superior. Precisamente por esa diferencia entre las quejas y las sugerencias, las normas de desarrollo establecen procedimientos distintos,

muchos más flexibles para las segundas, admitiéndose incluso la presentación de sugerencias en forma anónima, como ya se ha dicho.

El Real Decreto 1676/2009 se ocupa pormenorizadamente de la tramitación de aquellas en su artículo 12.

## **6. INFORMACIÓN SOBRE EL CONSEJO**

El portal de Internet del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas contiene una sección específica sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente donde se expone o explica su regulación, composición y funcionamiento, además de recoger el catálogo de derechos de los contribuyentes, informar sobre la formulación y tramitación de quejas y sugerencias con un modelo para su cumplimentación, posibilitando asimismo su presentación telemática. Finalmente, se puede acceder a todas sus Memorias anuales y a la publicación específica que integra todas las propuestas e informes que ha presentado.

La dirección de dicha sección es: <http://www.minhap.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Impuestos/Consejo%20Defensa%20Contribuyente/Paginas/Consejo%20para%20la%20Defensa%20del%20Contribuyente.aspx>

Los portales de Internet de la Agencia Tributaria y de la Dirección General del Catastro también contienen secciones a través de las cuales se pueden acceder a los mismos contenidos.





---

### III. TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. ESTADÍSTICA DEL AÑO 2013

---

---



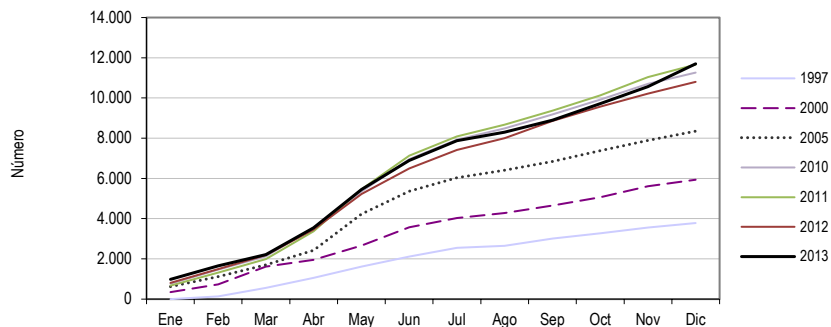
### III. TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. ESTADÍSTICA DEL AÑO 2013

#### 1. ENTRADA ACUMULATIVA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1997 - 2013

| Año  | Acumulado por meses |       |       |       |       |       |       |     |       |     |     |       |
|------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-----|-----|-------|
|      | Ene                 | Feb   | Mar   | Abr   | May   | Jun   | Jul   | Ago | Sep   | Oct | Nov | Dic   |
| 1997 |                     | 135   | 420   | 502   | 558   | 494   | 435   | 99  | 363   | 270 | 282 | 220   |
| 1998 | 332                 | 394   | 299   | 475   | 434   | 795   | 780   | 111 | 736   | 341 | 323 | 199   |
| 1999 | 302                 | 252   | 260   | 288   | 632   | 490   | 391   | 173 | 237   | 294 | 418 | 303   |
| 2000 | 345                 | 380   | 893   | 337   | 705   | 912   | 457   | 250 | 372   | 412 | 548 | 328   |
| 2001 | 522                 | 1.819 | 1.340 | 1.146 | 1.664 | 712   | 601   | 228 | 258   | 522 | 348 | 498   |
| 2002 | 1.445               | 1.241 | 466   | 558   | 783   | 715   | 639   | 333 | 409   | 555 | 475 | 557   |
| 2003 | 523                 | 430   | 545   | 608   | 1.167 | 980   | 621   | 246 | 412   | 740 | 534 | 478   |
| 2004 | 704                 | 457   | 499   | 472   | 820   | 979   | 537   | 276 | 423   | 473 | 501 | 477   |
| 2005 | 618                 | 497   | 585   | 719   | 1.815 | 1.132 | 666   | 378 | 427   | 535 | 517 | 460   |
| 2006 | 511                 | 493   | 732   | 821   | 1.408 | 1.302 | 928   | 448 | 649   | 630 | 775 | 547   |
| 2007 | 856                 | 654   | 844   | 1.118 | 1.679 | 1.575 | 1.349 | 665 | 728   | 780 | 728 | 639   |
| 2008 | 1.067               | 749   | 623   | 1.108 | 1.809 | 1.681 | 1.095 | 595 | 746   | 921 | 799 | 631   |
| 2009 | 893                 | 752   | 686   | 1.273 | 1.272 | 1.204 | 1.038 | 544 | 1.041 | 826 | 662 | 558   |
| 2010 | 772                 | 688   | 667   | 1.399 | 1.825 | 1.608 | 968   | 559 | 695   | 737 | 779 | 560   |
| 2011 | 669                 | 652   | 672   | 1.378 | 2.084 | 1.674 | 957   | 580 | 704   | 757 | 913 | 619   |
| 2012 | 807                 | 687   | 698   | 1.263 | 1.768 | 1.273 | 914   | 586 | 868   | 701 | 652 | 577   |
| 2013 | 979                 | 679   | 549   | 1.339 | 1.907 | 1.433 | 984   | 430 | 592   | 831 | 843 | 1.134 |

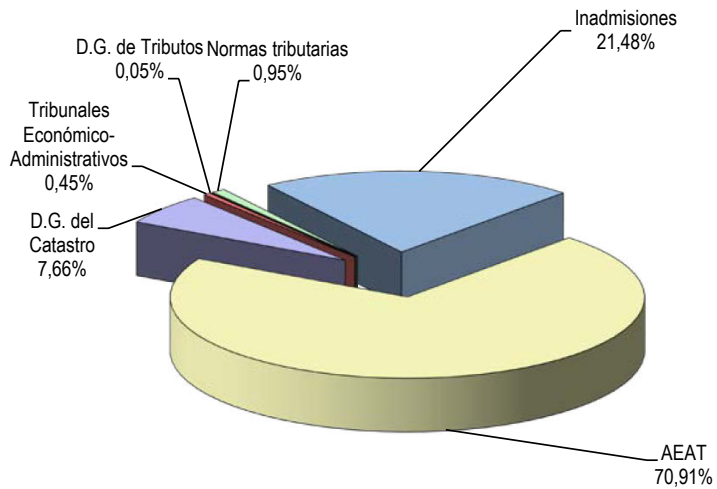
| Año  | Acumulado por meses |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |
|------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
|      | Ene                 | Feb   | Mar   | Abr   | May   | Jun   | Jul   | Ago   | Sep   | Oct    | Nov    | Dic    |
| 1997 | 0                   | 135   | 555   | 1.057 | 1.615 | 2.109 | 2.544 | 2.643 | 3.006 | 3.276  | 3.558  | 3.778  |
| 1998 | 332                 | 726   | 1.025 | 1.500 | 1.934 | 2.729 | 3.509 | 3.620 | 4.356 | 4.697  | 5.020  | 5.219  |
| 1999 | 302                 | 554   | 814   | 1.102 | 1.734 | 2.224 | 2.615 | 2.788 | 3.025 | 3.319  | 3.737  | 4.040  |
| 2000 | 345                 | 725   | 1.618 | 1.955 | 2.660 | 3.572 | 4.029 | 4.279 | 4.651 | 5.063  | 5.611  | 5.939  |
| 2001 | 522                 | 2.341 | 3.681 | 4.827 | 6.491 | 7.203 | 7.804 | 8.032 | 8.290 | 8.812  | 9.160  | 9.658  |
| 2002 | 1.445               | 2.686 | 3.152 | 3.710 | 4.493 | 5.208 | 5.847 | 6.180 | 6.589 | 7.144  | 7.619  | 8.176  |
| 2003 | 523                 | 953   | 1.498 | 2.106 | 3.273 | 4.253 | 4.874 | 5.120 | 5.532 | 6.272  | 6.806  | 7.284  |
| 2004 | 704                 | 1.161 | 1.660 | 2.132 | 2.952 | 3.931 | 4.468 | 4.744 | 5.167 | 5.640  | 6.141  | 6.618  |
| 2005 | 618                 | 1.115 | 1.700 | 2.419 | 4.234 | 5.366 | 6.032 | 6.410 | 6.837 | 7.372  | 7.889  | 8.349  |
| 2006 | 511                 | 1.004 | 1.736 | 2.557 | 3.965 | 5.267 | 6.195 | 6.643 | 7.292 | 7.922  | 8.697  | 9.244  |
| 2007 | 856                 | 1.510 | 2.354 | 3.472 | 5.151 | 6.726 | 8.075 | 8.740 | 9.468 | 10.248 | 10.976 | 11.615 |
| 2008 | 1.067               | 1.816 | 2.439 | 3.547 | 5.356 | 7.037 | 8.132 | 8.727 | 9.473 | 10.394 | 11.193 | 11.824 |
| 2009 | 893                 | 1.645 | 2.331 | 3.604 | 4.876 | 6.080 | 7.118 | 7.662 | 8.703 | 9.529  | 10.191 | 10.749 |
| 2010 | 772                 | 1.460 | 2.127 | 3.526 | 5.351 | 6.959 | 7.927 | 8.486 | 9.181 | 9.918  | 10.697 | 11.257 |
| 2011 | 669                 | 1.321 | 1.993 | 3.371 | 5.455 | 7.129 | 8.086 | 8.666 | 9.370 | 10.127 | 11.040 | 11.659 |
| 2012 | 807                 | 1.494 | 2.192 | 3.455 | 5.223 | 6.496 | 7.410 | 7.996 | 8.864 | 9.565  | 10.217 | 10.794 |
| 2013 | 979                 | 1.658 | 2.207 | 3.546 | 5.453 | 6.886 | 7.870 | 8.300 | 8.892 | 9.723  | 10.566 | 11.700 |



## 2. ÁREAS DE PROCEDENCIA (GRÁFICO GENERAL)

2013

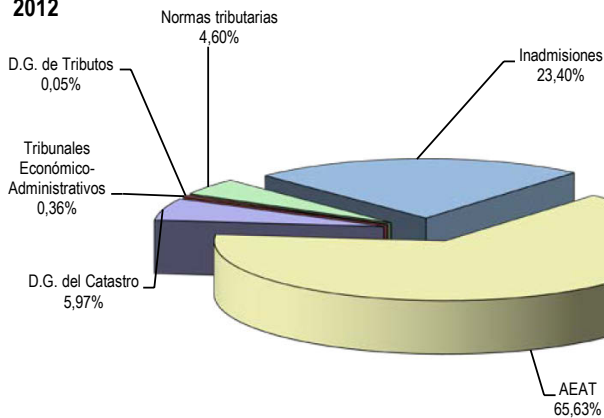
| Área de procedencia                  | Número        | % s/total     |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| AEAT                                 | 8.297         | 70,91         |
| Dirección General del Catastro       | 720           | 6,15          |
| Tribunales Económico-Administrativos | 53            | 0,45          |
| Dirección General de Tributos        | 6             | 0,05          |
| Normas tributarias                   | 111           | 0,95          |
| Inadmisiones                         | 2.513         | 21,48         |
| <b>TOTAL QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>    | <b>11.700</b> | <b>100,00</b> |



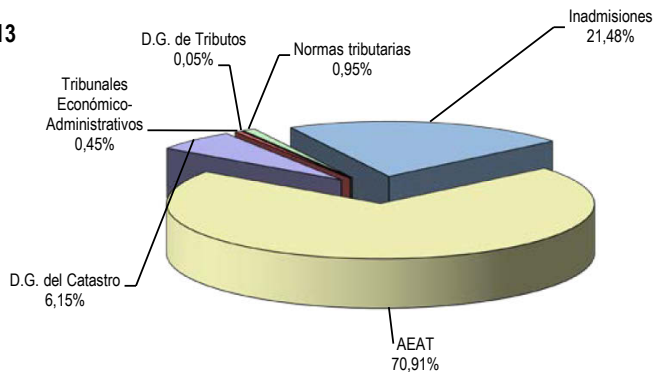
**3. ÁREAS DE PROCEDENCIA: COMPARATIVA 2012-2013**

| Área de Procedencia                         | 2012          | %<br>s/total  | 2013          | %<br>s/total  | %<br>Var.    |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| <b>AEAT</b>                                 | <b>7.084</b>  | <b>65,63</b>  | <b>8.297</b>  | <b>70,91</b>  | <b>17,12</b> |
| <i>Dirección General del Catastro</i>       | 644           | 5,97          | 720           | 6,15          | 11,80        |
| <i>Tribunales Económico-Administrativos</i> | 39            | 0,36          | 53            | 0,45          | 35,90        |
| <i>Dirección General de Tributos</i>        | 5             | 0,05          | 6             | 0,05          | 20,00        |
| <i>Normas tributarias</i>                   | 496           | 4,60          | 111           | 0,95          | -77,62       |
| <i>Inadmisiones</i>                         | 2.526         | 23,40         | 2.513         | 21,48         | -0,51        |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>10.794</b> | <b>100,00</b> | <b>11.700</b> | <b>100,00</b> | <b>8,39</b>  |

**2012**



**2013**



## 4. ÁREAS DE PROCEDENCIA Y OFICINAS RECEPTORAS

### QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ÁREAS DE PROCEDENCIA Y OFICINAS RECEPTORAS Año 2013

| Entrada de Quejas y Sugerencias |                        | Áreas de procedencia |                |           |                |                       |              | TOTAL         |               |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|----------------|-----------|----------------|-----------------------|--------------|---------------|---------------|
|                                 |                        | AEAT                 | DG<br>Catastro | TE Ad     | DG<br>Tributos | Normas<br>tributarias | Inadmisiones | SUMA          | %             |
| 1                               | ÁLAVA                  | 3                    |                |           |                |                       |              | 3             | 0,03          |
| 2                               | ALBACETE               | 13                   | 1              |           |                |                       | 6            | 20            | 0,17          |
| 3                               | ALICANTE               | 91                   | 10             |           |                |                       | 11           | 112           | 0,96          |
| 4                               | ALMERÍA                | 60                   |                |           |                | 1                     | 1            | 62            | 0,53          |
| 5                               | ÁVILA                  | 14                   |                |           |                |                       |              | 14            | 0,12          |
| 6                               | BADAJOS                | 21                   |                |           |                | 3                     | 2            | 26            | 0,22          |
| 7                               | BALEARES               | 68                   | 14             |           |                | 2                     | 6            | 90            | 0,77          |
| 8                               | BARCELONA              | 664                  | 16             | 3         | 1              | 6                     | 104          | 794           | 6,79          |
| 9                               | BURGOS                 | 106                  | 5              | 1         |                |                       | 6            | 118           | 1,01          |
| 10                              | CÁCERES                | 18                   |                |           |                |                       |              | 18            | 0,15          |
| 11                              | CÁDIZ                  | 107                  |                |           |                | 1                     | 11           | 119           | 1,02          |
| 12                              | CASTELLÓN              | 57                   | 2              |           |                |                       | 1            | 60            | 0,51          |
| 13                              | CIUDAD REAL            | 13                   | 3              |           |                |                       | 2            | 18            | 0,15          |
| 14                              | CORDOBA                | 33                   |                |           |                | 1                     | 2            | 36            | 0,31          |
| 15                              | A CORUÑA               | 212                  | 12             |           |                | 2                     | 10           | 236           | 2,02          |
| 16                              | CUENCA                 | 5                    | 1              |           |                |                       |              | 6             | 0,05          |
| 17                              | GIRONA                 | 61                   | 5              |           |                | 1                     | 4            | 71            | 0,61          |
| 18                              | GRANADA                | 83                   |                | 1         |                |                       | 7            | 91            | 0,78          |
| 19                              | GUADALAJARA            | 27                   | 6              |           |                |                       | 7            | 40            | 0,34          |
| 20                              | GUIPUZKOA              | 4                    |                |           |                |                       |              | 4             | 0,03          |
| 21                              | HUELVA                 | 42                   |                |           |                |                       | 6            | 48            | 0,41          |
| 22                              | HUESCA                 | 22                   |                |           |                |                       | 2            | 24            | 0,21          |
| 23                              | JAÉN                   | 25                   |                |           |                |                       | 1            | 26            | 0,22          |
| 24                              | LEÓN                   | 104                  |                |           |                |                       | 4            | 108           | 0,92          |
| 25                              | LLEIDA                 | 22                   | 2              |           |                |                       | 3            | 27            | 0,23          |
| 26                              | LA RIOJA               | 26                   | 3              |           |                |                       | 3            | 32            | 0,27          |
| 27                              | LUGO                   | 24                   |                |           |                |                       |              | 24            | 0,21          |
| 28                              | MADRID                 | 1.506                | 157            | 8         |                | 12                    | 189          | 1.872         | 16,00         |
| 29                              | MÁLAGA                 | 130                  | 7              | 1         |                |                       | 14           | 152           | 1,30          |
| 30                              | MURCIA                 | 55                   | 9              |           |                | 1                     | 7            | 72            | 0,62          |
| 31                              | NAVARRA                | 6                    |                |           |                |                       | 2            | 8             | 0,07          |
| 32                              | OURENSE                | 28                   | 1              |           |                |                       | 3            | 32            | 0,27          |
| 33                              | ASTURIAS               | 65                   |                |           |                | 1                     | 3            | 69            | 0,59          |
| 34                              | PALENCIA               | 25                   |                |           |                |                       |              | 25            | 0,21          |
| 35                              | LAS PALMAS             | 57                   | 10             | 1         |                |                       | 17           | 85            | 0,73          |
| 36                              | PONTEVEDRA             | 59                   | 1              |           |                |                       | 4            | 64            | 0,55          |
| 37                              | SALAMANCA              | 28                   |                |           |                |                       | 1            | 29            | 0,25          |
| 38                              | S.C.DETENERIFE         | 109                  | 7              | 10        |                |                       | 11           | 137           | 1,17          |
| 39                              | CANTABRIA              | 53                   | 1              |           |                | 1                     | 6            | 61            | 0,52          |
| 40                              | SEGOVIA                | 12                   |                |           |                |                       | 1            | 13            | 0,11          |
| 41                              | SEVILLA                | 287                  | 1              |           |                |                       | 25           | 313           | 2,68          |
| 42                              | SORIA                  | 15                   |                |           |                |                       | 1            | 16            | 0,14          |
| 43                              | TARRAGONA              | 79                   | 7              |           |                | 1                     | 10           | 97            | 0,83          |
| 44                              | TERUEL                 | 3                    |                |           |                |                       |              | 3             | 0,03          |
| 45                              | TOLEDO                 | 27                   | 8              |           |                |                       | 6            | 41            | 0,35          |
| 46                              | VALENCIA               | 303                  | 5              |           |                | 1                     | 37           | 346           | 2,96          |
| 47                              | VALLADOLID             | 97                   |                |           |                |                       | 6            | 103           | 0,88          |
| 48                              | BIZKAIA                | 6                    |                |           |                |                       | 1            | 7             | 0,06          |
| 49                              | ZAMORA                 | 9                    | 1              |           |                |                       |              | 10            | 0,09          |
| 50                              | ZARAGOZA               | 107                  | 4              |           |                | 1                     | 14           | 126           | 1,08          |
| 51                              | CARTAGENA              | 7                    | 1              |           |                |                       | 2            | 10            | 0,09          |
| 52                              | GIJÓN                  | 30                   |                |           |                | 2                     | 3            | 35            | 0,30          |
| 53                              | JEREZ DE LA FRONTERA   | 16                   |                |           |                | 1                     | 1            | 18            | 0,15          |
| 54                              | VIGO                   | 109                  | 7              |           | 1              |                       | 4            | 121           | 1,03          |
| 55                              | CEUTA                  | 5                    |                |           |                |                       | 1            | 6             | 0,05          |
| 56                              | MELILLA                | 3                    |                |           |                |                       |              | 3             | 0,03          |
| 99                              | UDAD.OPERATIVA CENTRAL | 70                   | 31             | 8         | 2              | 3                     | 22           | 136           | 1,16          |
| 99                              | INTERNET               | 3.066                | 382            | 20        | 2              | 70                    | 1.923        | 5.463         | 46,69         |
| <b>TOTAL</b>                    |                        | <b>8.297</b>         | <b>720</b>     | <b>53</b> | <b>6</b>       | <b>111</b>            | <b>2.513</b> | <b>11.700</b> | <b>100,00</b> |

## 5. ÁREAS DE PROCEDENCIA Y SERVICIOS RESPONSABLES

## QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ÁREAS DE PROCEDENCIA Y SERVICIOS RESPONSABLES

Año 2013

| Entrada de Quejas y Sugerencias |                       | Áreas de procedencia |                |       |                |                       |              | TOTAL  |        |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------|-------|----------------|-----------------------|--------------|--------|--------|
|                                 | Delegaciones          | AEAT                 | DG<br>Catastro | TE Ad | DG<br>Tributos | Normas<br>tributarias | Inadmisiones | SUMA   | %      |
|                                 |                       |                      |                |       |                |                       |              |        |        |
| 1                               | ÁLAVA                 | 2                    |                |       |                |                       |              | 2      | 0,02   |
| 2                               | ALBACETE              | 16                   | 3              |       |                |                       |              | 19     | 0,16   |
| 3                               | ALICANTE              | 134                  | 20             |       |                |                       |              | 154    | 1,32   |
| 4                               | ALMERÍA               | 70                   | 18             |       |                |                       |              | 88     | 0,75   |
| 5                               | ÁVILA                 | 11                   | 4              |       |                |                       |              | 15     | 0,13   |
| 6                               | BADAJOS               | 42                   | 7              |       |                |                       |              | 49     | 0,42   |
| 7                               | BALEARES              | 65                   | 19             |       |                |                       |              | 84     | 0,72   |
| 8                               | BARCELONA             | 878                  | 26             | 6     |                |                       |              | 910    | 7,78   |
| 9                               | BURGOS                | 49                   | 12             |       |                |                       |              | 61     | 0,52   |
| 10                              | CÁCERES               | 17                   | 9              |       |                |                       |              | 26     | 0,22   |
| 11                              | CÁDIZ                 | 129                  | 8              |       |                |                       |              | 137    | 1,17   |
| 12                              | CASTELLÓN             | 51                   | 10             |       |                |                       |              | 61     | 0,52   |
| 13                              | CIUDAD REAL           | 14                   | 9              |       |                |                       |              | 23     | 0,20   |
| 14                              | CORDOBA               | 35                   | 1              |       |                |                       |              | 36     | 0,31   |
| 15                              | A CORUÑA              | 189                  | 20             |       |                |                       |              | 209    | 1,79   |
| 16                              | CUENCA                | 7                    | 2              |       |                |                       |              | 9      | 0,08   |
| 17                              | GIRONA                | 81                   | 8              |       |                |                       |              | 89     | 0,76   |
| 18                              | GRANADA               | 82                   | 15             |       |                |                       |              | 97     | 0,83   |
| 19                              | GUADALAJARA           | 30                   | 12             |       |                |                       |              | 42     | 0,36   |
| 20                              | GUIPUZKOA             | 5                    |                |       |                |                       |              | 5      | 0,04   |
| 21                              | HUELVA                | 56                   | 5              |       |                |                       |              | 61     | 0,52   |
| 22                              | HUESCA                | 20                   |                |       |                |                       |              | 20     | 0,17   |
| 23                              | JAÉN                  | 35                   | 10             |       |                |                       |              | 45     | 0,38   |
| 24                              | LEÓN                  | 60                   | 11             |       |                |                       |              | 71     | 0,61   |
| 25                              | LLEIDA                | 33                   | 5              |       |                |                       |              | 38     | 0,32   |
| 26                              | LA RIOJA              | 22                   | 5              |       |                |                       |              | 27     | 0,23   |
| 27                              | LUGO                  | 22                   | 71             |       |                |                       |              | 93     | 0,79   |
| 28                              | MADRID                | 1.510                | 64             | 14    |                |                       |              | 1.588  | 13,57  |
| 29                              | MÁLAGA                | 186                  | 10             | 1     |                |                       |              | 197    | 1,68   |
| 30                              | MURCIA                | 75                   | 12             |       |                |                       |              | 87     | 0,74   |
| 31                              | NAVARRA               | 9                    |                |       |                |                       |              | 9      | 0,08   |
| 32                              | OURENSE               | 18                   | 65             |       |                |                       |              | 83     | 0,71   |
| 33                              | ASTURIAS              | 39                   | 7              |       |                |                       |              | 46     | 0,39   |
| 34                              | PALENCIA              | 11                   |                |       |                |                       |              | 11     | 0,09   |
| 35                              | LAS PALMAS            | 89                   | 19             | 4     |                |                       |              | 112    | 0,96   |
| 36                              | PONTEVEDRA            | 57                   | 67             |       |                |                       |              | 124    | 1,06   |
| 37                              | SALAMANCA             | 15                   | 3              |       |                |                       |              | 18     | 0,15   |
| 38                              | S.C.DETENERIFE        | 124                  | 9              | 13    |                |                       |              | 146    | 1,25   |
| 39                              | CANTABRIA             | 40                   | 2              |       |                |                       |              | 42     | 0,36   |
| 40                              | SEGOVIA               | 14                   | 10             |       |                |                       |              | 24     | 0,21   |
| 41                              | SEVILLA               | 317                  | 9              | 3     |                |                       |              | 329    | 2,81   |
| 42                              | SORIA                 | 9                    | 1              |       |                |                       |              | 10     | 0,09   |
| 43                              | TARRAGONA             | 100                  | 13             |       |                |                       |              | 113    | 0,97   |
| 44                              | TERUEL                | 3                    |                |       |                |                       |              | 3      | 0,03   |
| 45                              | TOLEDO                | 50                   | 20             | 1     |                |                       |              | 71     | 0,61   |
| 46                              | VALENCIA              | 280                  | 9              | 3     |                |                       |              | 292    | 2,50   |
| 47                              | VALLADOLID            | 80                   | 13             | 1     |                |                       |              | 94     | 0,80   |
| 48                              | BIZKAIA               | 4                    |                |       |                |                       |              | 4      | 0,03   |
| 49                              | ZAMORA                | 6                    | 8              |       |                |                       |              | 14     | 0,12   |
| 50                              | ZARAGOZA              | 81                   | 6              | 1     |                |                       |              | 88     | 0,75   |
| 51                              | CARTAGENA             | 12                   |                |       |                |                       |              | 12     | 0,10   |
| 52                              | GIJÓN                 | 25                   |                |       |                |                       |              | 25     | 0,21   |
| 53                              | JEREZ DE LA FRONTERA  | 26                   |                |       |                |                       |              | 26     | 0,22   |
| 54                              | VIGO                  | 73                   | 8              |       |                |                       |              | 81     | 0,69   |
| 55                              | CEUTA                 | 9                    | 1              |       |                |                       |              | 10     | 0,09   |
| 56                              | MELILLA               | 3                    |                |       |                |                       |              | 3      | 0,03   |
| 90                              | SERVICIOS CENTRALES   | 2.577                | 45             | 6     | 6              | 103                   |              | 2.737  | 23,39  |
| 0                               | SIN SERV. RESPONSABLE | 300                  | 9              |       |                | 8                     | 2.513        | 2.830  | 24,19  |
| TOTAL                           |                       | 8.297                | 720            | 53    | 6              | 111                   | 2.513        | 11.700 | 100,00 |

Nota.- Los datos de "SIN SERV. RESPONSABLE" corresponden a quejas y sugerencias en las que no hay asignado servicio responsable al tratarse de inadmisiones y sugerencias anónimas

## 6. OFICINAS RECEPTORAS Y SERVICIOS RESPONSABLES

### QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR OFICINAS RECEPTORAS Y SERVICIOS RESPONSABLES Año 2013

|    | Delegaciones          | AEAT         |              | DG Catastro |            | TE Ad     |           | DG Tributos |          | Normas<br>tributarias |            | Inadmisiones |              |
|----|-----------------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|----------|-----------------------|------------|--------------|--------------|
|    |                       | Receptora    | S. Resp.     | Receptora   | S. Resp.   | Receptora | S. Resp.  | Receptora   | S. Resp. | Receptora             | S. Resp.   | Receptora    | S. Resp.     |
| 1  | ALAVA                 | 3            | 2            |             |            |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 2  | ALBACETE              | 13           | 16           | 1           | 3          |           |           |             |          |                       |            |              | 6            |
| 3  | ALICANTE              | 91           | 134          | 10          | 20         |           |           |             |          |                       |            |              | 11           |
| 4  | ALMERÍA               | 60           | 70           |             | 18         |           |           |             |          | 1                     |            |              | 1            |
| 5  | ÁVILA                 | 14           | 11           |             | 4          |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 6  | BADAJÓZ               | 21           | 42           |             | 7          |           |           |             |          | 3                     |            |              | 2            |
| 7  | BALEARÉS              | 68           | 65           | 14          | 19         |           |           |             |          | 2                     |            |              | 6            |
| 8  | BARCELONA             | 664          | 878          | 16          | 26         | 3         | 6         | 1           |          | 6                     |            |              | 104          |
| 9  | BURGOS                | 106          | 49           | 5           | 12         | 1         |           |             |          |                       |            |              | 6            |
| 10 | CÁCERES               | 18           | 17           |             | 9          |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 11 | CÁDIZ                 | 107          | 129          |             | 8          |           |           |             |          | 1                     |            |              | 11           |
| 12 | CASTELLÓN             | 57           | 51           | 2           | 10         |           |           |             |          |                       |            |              | 1            |
| 13 | CIUDAD REAL           | 13           | 14           | 3           | 9          |           |           |             |          |                       |            |              | 2            |
| 14 | CORDOBA               | 33           | 35           |             | 1          |           |           |             |          | 1                     |            |              | 2            |
| 15 | A CORUÑA              | 212          | 189          | 12          | 20         |           |           |             |          | 2                     |            |              | 10           |
| 16 | CUENCA                | 5            | 7            | 1           | 2          |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 17 | GIRONA                | 61           | 81           | 5           | 8          |           |           |             |          | 1                     |            |              | 4            |
| 18 | GRANADA               | 83           | 82           |             | 15         | 1         |           |             |          |                       |            |              | 7            |
| 19 | GUADALAJARA           | 27           | 30           | 6           | 12         |           |           |             |          |                       |            |              | 7            |
| 20 | GUIPUZCOA             | 4            | 5            |             |            |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 21 | HUELVA                | 42           | 56           |             | 5          |           |           |             |          |                       |            |              | 6            |
| 22 | HUESCA                | 22           | 20           |             |            |           |           |             |          |                       |            |              | 2            |
| 23 | JAÉN                  | 25           | 35           |             | 10         |           |           |             |          |                       |            |              | 1            |
| 24 | LEÓN                  | 104          | 60           |             | 11         |           |           |             |          |                       |            |              | 4            |
| 25 | LLEIDA                | 22           | 33           | 2           | 5          |           |           |             |          |                       |            |              | 3            |
| 26 | LA RIOJA              | 26           | 22           | 3           | 5          |           |           |             |          |                       |            |              | 3            |
| 27 | LUGO                  | 24           | 22           |             | 71         |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 28 | MADRID                | 1.506        | 1.510        | 157         | 64         | 8         | 14        |             |          | 12                    |            |              | 189          |
| 29 | MÁLAGA                | 130          | 186          | 7           | 10         | 1         | 1         |             |          |                       |            |              | 14           |
| 30 | MURCIA                | 55           | 75           | 9           | 12         |           |           |             |          | 1                     |            |              | 7            |
| 31 | NAVARRA               | 6            | 9            |             |            |           |           |             |          |                       |            |              | 2            |
| 32 | OURENSE               | 28           | 18           | 1           | 65         |           |           |             |          |                       |            |              | 3            |
| 33 | ASTURIAS              | 65           | 39           |             | 7          |           |           |             |          | 1                     |            |              | 3            |
| 34 | PALENCIA              | 25           | 11           |             |            |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 35 | LAS PALMAS            | 57           | 89           | 10          | 19         | 1         | 4         |             |          |                       |            |              | 17           |
| 36 | PONTEVEDRA            | 59           | 57           | 1           | 67         |           |           |             |          |                       |            |              | 4            |
| 37 | SALAMANCA             | 28           | 15           |             | 3          |           |           |             |          |                       |            |              | 1            |
| 38 | S.C.DETENERIFE        | 109          | 124          | 7           | 9          | 10        | 13        |             |          |                       |            |              | 11           |
| 39 | CANTABRIA             | 53           | 40           | 1           | 2          |           |           |             |          | 1                     |            |              | 6            |
| 40 | SEGOVIA               | 12           | 14           |             | 10         |           |           |             |          |                       |            |              | 1            |
| 41 | SEVILLA               | 287          | 317          | 1           | 9          |           | 3         |             |          |                       |            |              | 25           |
| 42 | SORIA                 | 15           | 9            |             | 1          |           |           |             |          |                       |            |              | 1            |
| 43 | TARRAGONA             | 79           | 100          | 7           | 13         |           |           |             |          | 1                     |            |              | 10           |
| 44 | TERUEL                | 3            | 3            |             |            |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 45 | TOLEDO                | 27           | 50           | 8           | 20         |           | 1         |             |          |                       |            |              | 6            |
| 46 | VALENCIA              | 303          | 280          | 5           | 9          |           | 3         |             |          | 1                     |            |              | 37           |
| 47 | VALLADOLID            | 97           | 80           |             | 13         |           | 1         |             |          |                       |            |              | 6            |
| 48 | BIZKAIA               | 6            | 4            |             |            |           |           |             |          |                       |            |              | 1            |
| 49 | ZAMORA                | 9            | 6            | 1           | 8          |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 50 | ZARAGOZA              | 107          | 81           | 4           | 6          |           | 1         |             |          | 1                     |            |              | 14           |
| 51 | CARTAGENA             | 7            | 12           | 1           |            |           |           |             |          |                       |            |              | 2            |
| 52 | GIJÓN                 | 30           | 25           |             |            |           |           |             |          | 2                     |            |              | 3            |
| 53 | JEREZ DE LA FRONTERA  | 16           | 26           |             |            |           |           |             |          | 1                     |            |              | 1            |
| 54 | VIGO                  | 109          | 73           | 7           | 8          |           |           | 1           |          |                       |            |              | 4            |
| 55 | CEUTA                 | 5            | 9            |             | 1          |           |           |             |          |                       |            |              | 1            |
| 56 | MELILLA               | 3            | 3            |             |            |           |           |             |          |                       |            |              |              |
| 99 | INTERNET + UOC CDC    | 3.136        |              | 413         |            | 28        |           | 4           |          | 73                    |            |              | 1.945        |
| 90 | SERVICIOS CENTRALES   |              | 2.577        |             | 45         |           | 6         |             | 6        |                       | 103        |              |              |
| 0  | SIN SERV. RESPONSABLE |              | 300          |             | 9          |           |           |             |          |                       | 8          |              | 2.513        |
|    | <b>TOTAL = 11.700</b> | <b>8.297</b> | <b>8.297</b> | <b>720</b>  | <b>720</b> | <b>53</b> | <b>53</b> | <b>6</b>    | <b>6</b> | <b>111</b>            | <b>111</b> | <b>2.513</b> | <b>2.513</b> |



## 7. ÁREAS DE PROCEDENCIA: DESGLOSE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Año 2013

|                     |               |        |
|---------------------|---------------|--------|
| <b>Número total</b> | <b>11.700</b> |        |
| <i>Quejas</i>       | 10.683        | 91,31% |
| <i>Sugerencias</i>  | 1.017         | 8,69%  |

| Área de Procedencia de las QUEJAS           | TOTAL         |               |
|---|---------------|---------------|
|   | Número        | %<br>s/total  |
| <i>AEAT</i>                                 | 7.627         | 71,39         |
| <i>Dirección General del Catastro</i>       | 697           | 6,52          |
| <i>Tribunales Económico-Administrativos</i> | 53            | 0,50          |
| <i>Dirección General de Tributos</i>        | 6             | 0,06          |
| <i>Normas tributarias</i>                   | 50            | 0,47          |
| <i>Inadmisiones</i>                         | 2.250         | 21,06         |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>10.683</b> | <b>100,00</b> |

| Área de Procedencia de las SUGERENCIAS      | TOTAL        |               |
|---|--------------|---------------|
|   | Número       | %<br>s/total  |
| <i>AEAT</i>                                 | 670          | 65,88         |
| <i>Dirección General del Catastro</i>       | 23           | 2,26          |
| <i>Tribunales Económico-Administrativos</i> | 0            | 0,00          |
| <i>Dirección General de Tributos</i>        | 0            | 0,00          |
| <i>Normas tributarias</i>                   | 61           | 6,00          |
| <i>Inadmisiones</i>                         | 263          | 25,86         |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>1.017</b> | <b>100,00</b> |

## 8. QUEJAS: CÓDIGOS Y ÁREAS DE PROCEDENCIA

## AÑO 2013

| Código Q | Significado de los códigos                            | AEAT         | DG Catastro | TEA       | DG Tributos | Normas Trib. | Otras áreas  | TOTAL         |               |
|----------|---|--------------|-------------|-----------|-------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
|          |   |              |             |           |             |              |              | Suma          | % s/total     |
|          | <b>Información y Atención</b>                         | 4.555        | 176         | 7         | 1           | 0            | 0            | 4.739         | 44.36         |
| Q010     | ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO                              | 538          | 36          |           |             |              |              | 574           | 5.37          |
| Q020     | COLAS EXCESIVAS EN EL SERVICIO                        | 322          | 7           |           |             |              |              | 329           | 3.08          |
| Q140     | INADECUACIÓN DEL INMUEBLE                             | 59           |             |           |             |              |              | 59            | 0.55          |
| Q190     | INFORMACIÓN Y ASISTENCIA                              | 1.964        | 89          | 1         | 1           |              |              | 2.055         | 19.24         |
| Q220     | MODELOS TRIBUTARIOS                                   | 63           |             |           |             |              |              | 63            | 0.59          |
| Q300     | ESCRITOS OFICIALES EN LENGUA DE LA CC-AA.             | 15           | 1           |           |             |              |              | 16            | 0.15          |
| Q320     | TELEFONO INFORMACIÓN TRIBUTARIA                       | 91           |             |           |             |              |              | 91            | 0.85          |
| Q330     | TELEFONO CITA PREVIA IRPF                             | 222          |             |           |             |              |              | 222           | 2.08          |
| Q331     | TELEFONOS CENTRALIZADOS                               | 190          |             |           |             |              |              | 196           | 1.74          |
| Q340     | PROGRAMA PADRE  | 57           |             |           |             |              |              | 57            | 0.53          |
| Q341     | PRESENTACIÓN TELEMÁTICA                               | 98           | 3           |           |             |              |              | 101           | 0.95          |
| Q350     | PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS                            | 136          | 5           | 6         |             |              |              | 147           | 1.38          |
| Q360     | DATOS TRIBUTARIOS                                     | 36           |             |           |             |              |              | 36            | 0.34          |
| Q371     | IRPF MODELO 140                                       | 10           |             |           |             |              |              | 10            | 0.09          |
| Q372     | BORRADOR DECLARACIÓN                                  | 123          |             |           |             |              |              | 123           | 1.15          |
| Q380     | ASUNTOS GENERALES                                     | 641          | 29          |           |             |              |              | 670           | 6.27          |
|          | <b>Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones</b> | 898          | 302         | 42        | 5           | 0            | 0            | 1.247         | 11.67         |
| Q030     | RETRASOS DE TRAMITACIÓN                               | 297          | 302         | 42        | 5           |              |              | 646           | 6.05          |
| Q050     | DEVOLUCIONES SIN TRAMITAR EN PLAZO                    | 600          |             |           |             |              |              | 600           | 5.62          |
| Q080     | EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES                             | 1            |             |           |             |              |              | 1             | 0.01          |
|          | <b>Aplicación de normas</b>                           | 692          | 4           | 4         | 0           | 50           | 0            | 750           | 7.02          |
| Q040     | SOBRE APLICACIÓN DE NORMAS                            | 691          | 4           | 4         |             | 50           |              | 749           | 7.01          |
| Q160     | EXCLUSIÓN POR EXTEMPORANEIDAD                         | 1            |             |           |             |              |              | 1             | 0.01          |
|          | <b>Procedimiento de gestión</b>                       | 853          | 19          | 0         | 0           | 0            | 0            | 872           | 8.16          |
| Q081     | DECLARACIONES   | 63           |             |           |             |              |              | 63            | 0.59          |
| Q082     | LIQUIDACIONES   | 173          | 4           |           |             |              |              | 177           | 1.66          |
| Q120     | SANCCIONES Y RECARGOS                                 | 85           | 1           |           |             |              |              | 86            | 0.81          |
| Q110     | NOTIFICACIONES  | 158          | 11          |           |             |              |              | 169           | 1.58          |
| Q180     | CERTIFICADOS  | 152          | 1           |           |             |              |              | 153           | 1.43          |
| Q270     | INTERESES DE DEMORA                                   | 23           |             |           |             |              |              | 23            | 0.22          |
| Q280     | REQUERIMIENTOS  | 88           | 2           |           |             |              |              | 90            | 0.84          |
| Q290     | CENSOS  | 106          |             |           |             |              |              | 106           | 0.99          |
| Q291     | REPRESENTACIÓN  | 5            |             |           |             |              |              | 5             | 0.05          |
|          | <b>Procedimiento de inspección</b>                    | 14           | 0           | 0         | 0           | 0            | 0            | 14            | 0.13          |
| Q090     | ACTAS DE INSPECCIÓN                                   | 14           |             |           |             |              |              | 14            | 0.13          |
|          | <b>Procedimiento de recaudación</b>                   | 501          | 0           | 0         | 0           | 0            | 0            | 501           | 4.69          |
| Q060     | APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS                        | 63           |             |           |             |              |              | 63            | 0.59          |
| Q070     | EMBARGOS  | 247          |             |           |             |              |              | 247           | 2.31          |
| Q100     | DEUDAS TRIBUTARIAS (RECAUDACIÓN)                      | 95           |             |           |             |              |              | 95            | 0.89          |
| Q110     | DEUDAS NO TRIBUTARIAS (RECAUDACIÓN)                   | 16           |             |           |             |              |              | 16            | 0.15          |
| Q130     | COMPENSACIONES DE OFICIO                              | 59           |             |           |             |              |              | 59            | 0.55          |
| Q131     | COMPENSACIONES A INSTANCIA DE PARTE                   | 21           |             |           |             |              |              | 21            | 0.20          |
|          | <b>Procedimiento específicos del Catastro</b>         | 0            | 196         | 0         | 0           | 0            | 0            | 196           | 1.83          |
| Q150     | VALORACIONES  |              | 34          |           |             |              |              | 34            | 0.32          |
| Q230     | REVISIONES CATASTRALES                                |              | 29          |           |             |              |              | 29            | 0.27          |
| Q240     | TASAS REGISTRO CATASTRAL                              |              | 4           |           |             |              |              | 4             | 0.04          |
| Q250     | TITULARIDAD CATASTRAL                                 |              | 129         |           |             |              |              | 129           | 1.21          |
|          | <b>Venta de impresos</b>                              | 104          | 0           | 0         | 0           | 0            | 0            | 104           | 0.97          |
| Q210     | VENTA DE IMPRESOS                                     | 104          |             |           |             |              |              | 104           | 0.97          |
|          | <b>Entidades Colaboradoras</b>                        | 10           | 0           | 0         | 0           | 0            | 0            | 10            | 0.09          |
| Q200     | ENTIDADES COLABORADORAS                               | 10           |             |           |             |              |              | 10            | 0.09          |
|          | <b>Resto</b>  | 0            | 0           | 0         | 0           | 0            | 2.250        | 2.250         | 21.06         |
| Q260     | OTROS   |              |             |           |             |              | 2.250        | 2.250         | 21.06         |
|          | <b>TOTAL</b>  | <b>7.627</b> | <b>697</b>  | <b>53</b> | <b>6</b>    | <b>50</b>    | <b>2.250</b> | <b>10.683</b> | <b>100.00</b> |

## 9. SUGERENCIAS: CÓDIGOS Y ÁREAS DE PROCEDENCIA

AÑO 2013

| Códigos de Sugerencias (S) |   |            |                |                 |             |              |               |
|----------------------------|---|------------|----------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|
| Códigos                    | Significado de los códigos                            | AEAT       | DG<br>Catastro | Normas<br>Trib. | Otras áreas | TOTAL        |               |
|                            |   |            |                |                 |             | Suma         | %<br>s/total  |
|                            | <b>Información y Atención</b>                         | <b>485</b> | <b>16</b>      | <b>0</b>        | <b>0</b>    | <b>501</b>   | <b>49,26</b>  |
| S020                       | COLAS EXCESIVAS EN EL SERVICIO                        | 4          |                |                 |             | 4            | 0,39          |
| S140                       | INADECUACIÓN DEL INMUEBLE                             | 4          | 1              |                 |             | 5            | 0,49          |
| S190                       | INFORMACION Y ASISTENCIA                              | 274        | 15             |                 |             | 289          | 28,42         |
| S220                       | MODELOS TRIBUTARIOS                                   | 28         |                |                 |             | 28           | 2,75          |
| S300                       | ESCRITOS OFICIALES EN LENGUA DE LA CC.AA.             | 1          |                |                 |             | 1            | 0,10          |
| S320                       | TELEFONO INFORMACIÓN TRIBUTARIA                       | 10         |                |                 |             | 10           | 0,98          |
| S330                       | TELEFONO CITA PREVIA IRPF                             | 11         |                |                 |             | 11           | 1,08          |
| S331                       | TELEFONOS CENTRALIZADOS                               | 11         |                |                 |             | 11           | 1,08          |
| S340                       | PROGRAMA PADRE  | 27         |                |                 |             | 27           | 2,65          |
| S341                       | PRESENTACIÓN TELEMÁTICA                               | 43         |                |                 |             | 43           | 4,23          |
| S360                       | DATOS TRIBUTARIOS                                     | 4          |                |                 |             | 4            | 0,39          |
| S371                       | IRPF MODELO 140                                       | 1          |                |                 |             | 1            | 0,10          |
| S372                       | BORRADOR DECLARACIÓN                                  | 47         |                |                 |             | 47           | 4,62          |
| S380                       | ASUNTOS GENERALES                                     | 20         |                |                 |             | 20           | 1,97          |
|                            | <b>Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones</b> | <b>25</b>  | <b>1</b>       | <b>0</b>        | <b>0</b>    | <b>26</b>    | <b>2,56</b>   |
| S030                       | RETRASOS DE TRAMITACIÓN                               | 20         | 1              |                 |             | 21           | 2,06          |
| S050                       | DEVOLUCIONES SIN TRAMITAR EN PLAZO                    | 5          |                |                 |             | 5            | 0,49          |
|                            | <b>Aplicación de normas</b>                           | <b>43</b>  | <b>0</b>       | <b>61</b>       | <b>0</b>    | <b>104</b>   | <b>10,23</b>  |
| S040                       | SOBRE APLICACIÓN DE NORMAS                            | 43         |                | 61              |             | 104          | 10,23         |
|                            | <b>Procedimiento de gestión</b>                       | <b>82</b>  | <b>3</b>       | <b>0</b>        | <b>0</b>    | <b>85</b>    | <b>8,36</b>   |
| S081                       | DECLARACIONES   | 16         |                |                 |             | 16           | 1,57          |
| S120                       | SANCIONES Y RECARGOS                                  | 7          |                |                 |             | 7            | 0,69          |
| S170                       | NOTIFICACIONES  | 33         | 2              |                 |             | 35           | 3,44          |
| S180                       | CERTIFICADOS  | 11         | 1              |                 |             | 12           | 1,18          |
| S280                       | REQUERIMIENTOS  | 3          |                |                 |             | 3            | 0,29          |
| S290                       | CENSOS  | 8          |                |                 |             | 8            | 0,79          |
| S291                       | REPRESENTACIÓN  | 4          |                |                 |             | 4            | 0,39          |
|                            | <b>Procedimiento de recaudación</b>                   | <b>14</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b>        | <b>0</b>    | <b>14</b>    | <b>1,38</b>   |
| S060                       | APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS                        | 5          |                |                 |             | 5            | 0,49          |
| S100                       | DEUDAS TRIBUTARIAS (RECAUDACION)                      | 8          |                |                 |             | 8            | 0,79          |
| S110                       | DEUDAS NO TRIBUTARIAS (RECAUDACION)                   | 1          |                |                 |             | 1            | 0,10          |
|                            | <b>Procedimiento específicos del Catastro</b>         | <b>0</b>   | <b>3</b>       | <b>0</b>        | <b>0</b>    | <b>3</b>     | <b>0,29</b>   |
| S150                       | VALORACIONES  |            | 2              |                 |             | 2            | 0,20          |
| S230                       | REVISIONES CATASTRALES                                |            | 1              |                 |             | 1            | 0,10          |
| S240                       | TASAS REGISTRO CATASTRAL                              |            |                |                 |             | 0            | 0,00          |
|                            | <b>Venta de impresos</b>                              | <b>10</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b>        | <b>0</b>    | <b>10</b>    | <b>0,98</b>   |
| S210                       | VENTA DE IMPRESOS                                     | 10         |                |                 |             | 10           | 0,98          |
|                            | <b>Entidades Colaboradoras</b>                        | <b>11</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b>        | <b>0</b>    | <b>11</b>    | <b>1,08</b>   |
| Q200                       | ENTIDADES COLABORADORAS                               | 11         |                |                 |             | 11           | 1,08          |
|                            | <b>Resto</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>        | <b>263</b>  | <b>263</b>   | <b>25,86</b>  |
| S260                       | OTROS   |            |                |                 | 263         | 263          | 25,86         |
|                            | <b>TOTAL</b>  | <b>670</b> | <b>23</b>      | <b>61</b>       | <b>263</b>  | <b>1.017</b> | <b>100,00</b> |

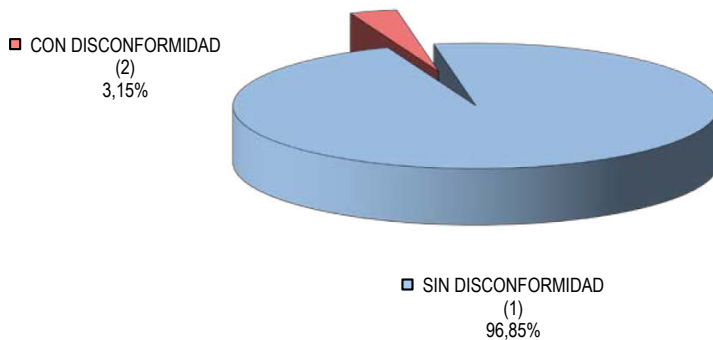
## 10. DISCONFORMIDADES EN QUEJAS Y SUGERENCIAS

2013

|   |               |                |
|---|---------------|----------------|
| <b>TOTAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS</b> | <b>11.700</b> |                |
| <b>TOTAL DE QUEJAS TRAMITADAS</b>               | <b>10.683</b> |                |
| <b>QUEJAS CONTESTADAS</b>                       | <b>10.636</b> | <b>100,00%</b> |
| <i>SIN DISCONFORMIDAD (1)</i>                   | 10.301        | 96,85%         |
| <i>CON DISCONFORMIDAD (2)</i>                   | 335           | 3,15%          |

(1) Quejas en las que el contribuyente no ha manifestado disconformidad con la contestación recibida

(2) Quejas en las que el contribuyente ha manifestado disconformidad con la contestación recibida

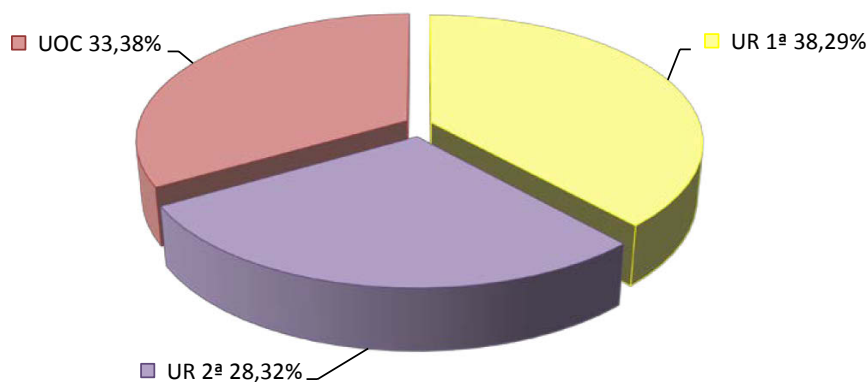


Desde el 01/04/2013, fecha de cierre de datos de la Estadística de 2012, se han tramitado en disconformidad **19** expedientes correspondientes al 2012

## 11. QUEJAS Y SUGERENCIAS POR UNIDADES TRAMITADORAS

Año 2013

| Unidad tramitadora                    | Número        | % s/total     |
|---------------------------------------|---------------|---------------|
| <i>Unidad Regional 1ª (UR 1ª)</i>     | 4.480         | 38,29         |
| <i>Unidad Regional 2ª (UR 2ª)</i>     | 3.314         | 28,32         |
| <i>Unidad Operativa Central (UOC)</i> | 3.906         | 33,38         |
| <b>TOTAL QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>     | <b>11.700</b> | <b>100,00</b> |



**Ámbito de la Unidad Regional 1:** Comunidades Autónomas de Madrid, Andalucía, Extremadura, Galicia, Castilla y León y Principado de Asturias

**Ámbito de la Unidad Regional 2:** Comunidades Autónomas de Cataluña, C. Valenciana, Illes Balears, Canarias, Región de Murcia, Castilla-La Mancha, Aragón, Cantabria, País Vasco, Navarra y La Rioja

**Ámbito de la Unidad Central:** Quejas contra asuntos competencia de los Servicios Centrales. Quejas contra asuntos competencia de los Delegados Especiales o Provinciales de la AEAT o del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, o contra los Presidentes de los TE Administrativos. Presentadas por entidades o instituciones que representan intereses colectivos. Acumulación de expedientes, ámbito de varias tramitadoras, sugerencias.

## 12. SITUACIÓN REVOCACIONES PLANTEADAS

### SITUACIÓN DE LAS REVOCACIONES PLANTEADAS POR EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE A LA AGENCIA TRIBUTARIA

| Revocaciones   | 2012     | 2013     |
|--|----------|----------|
| <b>Solicitadas</b>                                   | <b>7</b> | <b>7</b> |
| <i>Disconformidad interna</i>                        | 0        | 1        |
| <i>Disconformidad contribuyente</i>                  | 7        | 6        |
| <b>Contestadas</b>                                   | <b>6</b> | <b>5</b> |
| <i>Procede</i>                                       | 1        | 1        |
| <i>No procede</i>                                    | 4        | 4        |
| <i>Sin revocar: Resuelto por oficina gestora</i>     | 0        | 0        |
| <i>Sin revocar: Fallo TEAR favorable, se ejecuta</i> | 1        | 0        |
| <b>Pendientes</b>                                    | <b>1</b> | <b>2</b> |
| <b>Trámite aprobación Pleno</b>                      | <b>0</b> | <b>0</b> |

Datos a 02/04/2013

---

## IV. INFORMES APROBADOS POR EL CONSEJO EN EL AÑO 2013

---

---





## **IV. INFORMES APROBADOS POR EL CONSEJO EN EL AÑO 2013\***

El Consejo en el ejercicio de sus funciones, ha formulado informes elevados al Secretario de Estado de Hacienda y a la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Estos son los siguientes:

### **I. INFORME SOBRE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS. IMPLANTACION Y FUNCIONAMIENTO**

#### **I.1. Introducción: notificaciones por internet**

El acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ha determinado una nueva forma de notificar a través de Internet, en una dirección electrónica habilitada (DEH) para toda la Administración General del Estado, lo que conlleva:

- Un sistema que se está implantando y para el que se requieren importantes esfuerzos de la Administración y los contribuyentes
- Que se susciten ante este Consejo expedientes de queja relacionados con este sistema de notificaciones

Pues bien, estos dos aspectos aconsejan nos ocupemos de algunas cuestiones relacionadas, en el presente informe, que entendemos, puede contribuir a mejorar su aplicación.

Con carácter preliminar es preciso destacar que el nuevo sistema, en comparación con el sistema tradicional de notificaciones, tiene, desde la perspectiva de los derechos y garantías del contribuyente, diferencias que conviene señalar y que son las que justifican el informe que remitimos:

- El sistema DEH tiene carácter obligatorio para los contribuyentes cuando se dan las circunstancias previstas normativamente, por lo que su inmediata aplicación a las relaciones del obligado con la Administración – o su exclusión cuando proceda- debe ser objeto de una clara información y fácil determinación tanto sobre este aspecto, como sobre el momento a partir del cual tendrá efectos.

---

\* Durante el año 2013 el Consejo para la Defensa del Contribuyente no estimó precisa la presentación de ninguna propuesta normativa a la Secretaría de Estado de Hacienda.

- El nuevo sistema atribuye un efecto automático al mero transcurso del tiempo desde el momento en el que la Administración dirige la comunicación al contribuyente. Este hecho, que incide en los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones y para la interposición de cualquier recurso, reclama que se facilite la máxima y más clara información al contribuyente sobre este aspecto.
- El nuevo sistema permite a los contribuyentes disfrutar de un margen de diez días naturales –además de los 30 opcionales que pueden señalarse para no recibir notificaciones- para acceder a las notificaciones que se le hubiesen practicado, pero a cambio les exige una actitud activa ya que, frente a la mera recepción del sistema tradicional, están obligados a acceder a las direcciones electrónicas a las que se les hayan podido dirigir comunicaciones y notificaciones y a habilitar los medios por los que quieran hacerlo. Esta importante modificación en su posición jurídica debería también ser objeto de una clara información y, en su caso, asistencia administrativa.

## **I.2. ¿Qué es la dirección electrónica habilitada -DEH-?**

La dirección electrónica habilitada sirve para la recepción de las notificaciones administrativas que, por vía telemática, pueda practicar la AEAT.

Asociada a la dirección, su titular, el contribuyente, dispondrá de un buzón electrónico en el que recibirá las notificaciones. Las notificaciones no se envían, por tanto, a ninguna cuenta de correo electrónico particular.

## **I.3. Obligación de recibir por medios electrónicos, comunicaciones y notificaciones**

*Todas las sociedades están obligadas* a recibir comunicaciones y notificaciones de la AEAT de forma electrónica, es decir, por internet a través de la DEH y por tanto, la notificación electrónica pasa a ser la forma de notificación de las actuaciones de la AEAT para dichas entidades. Respecto de las *personas físicas* sólo están obligadas a recibir comunicaciones y notificaciones en determinados supuestos y cuando así se les requiera por la administración tributaria.

Por lo que se refiere a las notificaciones en procedimientos iniciados a solicitud del interesado, si este o su representante hubieran señalado un lugar para realizarlas distinto de la DEH de cualquiera de ellos, se

practicarán en el lugar señalado para ello. Tras dos intentos de notificación, si no es posible practicarla por causas no imputables a la Administración, la notificación se enviará a la DEH del interesado (si éste no actuase por medio de representante o el representante no dispusiera de una DEH) o, en su caso, a la del representante.

#### **1.4. Inclusión en el sistema**

Respecto de los actuales contribuyentes, la AEAT debe notificar por escrito convencional a los obligados a recibir comunicaciones y notificaciones electrónicas, su inclusión de oficio, asignándoles una DEH.

En los supuestos de nuevas altas en el Censo de Obligados Tributarios la notificación de la inclusión en el sistema de DEH se podrá realizar junto a la comunicación de asignación del NIF definitivo.

El nuevo sistema obligatorio de DEH sustituye, para todas las notificaciones que se reciban de la AEAT, al servicio de notificaciones telemáticas seguras (DEU) para aquellos contribuyentes que se inscribieron voluntariamente en este último, inscripción que quedará sin efectos. Ambos sistemas tienen la misma base técnica, siendo igual su acceso.

#### **1.5. ¿Quiénes pueden acceder a la DEH?**

El acceso a la DEH puede ser realizado directamente por el obligado tributario o mediante un apoderado, con poder expreso para recibir notificaciones telemáticas de la AEAT. En ambos casos es necesaria la autenticación de los interesados mediante los certificados electrónicos admitidos conforme lo establecido en la normativa vigente.

#### **1.6. Obtención del certificado electrónico**

- a. Para obtenerlo es necesario entrar en la web de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y seleccionar la opción “Obtenga su CERTIFICADO”, teclear el NIF y la FNMT devolverá un código de solicitud.
- b. A continuación, hay que personarse en una oficina de la AEAT para proceder a la identificación, teniendo en cuenta que:
  - b.1 Si se trata de una persona física, deberá aportar el DNI o pasaporte y el código de solicitud del certificado.

b.2 Si se trata de una persona jurídica, solo podrán solicitar el certificado:

- a) Los administradores o representantes legales de la entidad.
- b) Los representantes voluntarios que aporten un poder con mandato especial y expreso a efectos de la solicitud del certificado. Deberá aportarse el código de solicitud del certificado y la siguiente documentación:
  - Certificado del Registro Mercantil (o nota simple con todas las hojas selladas) relativo a los datos de constitución y personalidad jurídica de la entidad.
  - DNI o pasaporte y certificado del Registro Mercantil (o nota simple con todas las hojas selladas) relativo al nombramiento del representante y vigencia del cargo, que deberá haber sido expedido durante los diez días anteriores a la fecha de la personación. Podrá prescindirse de la personación en las oficinas de la AEAT del representante, si su firma en la solicitud del certificado electrónico de la persona jurídica ha sido legitimada notarialmente.
- c. Una vez identificada la persona física o jurídica y una vez transcurrido un plazo mínimo de 24 horas, podrá descargarse el certificado en el mismo ordenador en el que se obtuvo el código de solicitud.

### **1.7. Apoderamiento para recibir notificaciones electrónicas**

Otra posibilidad, complementaria a la de que el interesado obtenga su propio certificado electrónico, consiste en que el acceso a las notificaciones electrónicas que le remita la AEAT las realice otra persona que ya disponga de certificado electrónico propio y a quien el interesado haya apoderado expresamente para la recepción de dichas notificaciones mediante su inscripción a tal efecto en el Registro de Apoderamientos de la AEAT. Esto permite que el tercero apoderado acceda a las comunicaciones o notificaciones recibidas a través de su propio buzón.

El apoderamiento se puede otorgar de una de las siguientes formas:

- Si el interesado (poderdante) *dispone de certificado electrónico*, el apoderamiento se puede otorgar a través de la sede electrónica de la AEAT (<https://www.agenciatributaria.gob.es>), dentro del apartado de “Trámites destacados”, en el subapartado “Apoderar y otorgar representación”.

- Si el interesado *no dispusiera de certificado electrónico*, el apoderamiento se puede otorgar, bien mediante comparecencia personal del poderdante en las oficinas de la AEAT, bien aportando ante las citadas oficinas escritura notarial en la que se otorgue expresamente al apoderado el poder de recibir notificaciones electrónicas de la AEAT. Es preciso destacar que:
  - a) Sólo podrá apoderarse para la recepción electrónica de comunicaciones y notificaciones a una única persona física o jurídica simultáneamente, la cual deberá tener certificado electrónico para poder recibir las notificaciones de esta forma.
  - b) Será necesaria la aceptación del apoderado, que se acreditará por comparecencia, en documento público o privado, con firma legitimada notarialmente, o a través de Internet mediante comparecencia en la sede electrónica de la AEAT.  
No surtirán efectos el otorgamiento de poder para la recepción de comunicaciones y notificaciones en tanto no conste la aceptación del apoderamiento por alguno de los medios indicados.
  - c) Los apoderamientos surtirán efecto desde la fecha de su incorporación al Registro de Apoderamientos, pudiendo el apoderado renunciar en cualquier momento al apoderamiento, a través de la sede electrónica de la AEAT, mediante el uso de alguno de los sistemas de identificación y autenticación. La revocación del poder se podrá realizar por las mismas vías utilizadas para el otorgamiento.

#### **I.8. Aviso de recepción de comunicación o notificación de la AEAT en el buzón del contribuyente**

En principio es preciso acceder periódicamente (como mínimo una vez cada 10 días, por las razones que se indicarán en el apartado 10 siguiente) al buzón de notificaciones de la DEH, como si se tratara de otra cuenta de correo electrónico más.

No obstante, la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., entidad prestadora del servicio, contempla la posibilidad, al configurar el perfil del buzón electrónico, de consignar una cuenta de correo electrónico personal en la que, de *forma no vinculante*, se le informará de las entradas de las nuevas comunicaciones y notificaciones realizadas por la AEAT.

## **I.9. Baja y exclusión**

No cabe la baja voluntaria en el DEH, sino sólo la exclusión por parte de la AEAT, a petición del interesado, cuando dejaren de concurrir en éste las circunstancias que determinaron su inclusión en el sistema. La solicitud de exclusión debe presentarse por vía telemática en la sede electrónica de la AEAT.

La AEAT dispondrá del plazo de un mes para resolver sobre la solicitud.

*Si el acuerdo es estimatorio*, deberá contener la fecha desde la que es efectiva la exclusión del sistema y habrá de notificarse en el lugar señalado al efecto por el interesado o su representante o, en su defecto, en la DEH de uno u otro. La fecha de efectividad de la exclusión no podrá exceder de un mes desde la fecha en que se hubiere dictado la resolución.

*Si el acuerdo es denegatorio*, por entenderse que no han dejado de cumplirse las circunstancias determinantes de la inclusión en el sistema de notificación en la DEH, habrá de notificarse en el lugar señalado al efecto por el interesado o su representante o, en su defecto, deberá ponerse en el plazo de un mes a disposición del obligado en la DEH.

Si en el plazo de un mes no se ha resuelto expresamente la solicitud de exclusión, se entenderá que, a partir del vencimiento de dicho plazo, el obligado deja de estar incluido en el sistema de notificación en la DEH. La exclusión por la falta de resolución en plazo tendrá la misma eficacia que si se hubiera dictado resolución estimatoria en plazo.

No obstante, si siguieran concurriendo o volvieran a concurrir las circunstancias determinantes de la inclusión en el sistema de notificación en la DEH, la AEAT puede notificar al obligado tributario su nueva inclusión en el sistema.

## **I.10. Efectos de la notificación electrónica**

Los efectos de la notificación en la DEH se producen en el momento del acceso al contenido del acto notificado, o bien, si este acceso no se efectúa, *por el transcurso del plazo de 10 días naturales desde su puesta a disposición* en dicha dirección electrónica. Transcurrido el plazo indicado, la notificación se entiende practicada y así constará en el buzón electrónico.

Todas las comunicaciones y notificaciones estarán 30 días naturales en el buzón de la DEH.

Durante ese período, si han sido leídas, se podrá visualizar por completo su contenido cuantas veces se precise. Con posterioridad a este plazo, sólo se podrán consultar en la sede electrónica de la AEAT.

En el caso de que fueran rechazadas expresamente o hubiera expirado el plazo de 10 días sin haber accedido, la consulta completa de las comunicaciones y notificaciones sólo podrá realizarse a través de la sede electrónica de la AEAT.

No obstante, el documento completo en el que consta el acto notificado estará disponible mediante el acceso a la sede electrónica de la AEAT, seleccionando los expedientes del interesado que consten como ya notificados.

El sistema de notificación electrónica acredita la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, que tendrá lugar mediante la recepción en la DEH asignada al destinatario del aviso de la puesta a disposición de la notificación. Igualmente, el sistema acredita la fecha del acceso del destinatario al contenido del documento notificado o en que la notificación se consideró rechazada por haber transcurrido el plazo legalmente establecido.

Si con anterioridad a la fecha de recepción de la comunicación de la notificación, se hubiera accedido a la sede electrónica de la AEAT y le hubiera sido practicada la notificación por comparecencia electrónica, la fecha que prevalece a todos los efectos es la de la primera de las notificaciones correctamente practicada.

#### **I.11. Notificación de inclusión obligatoria en el sistema DEH**

Esta notificación (que deben recibir, en todo caso, todas las personas jurídicas residentes en España o no residentes en nuestro país que estén obligados a obtener un NIF o NIE, por ejemplo socios o administradores residentes o no residentes) se efectuará por el procedimiento tradicional, escrito convencional (en principio, por última vez). Se adjunta a esta nota-informe el modelo de notificación que utiliza la AEAT en estos casos, en el que puede apreciarse la detallada, clara y práctica información que se incorpora en el Anexo informativo de la misma.

A pesar de ello, en la práctica, parece que se pueden estar produciendo incidencias en la implantación del nuevo sistema de notificación, que podrían ser agrupadas en los siguientes apartados:

- a) Incidencias relativas *al aviso no vinculante* al correo o buzón particular, en los casos en que este no se produce.

Se trata de una problemática similar a la que se origina cuando los contribuyentes cumplimentan su declaración de IRPF teniendo en cuenta los datos fiscales (*no vinculantes*) que les proporciona la AEAT, cuando éstos no son completos o correctos.

- b) *Problemas prácticos* que se plantean cuando:

- El contribuyente no desarrolla las actuaciones necesarias y requeridas (en consecuencia, por ejemplo, recibe la noticia del embargo pero sin tener conocimiento, en la práctica, de las actuaciones previas).
- El contribuyente realiza las actuaciones requeridas pero en un plazo superior a diez días naturales (sobre todo en el caso de compañías no residentes, inactivas, las que acceden a través de apoderamiento, etc...).
- El contribuyente designa apoderado, pero existen notificaciones previas al nombramiento y aceptación del mismo.

#### **I.11. Notificación de inclusión obligatoria en el sistema DEH**

Si bien entendemos que la puesta en práctica del nuevo sistema de notificación (DEH) se ha realizado por parte de la AEAT con una gran diligencia, claridad y precisión, dada la complejidad técnica del sistema para algunos contribuyentes (personas físicas, pequeñas empresas, no residentes, etc...) y la vital transcendencia de las notificaciones y comunicaciones en el procedimiento de gestión tributaria de la administración y para garantizar los derechos de los contribuyentes, en nuestra opinión podrían considerarse las siguientes recomendaciones para intentar minimizar las incidencias y perjuicios al contribuyente:

*Primera:* Desarrollar los esfuerzos necesarios por parte de la AEAT para que el sistema “no vinculante” de avisos de notificaciones funcione, en todo caso, o con las mínimas excepciones o incidencias posibles.

*Segunda:* Incluir en el mencionado modelo de notificación de la inclusión en el nuevo sistema DEH:



- Junto a la indicación de que la DHE es obligatoria para el contribuyente desde la notificación (lo que ya se incluye en el modelo actualmente utilizado) referencia expresa a que:
  - Las siguientes notificaciones ya no se enviarán en papel.
  - Es preciso realizar todos los trámites requeridos para el acceso a la DEH asignada y, en su caso, obtención del certificado electrónico, a la mayor brevedad posible, puesto que no hay plazo alguno para ello, dado que desde el día siguiente a la recepción de la notificación la AEAT puede, a través de la DEH asignada, enviar notificaciones (sería conveniente incluso considerar, por estas razones, la modificación de la normativa aplicable para el establecimiento de un plazo para la realización de dichos trámites).
- Junto a la indicación existente relativa a la notificación producida por el transcurso de diez días naturales desde su puesta a disposición, sin acceso a la misma:
  - La recomendación de que se acceda al buzón *al menos cada diez días naturales*.
  - Recordar que si transcurren esos diez días sin acceso, continuará el procedimiento (ejecutivo, embargo, etc...) como si la notificación se hubiera producido y sin que sea necesaria una nueva notificación en papel o por edicto.

*Tercera:* Incorporar en la página web de la AEAT una traducción al inglés del Anexo informativo que se adjunta a este informe, para facilitar su consulta y comprensión por parte de personas o entidades no residentes o extranjeras.

*Cuarta:* En el caso de no residentes, o con acceso a través de apoderamiento, entidades inactivas, o en los casos en que se acredite fehacientemente un problema registral, informático o de otro orden, no imputable al contribuyente, intentar arbitrar un sistema (a través de la modificación normativa o de procedimiento que proceda) que permita solicitar la suspensión de la aplicación del nuevo sistema cuando concurren causas justificadas y documentalmente acreditadas que impidan cumplir los requisitos exigidos para el acceso en el plazo de diez días, para evitar la indefensión que, en otro caso, se podría producir.

*Quinta:* Arbitrar un procedimiento como el recomendado por el propio Servicio Jurídico (ANP 6266/2012) que permita conocer y acceder a

notificaciones pendientes de visualizar emitidas con anterioridad al otorgamiento y aceptación de poder pero jurídicamente vivas cuando el apoderamiento empieza a surtir efectos.

## **II. INFORME SOBRE DEDUCCIÓN AUTONÓMICA POR ALQUILER DE VIVIENDA HABITUAL: REQUISITOS**

La exigencia por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) del depósito de la fianza que tiene que realizar el arrendador de una vivienda para que el arrendatario pueda acogerse en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) a la deducción autonómica por el alquiler de vivienda habitual está generando quejas ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Estas quejas se fundamentan esencialmente en el condicionamiento de un derecho del arrendatario a la conducta del arrendador, con el agravante de que el arrendatario ha tenido que cumplir con la obligación de satisfacer previamente al arrendador la correspondiente fianza.

Dichas quejas deben ser admitidas y tramitadas por el Consejo para la Defensa del Contribuyente ya que se plantean ante una actuación de la AEAT en la gestión comprobadora del IRPF, si bien su actuación se enmarca en la aplicación de una normativa autonómica que debe aplicar y cuya interpretación, por tanto, debe compartir.

Ello es así porque, en virtud de la normativa sobre financiación de las Comunidades Autónomas, éstas participan de un porcentaje en la cesión de los rendimientos del IRPF y de otros tributos estatales, detentando en relación a los mismos competencias normativas. Este es el caso de la deducción por alquiler de vivienda habitual regulada, en las Comunidades Autónomas que la tienen establecida, por las correspondientes normativas autonómicas y a cuya normativa y criterios de aplicación debe atenerse la AEAT.

La Ley de Arrendamientos Urbanos establece en la celebración del contrato la exigencia y prestación por el arrendatario de una fianza en cantidad equivalente a una mensualidad de renta en el arrendamiento de viviendas, exigiéndose por la correspondiente normativa autonómica el requisito sustantivo de acreditar la constitución del depósito de la fianza para que el arrendatario tenga derecho a la deducción correspondiente en el IRPF.

Dicho depósito constituye una obligación legal que compete al arrendador de la finca pero que condiciona el derecho del arrendatario a la deducción que no solo alega evidente indefensión, ya que se le hace recaer sobre sus derechos las consecuencias del incumplimiento de un tercero, sino que también solicita información sobre la forma de actuar ante la situación generada y, en concreto, como ejercer sus derechos y la forma en que se concreta esa exigencia de diligencia en velar por su cumplimiento que se le pide por las Comunidades Autónomas respectivas más allá de facilitar el importe de la fianza al arrendador.

Pero es preciso dejar constancia que la normativa autonómica cuestionada en las quejas presenta una gran diversidad que debe ser puesta de manifiesto. En primer lugar, es preciso señalar que no todas las Comunidades Autónomas tienen establecida una deducción por arrendamiento de vivienda y de entre las que la tienen establecida no todas exigen como requisito para la deducción el depósito de la fianza por parte del arrendador. A ello se añade, en segundo lugar, que entre las Comunidades Autónomas que tienen establecido este requisito unas dan efecto retroactivo al cumplimiento posterior del depósito de la fianza y otras no (se adjunta cuadro demostrativo de la diversidad existente).

A la vista de lo expuesto, los problemas que se plantean se pueden resumir en el condicionamiento, en definitiva, de un derecho del arrendatario a la conducta del arrendador de constituir el depósito de la fianza, que es el principal argumento que se esgrime en las quejas presentadas hasta el momento ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente, a lo que se añade el diferente grado de exigencia para aplicar la deducción por alquiler de vivienda habitual en las distintas normativas autonómicas que la tienen establecida.

Resulta incuestionable que la AEAT debe actuar conforme a lo que la correspondiente normativa autonómica establece y, en este sentido, viene considerando que la realización del depósito de la fianza por el arrendador es un requisito sustantivo para la aplicación de la deducción por el arrendatario y que, en general, la fecha en la que se realiza es la que debe tenerse en cuenta para considerar válido el derecho a la misma.

Pero ello no debe impedir que el Consejo para la Defensa del Contribuyente, a quien no corresponde establecer una interpretación del ordenamiento tributario, deba poner de manifiesto la situación existente y

la dificultad que se le plantea para dar una respuesta mínimamente satisfactoria a las quejas planteadas al respecto, más allá de poner de manifiesto la opción de valorar una posible reclamación de responsabilidad contra el arrendador por la vía ordinaria.

En efecto, el Consejo considera, por un lado, que el diferente grado de exigencia que las Comunidades Autónomas tienen establecida esta deducción no parece que se corresponda con los principios de generalidad e igualdad que deben presidir la ordenación y aplicación de nuestro sistema tributario y, por otro lado, que la situación de indefensión por parte del arrendatario es patente y debería valorarse si el cumplimiento por el arrendatario del pago de la fianza al arrendador debidamente acreditado debería ser suficiente para tener derecho a la deducción correspondiente.

Pero no corresponde a este Consejo la adopción de medidas concretas o la emisión de instrucciones respecto de cualquier acto de aplicación de los tributos, sino tan solo dar respuesta a las quejas que se produzcan por cualquier aspecto de la aplicación del sistema tributario realizada por los diferentes órganos de la Administración tributaria del Estado, constituyéndose, asimismo, en órgano asesor de la Secretaría de Estado de Hacienda. En este caso se trata de dar respuesta a las quejas planteadas respecto a una actuación de la AEAT, pero el hecho es que lo que se cuestiona es la aplicación por la AEAT de una normativa autonómica. Es por ello por lo que este Consejo, sin perjuicio de dar respuesta a las quejas planteadas en base a lo que la normativa autonómica respectiva dicta, considera que lo más adecuado es ponerlo en conocimiento del Secretario de Estado de Hacienda a efectos de que se considere la conveniencia de que la problemática planteada en dichas quejas pueda ser conocida y analizada por aquellos órganos que se entiendan los más adecuados.

| <b>Comunidad Autónoma</b> | <b>Deducción por arrendamiento vivienda (IRPF 2011)</b> | <b>Depósito de confianza</b> | <b>Retroactividad</b> |
|---------------------------|---|------------------------------|-----------------------|
| Andalucía                 | Sí  | Sí                           | No                    |
| Aragón                    | No  |                              |                       |
| Principado de Asturias    | Sí (requisitos)   | No                           |                       |
| Illes Balears             | Sí  | Sí                           | Sí                    |
| Canarias                  | Sí (requisitos)   | No                           |                       |
| Cantabria                 | Sí (requisitos)   | No                           |                       |
| Castilla-La Mancha        | No  |                              |                       |
| Castilla y León           | Sí (requisitos)   | No                           |                       |
| Cataluña                  | Sí (requisitos)   | No                           |                       |
| Extremadura               | Sí (requisitos)   | No                           |                       |
| Galicia                   | Sí  | Sí                           | Sí                    |
| Madrid                    | Sí  | Sí                           | Sí                    |
| Región de Murcia          | No  |                              |                       |
| La Rioja                  | No  |                              |                       |
| Comunidad Valenciana      | Sí  | Sí                           | Sí                    |



---

## V. ANEXO NORMATIVO

---

---





## **V. ANEXO NORMATIVO**

### **Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria**

1) Artículo 34 que en su apartado 1 regula los derechos y garantías de los contribuyentes y en el 2 la figura del Consejo: "Integrado en el Ministerio de Hacienda, el Consejo para la Defensa del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Estado y efectuará las sugerencias y propuestas pertinentes, en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen".

2) Artículo 243 que regula el recurso extraordinario para la unificación de doctrina y que en su apartado 2 integra dentro de la Sala Especial para la Unificación de Doctrina, como órgano competente para resolver este recurso, al Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

## **Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente**

### **I**

El artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, confiere al Consejo para la Defensa del Contribuyente la función de velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes, atendiendo a las quejas por estos formuladas y realizando sugerencias y propuestas pertinentes.

La mencionada defensa, según el precepto anterior, se realizará en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen.

Con la aprobación de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Consejo para la Defensa del Contribuyente recibió un impulso por parte del legislador, por cuanto se institucionalizó de forma plena encuadrándose en la estructura de la organización tributaria, al ser reconocido expresamente en una norma con rango de ley, ya que su creación primigenia había sido fruto de una norma reglamentaria en el año 1996, en concreto el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda; posteriormente desarrollado por la Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

La elevación de su regulación a rango legal es, sin duda, consecuencia del reconocimiento de la conveniencia de la existencia de un órgano específicamente pensado para desarrollar una función de protección de los derechos de los obligados tributarios.

En este sentido, la labor del Consejo para la Defensa del Contribuyente ha sido intensa, antes y después de la aprobación de la Ley General Tributaria vigente, ejerciendo su función primordial de defensa de los derechos de los obligados tributarios, como se dijo más arriba, permitiendo la mejora de los servicios prestados por la Administración Tributaria, no solo gracias a las quejas manifestadas por los usuarios de tales servicios,

sino también, y de forma señalada, a través de sus sugerencias y de las propuestas de todo tipo planteadas por el propio Consejo, siempre con el objetivo común de apuntalar la evolución y desarrollo de un sistema tributario moderno, que debe tener entre sus prioridades la de buscar y conseguir el equilibrio entre garantizar el cumplimiento del principio constitucional según el cual los ciudadanos deben contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, y aplicar el sistema tributario con absoluto sometimiento a la legalidad, salvaguardando así, entre otros, el principio de seguridad jurídica.

El impulso y desarrollo que la norma legal ya citada ha supuesto para la Administración Tributaria, hace conveniente que también se introduzcan modificaciones en la regulación del Consejo para la Defensa del Contribuyente, en lo que afecta a su esquema organizativo y procedimental, a fin de acomodarlo a su nueva realidad jurídico-económica y social, y posibilitar, a la vista de su propia evolución, su adaptación a ella.

Entre dichas adaptaciones cabe destacar una composición diferente de los integrantes del Consejo, a la vista de la casuística planteada a lo largo de los últimos años, previéndose, incluso, que en determinadas ocasiones el Consejo pueda contar con el apoyo de terceros ajenos al mismo cuando la problemática suscitada, ya sea de índole técnica, organizativa o de cualquier naturaleza y su propuesta de solución, recomiende contar con la opinión de expertos por razón de la materia.

La nueva regulación tiene muy en cuenta el pasado inmediato y hunde sus raíces en el firme sustento que le brinda la regulación preexistente, la cual ha demostrado ser adecuada, con carácter general y en sus aspectos básicos. En este sentido, la nueva norma refuerza la configuración del Consejo como órgano asesor y de defensa de los derechos de los contribuyentes, y reconoce su independencia funcional.

Al mismo tiempo, se ha pretendido conseguir una mayor seguridad jurídica, al quedar regulado el ámbito de las quejas y sugerencias y, dentro de él, cuestiones tan importantes como la legitimación para interponerlas y los supuestos de inadmisión. Tampoco se han olvidado los aspectos técnicos, por cuanto se han regulado cuestiones procedimentales, cubriendo las lagunas que existían en la normativa anterior.

## II

El real decreto está estructurado en 4 capítulos, con 17 artículos, una disposición adicional, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El capítulo I, «Disposición general», tiene un único artículo cuya finalidad es determinar el objeto del real decreto, siendo tal objeto la regulación del propio Consejo para la Defensa del Contribuyente, del régimen jurídico de las quejas, sugerencias y propuestas, y del procedimiento para su recepción y tramitación.

El capítulo II, «El Consejo para la Defensa del Contribuyente», está específicamente dedicado al Consejo para la Defensa del Contribuyente, determinando su naturaleza jurídica, recogiendo sus funciones, estableciendo su composición y regulando la importante figura del Presidente, así como la unidad operativa a través de la cual ejercerá estas funciones.

El capítulo III, «Quejas y sugerencias», desarrolla el ámbito de las quejas y sugerencias, tratando su legitimación, forma y lugares de presentación, y estableciendo los supuestos de inadmisión de unas y otras.

El capítulo IV, «Procedimiento», regula la tramitación de las quejas, sugerencias y propuestas, el desistimiento por parte del interesado, el derecho de información en relación con las quejas y sugerencias presentadas, y el carácter reservado de los datos de cualquier naturaleza que pueda obtener el Consejo.

La disposición adicional establece el no incremento del gasto público; las disposiciones transitorias establecen la subsistencia de determinadas disposiciones en tanto no se produzca su adaptación a este real decreto, la subsistencia de los nombramientos de la presidencia y vocales, y la composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente; la disposición derogatoria deroga expresamente el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente, y las normas de igual o inferior rango que se le opongan; por último, las disposiciones finales establecen determinadas reglas en materia de funcionamiento del Consejo y la entrada en vigor de este real decreto.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Economía y Hacienda, con la aprobación previa de la Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 13 de noviembre de 2009,

**DISPONGO:**

Índice.

Capítulo I. Disposición general.

Artículo 1. Objeto.

Capítulo II. El Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Artículo 2. Naturaleza jurídica.

Artículo 3. Funciones.

Artículo 4. Composición y funcionamiento.

Artículo 5. Del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Artículo 6. Unidad operativa.

Capítulo III. Quejas y sugerencias.

Artículo 7. Ámbito de las quejas y sugerencias.

Artículo 8. Legitimación, forma y lugares de presentación de las quejas o sugerencias.

Artículo 9. Supuestos de inadmisión.

Capítulo IV. Procedimiento.

Artículo 10. Tramitación de las quejas.

Artículo 11. Desistimiento.

Artículo 12. Tramitación de las sugerencias.

Artículo 13. Tramitación de las propuestas.

Artículo 14. Régimen especial de tramitación.

Artículo 15. Terminación de los procedimientos.

Artículo 16. Información a los ciudadanos.

Artículo 17. Carácter reservado.

Disposición adicional única. Ausencia de aumento del gasto público.

Disposición transitoria primera. Regulación de los procedimientos.

Disposición transitoria segunda. Subsistencia de nombramientos.

Disposición transitoria tercera. Composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Disposición final primera. Funcionamiento del Consejo. Disposición final segunda. Entrada en vigor.

## **CAPÍTULO I Disposición general**

### ***Artículo 1. Objeto***

El presente real decreto tiene por objeto regular la composición y funciones del Consejo para la Defensa del Contribuyente, así como el régimen jurídico de las quejas, sugerencias y propuestas a que se refiere el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y el procedimiento para la recepción y tramitación de las que sean presentadas por los legitimados para ello según el artículo 8 de este real decreto, ya sea como manifestación de su insatisfacción con los servicios prestados por la Administración del Estado con competencias tributarias, ya sea como iniciativas para mejorar la calidad de estos.

## **CAPÍTULO II El Consejo para la Defensa del Contribuyente**

### ***Artículo 2. Naturaleza jurídica***

En el marco de lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Consejo para la Defensa del Contribuyente tendrá la naturaleza jurídica de órgano colegiado de la Administración del Estado, integrado en el Ministerio de Economía y Hacienda y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>6</sup>.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente desarrollará sus funciones asesoras en los términos establecidos en este real decreto.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente actuará con independencia en el ejercicio de sus funciones.

### ***Artículo 3. Funciones***

1. El Consejo para la Defensa del Contribuyente tendrá las siguientes funciones:
  - a) Atender las quejas a las que se hace referencia en el artículo 7 de este real decreto.
  - b) Recabar y contrastar la información necesaria acerca de las quejas presentadas, al efecto de verificar y constatar su trascendencia, y realizar posteriormente, en su caso, las correspondientes propuestas para la adopción de las medidas que fueran pertinentes.
  - c) Remitir informe a los órganos de la Administración Tributaria afectados por la queja, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. A estos efectos, el Consejo para la Defensa del

---

<sup>6</sup> Hoy integrado en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda (artículos 5 del Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, artículo 4 del Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, y artículo 2.5 del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas).

Contribuyente podrá promover, específicamente, el inicio del procedimiento de revocación.

La decisión sobre el inicio del procedimiento de revocación corresponderá al órgano competente de la Administración Tributaria en los términos establecidos en el artículo 219 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y su normativa de desarrollo.

- d) Recibir las sugerencias a las que se hace referencia en el artículo 7 de este real decreto así como recabar y contrastar la información necesaria acerca de las mismas, al efecto de su estudio, tramitación y atención, en su caso.
- e) Elaborar propuestas e informes por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, a la que se refiere el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- f) Elaborar una memoria anual en la que queden reflejadas las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio y se sugieran las medidas normativas o de otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas por parte de los contribuyentes. Dicha memoria será remitida al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, así como a la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, en cumplimiento de lo dispuesto por 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.
- g) Asesorar al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>7</sup> en la resolución de aquellas quejas y sugerencias en que aquél lo solicitase.
- h) Proponer al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>8</sup>, a través del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente, aquellas modificaciones normativas o de otra naturaleza que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los obligados tributarios.

---

<sup>7</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

<sup>8</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda



2. Las advertencias, recomendaciones y sugerencias hechas por el Defensor del Pueblo a la Administración Tributaria del Estado respecto de las actuaciones a las que se refiere el artículo 7.1, una vez contestadas por los órganos competentes, serán remitidas al Consejo para la Defensa del Contribuyente para su conocimiento.

#### **Artículo 4. Composición y funcionamiento**

1. El Consejo para la Defensa del Contribuyente estará formado por dieciséis vocales. Los vocales serán nombrados y cesados por el Ministro de Economía y Hacienda<sup>9</sup> mediante Orden ministerial, con excepción de los previstos en los apartados b.2.º, b.3.º y e) siguientes - que tendrán la condición de vocales natos en razón del cargo que ostentan-, de la siguiente forma:

- a) Ocho vocales representantes de los sectores profesionales relacionados con el ámbito tributario y de la sociedad en general, nombrados a propuesta del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>10</sup>. Cuatro de dichos vocales deberán pertenecer al ámbito académico y los otros cuatro deberán ser profesionales en el ámbito tributario, todos ellos de reconocido prestigio.

- b) Cuatro vocales representantes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con la siguiente distribución:

- 1º. Dos representantes de los departamentos y servicios de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, propuestos por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>11</sup>, oído el Director General de aquella.

- 2º. El Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

- 3º. El Director del Servicio Jurídico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

---

<sup>9</sup> Hoy Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

<sup>10</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

<sup>11</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

- c) También serán vocales un representante de la Dirección General de Tributos y un representante de la Dirección General del Catastro, propuestos por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>12</sup>, oídos, en su caso, los titulares de los respectivos centros.
  - d) Igualmente será vocal un representante de los Tribunales Económico Administrativos, propuesto por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>13</sup>, oído, en su caso, el Presidente del Tribunal Económico-Administrativo Central.
  - e) Finalmente, será vocal el Abogado del Estado jefe de la Abogacía del Estado en materia de hacienda y financiación territorial de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>14</sup>, que, además, será el Secretario del Consejo para la Defensa del Contribuyente.
2. El régimen de funcionamiento del Consejo, ya sea en pleno o en comisiones o grupos de trabajo, será el establecido en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición final primera de este real decreto.
3. Dentro del Consejo para la Defensa del Contribuyente existirá una comisión permanente, presidida por el titular de la presidencia del citado Consejo y formada por tres miembros del Consejo designados por el mismo a propuesta de su Presidente, y por el Secretario del Consejo para la Defensa del Contribuyente, que, asimismo, ejercerá las funciones de secretario de dicha comisión permanente. Serán competencias y funciones de esta comisión, además de las previstas en este real decreto, las que determine el Consejo conforme a sus propias normas de funcionamiento, y cualesquiera otras no atribuidas al pleno por este real decreto o sus propias normas de funcionamiento. En todo caso, corresponderá al pleno la aprobación de las propuestas e informes derivados de las funciones atribuidas en los apartados c), e), f), g) y h) del artículo 3.1.

---

<sup>12</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

<sup>13</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

<sup>14</sup> Hoy Abogado del Estado jefe de la Secretaría de Estado de Hacienda (artículo 2.7 del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas)

4. Será de aplicación a los miembros del Consejo el régimen de abstención y recusación previsto en el capítulo III del título II de la Ley 30/1992, de 26 noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
5. Los cargos de Presidente y vocal del Consejo tendrán carácter no retribuido, sin perjuicio del derecho a percibir las indemnizaciones a que hubiese lugar de acuerdo con lo previsto en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

No obstante será de aplicación lo dispuesto en el artículo 9.1. c) de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado, respecto de los miembros del Consejo incluidos en su ámbito de aplicación.

6. Las normas internas de funcionamiento del Consejo podrán establecer reglas de suplencia, cuando así proceda, entre sus vocales.
7. El Consejo podrá contar, para el ejercicio de sus funciones y en los términos que se determinen en sus normas internas de funcionamiento, con el auxilio de expertos, que deberán tener, en todo caso, la condición de funcionarios públicos.

#### ***Artículo 5. Del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente***

1. El titular de la presidencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente será una persona de reconocido prestigio en el ámbito tributario, con, al menos, diez años de experiencia profesional.
2. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente será designado de entre sus miembros por el Ministro de Economía y Hacienda<sup>15</sup>, a propuesta del Consejo, por un plazo de cuatro años. Transcurrido este plazo, el Presidente quedará en funciones en tanto no se proceda al nombramiento de su sucesor o sea renovado en su cargo, sin perjuicio de su condición de vocal, en la que podrá continuar tras la finalización del plazo de presidencia.

---

<sup>15</sup> Hoy Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente ostenta su representación y es el órgano de relación con la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>16</sup>, con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y con los demás centros, órganos y organismos, tanto públicos como privados.

3. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente pondrá en conocimiento inmediato del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>17</sup> cualquier actuación que menoscabe la independencia del Consejo o limite sus facultades de actuación.
4. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente remitirá directamente al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>18</sup> o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los informes y propuestas que se elaboren en el ejercicio de las funciones del órgano que preside.

#### **Artículo 6. Unidad operativa**

1. La Agencia Estatal de Administración Tributaria, de acuerdo con su propia normativa, adscribirá una unidad operativa que, coordinada por el Director del Servicio de Auditoría Interna, prestará apoyo técnico al Consejo en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.
2. De acuerdo con la normativa propia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se determinará la estructura de dicha unidad, así como su composición, que será la que establezca su relación de puestos de trabajo.
3. Serán funciones de esta unidad operativa las siguientes:
  - a) La tramitación de las quejas, sugerencias y propuestas que sean competencia del Consejo.
  - b) La comunicación, por orden del Presidente del Consejo, con los órganos y unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda y

---

<sup>16</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

<sup>17</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

<sup>18</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

Presupuestos<sup>19</sup>, de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias, en la tramitación de los asuntos de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente, así como el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.

- c) La elaboración de los informes y estudios, particulares o generales, y de los proyectos que le sean encomendados por el Presidente del Consejo.
4. La unidad operativa contará con el personal adecuado, que posibilite el cumplimiento de las funciones que asume el Consejo.

### ***Artículo 7. Ámbito de las quejas y sugerencias***

1. Las quejas deberán tener relación, directa o indirecta, con el funcionamiento de los órganos y unidades administrativas que conforman la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>20</sup>, de las dependencias y unidades de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, así como del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias.

En particular, podrán presentarse quejas en relación con el ejercicio efectivo de los derechos de los obligados tributarios en el seno de los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, así como relativas a las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad o accesibilidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad o accesibilidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

2. Las sugerencias podrán tener por objeto la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios, el incremento en el rendimiento o en el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o el estudio de la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, la realización de propuestas de modificaciones normativas, así como, con carácter general, la propuesta de cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la

---

<sup>19</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

<sup>20</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

Administración Tributaria y para la consecución de los fines asignados a la misma.

3. Las quejas y sugerencias formuladas al amparo de esta norma ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni su interposición suspenderá la tramitación del procedimiento ni interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

Las quejas y sugerencias no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Las contestaciones y demás actos producidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente no constituyen ni reconocen derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas por lo que no son susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional.

4. Salvo cuando el interesado se acoja de forma expresa a otro procedimiento regulado por las leyes y siempre que se trate de quejas o sugerencias contempladas en este real decreto, se presumirá que todas las presentadas ante cualquier servicio o autoridad de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>21</sup>, ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria o ante órganos, dependencias o unidades del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias, sea cual fuere el medio o procedimiento de presentación, lo son para su tramitación ante el Consejo, en los términos regulados por el presente real decreto, sin perjuicio de lo dispuesto en su artículo 14.

#### ***Artículo 8. Legitimación, forma y lugares de presentación de las quejas o sugerencias***

1. Todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, y las entidades del artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, tendrán derecho a formular ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente las quejas y sugerencias a las que se ha hecho referencia en el artículo anterior.

---

<sup>21</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

2. Las quejas relacionadas, directa o indirectamente, con un procedimiento administrativo de naturaleza tributaria, solo podrán ser presentadas por quien tenga el carácter de interesado en dicho procedimiento.

Las quejas podrán presentarse tanto personalmente como mediante representación, debiendo quedar garantizada la identificación del ciudadano y su carácter de interesado así como y, en su caso, la del representante y la validez de la representación. Cuando la presentación de la queja se realice por medios electrónicos, la forma de identificación se atenderá a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. La representación deberá acreditarse en los términos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en su normativa de desarrollo.

La presentación de las sugerencias podrá realizarse de forma anónima.

3. Las quejas o sugerencias se podrán presentar, dirigidas al Consejo, en las formas y lugares que autoriza la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las quejas o sugerencias también podrán presentarse por medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus disposiciones de desarrollo.

Las quejas o sugerencias presentadas según lo dispuesto en el párrafo anterior seguirán en su tramitación lo dispuesto con carácter general en este real decreto.

Igualmente podrán presentarse las quejas y sugerencias en las correspondientes hojas de quejas y sugerencias, que, a estos efectos, deberán encontrarse en las oficinas y dependencias de la Administración Tributaria del Estado y del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias. Los interesados tendrán derecho a ser auxiliados por los funcionarios de dichas oficinas o dependencias en la formulación y constancia de su queja o sugerencia.

De la misma forma, toda la información relativa al procedimiento para la presentación de quejas y sugerencias deberá estar accesible a través de los correspondientes puntos de acceso electrónico.

4. Los interesados podrán acompañar las quejas y sugerencias con la documentación que consideren oportuna.
5. En la tramitación de los procedimientos del Consejo será de aplicación lo previsto en el artículo 36.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
6. Las oficinas o dependencias que reciban las quejas o sugerencias deberán remitirlas al Consejo sin dilación.

#### **Artículo 9. Supuestos de inadmisión**

1. Se inadmitirán las quejas y sugerencias en los siguientes supuestos:
  - a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 7.

En particular se inadmitirán en los siguientes supuestos:

Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente real decreto recursos, reclamaciones o acciones distintas a las quejas o sugerencias contempladas en él, así como las denuncias a que se refiere el artículo 114 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

Cuando se articulen como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros sujetos a plazos específicos, formuladas antes de la finalización de los expresados plazos.

Ello se entenderá, sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración Tributaria en esos procedimientos.



- b) Cuando sean formuladas por quienes no tengan atribuida la legitimación a la cual se refiere el artículo 8 de este real decreto.
  - c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, o bien, cuando, puesta de manifiesto tal circunstancia, no haya sido subsanada por el interesado.
  - d) Cuando se reiteren por el obligado tributario quejas o sugerencias anteriormente presentadas por él mismo que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial de objeto.
2. El acuerdo de inadmisión a trámite de las quejas o sugerencias por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado en escrito motivado.

En caso de que los defectos observados sean subsanables, se concederá al interesado el plazo de 10 días, contados desde el siguiente al de la notificación del requerimiento, para que los subsane.

En caso de contestación al requerimiento y persistencia de las causas de inadmisión, se declarará esta definitivamente, debiéndose comunicar dicha circunstancia al interesado.

En caso de falta de contestación en plazo, se procederá al archivo del expediente.

3. La competencia para determinar la admisión o no de las quejas y sugerencias corresponde a la unidad operativa. La comisión permanente del Consejo será informada sobre los acuerdos de inadmisión adoptados y sus causas, pudiendo, en su caso, revisar dichos acuerdos.
4. Si, una vez admitida a trámite la queja o sugerencia, y en cualquier fase del procedimiento, la comisión permanente o, en su caso, el pleno estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, lo pondrá de manifiesto al interesado en la forma y con los efectos previstos en el apartado 2.
5. No obstante lo dispuesto en este artículo, de forma excepcional, cuando así lo considere procedente la comisión permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja

presentada, podrá elaborarse la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1 .e), en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

## **CAPÍTULO IV Procedimiento**

### ***Artículo 10. Tramitación de las quejas***

1. La tramitación de las quejas seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por el órgano responsable del servicio administrativo afectado.
2. Presentada y admitida la queja, la unidad operativa dará traslado de ella al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado en el plazo de 15 días a contar desde el día siguiente a la entrada de la queja en el registro del órgano responsable del servicio administrativo afectado, comunicando a la unidad operativa esta respuesta, que incluirá, en su caso, la solución adoptada.
3. Transcurrido el plazo a que se refiere el apartado anterior sin que los servicios responsables hubieran formulado contestación, la unidad operativa requerirá del servicio administrativo afectado la remisión de la respuesta que considerase procedente al interesado, en el plazo de 15 días a contar desde el siguiente a la recepción del requerimiento.
4. Si, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación de la contestación, el interesado se opone a la respuesta recibida, manifestando su disconformidad con ella expresamente ante el Consejo, o si el propio Consejo no se mostrase de acuerdo con la respuesta dada por el órgano responsable del servicio administrativo, se procederá a la tramitación de la queja ante los órganos del Consejo. El Consejo emitirá, en estos casos, las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.
5. Cuando la importancia y gravedad de los asuntos planteados en las quejas así lo requiera, o cuando en ellas se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, la unidad operativa, analizadas las circunstancias y previo informe del servicio

administrativo afectado por la queja, propondrá de forma motivada al Presidente del Consejo la remisión de copia del expediente al órgano responsable del citado servicio, a los efectos oportunos. Dicha remisión será comunicada al interesado.

6. La actuación de la unidad operativa se ajustará a las siguientes reglas:
  - a) La unidad operativa carecerá de competencia para acordar u ordenar la adopción de medidas o actos administrativos en los procedimientos de aplicación de los tributos, en los procedimientos sancionadores y en los de revisión, si bien tendrá facultades para comprobar los hechos o circunstancias expuestos en las quejas, sugerir, en su caso, soluciones específicas e impulsar la resolución de los asuntos.
  - b) La unidad operativa tendrá acceso a las bases de datos y a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones en los mismos términos establecidos para la jefatura de los correspondientes servicios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
  - c) Es función prioritaria de la unidad operativa procurar que se dé a las quejas la solución más adecuada en cada caso, bajo los criterios de eficacia, agilidad y objetividad, a cuyo efecto deberá mantener la relación más estrecha con los servicios administrativos responsables, colaborar con ellos y apoyarlos en dicha tarea.
7. Cuando el Consejo tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento de revisión de cualquier naturaleza sobre la misma materia, podrá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado, teniendo en cuenta el motivo de la queja y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate. La abstención determinará el archivo de la queja presentada, archivo que deberá comunicarse conjuntamente con la abstención.

La abstención no se producirá en relación a las cuestiones relacionadas con las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

De forma excepcional, cuando así lo considere procedente la comisión permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la abstención, podrá elaborarse la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e), en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

8. Si el Consejo tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones penales en relación con los actos y procedimientos a los que la queja se refiera, se abstendrá de seguir el procedimiento. La abstención determinará el archivo de la queja presentada, archivo que deberá comunicarse al interesado conjuntamente con la abstención.
9. El plazo máximo de duración del procedimiento será de seis meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiera incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que este pueda poner de manifiesto la demora ante el Consejo.

### ***Artículo 11. Desistimiento***

1. Los interesados podrán desistir de sus quejas en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento de tramitación de quejas en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que la unidad operativa proponga a la comisión permanente del Consejo la prosecución del procedimiento, por entender la existencia de un interés general o de la necesidad de definir o esclarecer las cuestiones planteadas.
2. No obstante el desistimiento del interesado, este no impedirá el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10.5.

### ***Artículo 12. Tramitación de las sugerencias***

1. La tramitación de las sugerencias garantizará su conocimiento por parte del órgano responsable del servicio al que estas se refieran.
2. Presentada y admitida la sugerencia, la unidad operativa dará traslado de ella al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual

dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la unidad operativa la solución adoptada.

3. Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.
4. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la comisión permanente del Consejo podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1 .e) de este real decreto o decidir su elevación al pleno.
5. La contestación a las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el Consejo por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.
6. La actuación de la unidad operativa se ajustará en estos casos a los mismos principios contemplados en el artículo 10.6 anterior.

### ***Artículo 13. Tramitación de las propuestas***

El pleno del Consejo, bien por propia iniciativa, bien a propuesta de la comisión permanente, elaborará, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3, propuestas normativas o de otra naturaleza en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.

Dichas propuestas serán remitidas al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>22</sup> o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración.

### ***Artículo 14. Régimen especial de tramitación***

Cuando concurren en las quejas y sugerencias razones debidamente justificadas de especial complejidad o trascendencia, o estas afecten a un

---

<sup>22</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

gran número de personas o entidades, se podrán elevar propuestas en el ámbito del artículo 13 de este real decreto cuya tramitación se realizará en los términos que establezcan las normas de funcionamiento del Consejo.

Cuando las quejas y sugerencias presentadas por los interesados se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas, derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, el Consejo podrá proponer su tramitación por los órganos de la Administración Tributaria directamente responsables de la gestión de tales sistemas. Esta tramitación se realizará en los términos que establezcan las normas de funcionamiento del Consejo.

#### ***Artículo 15. Terminación de los procedimientos***

1. Los procedimientos de queja tramitados ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán terminar por:
  - a) El acuerdo de inadmisión o archivo.
  - b) La respuesta del servicio administrativo afectado a la cual se refieren los artículos 10.2 y 10.3.
  - c) La contestación del Consejo a la cual se refiere el artículo 10.4.
  - d) El desistimiento al cual se refiere el artículo 11.
2. Los procedimientos de tramitación de las sugerencias competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán terminar por:
  - a) El acuerdo de inadmisión o archivo.
  - b) La contestación efectuada por el servicio administrativo afectado a la cual se refiere el artículo 12.2.
  - c) La contestación realizada por órganos de la Administración Tributaria a la cual se refiere el artículo 12.3.
3. Los procedimientos de tramitación de las propuestas a las cuales se refiere el artículo 14 terminarán por las formas establecidas en la norma de funcionamiento a la cual se refiere dicho precepto.

**Artículo 16. Información a los ciudadanos**

1. Las personas y entidades que hayan presentado una queja o sugerencia ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán solicitar en cualquier momento información del estado en que se encuentra su tramitación.
2. La información deberá solicitarse de forma que quede constancia del nombre y apellidos o razón social o denominación completa y número de identificación fiscal de la persona o entidad que la solicita, así como de la firma del obligado tributario o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier otro medio.

La información se facilitará preferentemente por el mismo medio utilizado por el interesado e indicará la fase en que se encuentra la tramitación, el último trámite realizado y la fecha en que se cumplimentó.

**Artículo 17. Carácter reservado**

Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su unidad operativa en el desempeño de sus funciones, tienen carácter reservado y solo podrán ser utilizados en los términos establecidos en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

*Disposición adicional única. Ausencia de aumento del gasto público*

La aplicación de las previsiones contenidas en este real decreto no deberá originar aumento alguno del gasto público.

*Disposición transitoria primera. Regulación de los procedimientos*

En tanto no se haga uso de la habilitación contenida en el apartado 2 de la disposición final primera de este real decreto, continuarán en vigor en lo que no se opongan a él:

1. La Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de quejas, reclamaciones y sugerencias a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de

diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

2. La Instrucción de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, sobre establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, creado por el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

*Disposición transitoria segunda. Subsistencia de nombramientos*

El titular de la Presidencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente continuará en su mandato hasta la extinción del plazo para el que fue nombrado por la Orden EHA/3469/2008, de 1 de diciembre, por la que se dispone el cese y nombramiento del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Igualmente continuarán en el ejercicio de sus cargos los vocales miembros del Consejo y los integrantes de la comisión permanente que lo fueren a la entrada en vigor de este real decreto.

*Disposición transitoria tercera. Composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente*

La adaptación a lo dispuesto en el artículo 4.1.a) se realizará a partir del momento en que se produzca el primer nombramiento de un nuevo vocal en sustitución de otro cesado, que hubiera sido nombrado en representación de sectores profesionales y de la sociedad en general, desde la entrada en vigor de este real decreto.

*Disposición derogatoria única. Derogación normativa*

1. Queda derogado el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
2. Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo previsto en este real decreto.

*Disposición final primera. Funcionamiento del Consejo*

1. De conformidad con el artículo 22.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del



Procedimiento Administrativo Común, corresponde al pleno del Consejo la aprobación de sus propias normas de funcionamiento, con sujeción a lo establecido en la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en este real decreto y en las resoluciones aprobadas por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos a las que se refiere el apartado siguiente.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto, el pleno del Consejo aprobará la adaptación de sus actuales normas de funcionamiento a lo previsto en este real decreto.

2. Las normas de desarrollo de la regulación del procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, sugerencias y propuestas a las que se refiere el presente real decreto serán aprobadas por resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>23</sup>, siendo de aplicación supletoria a estos efectos, en las cuestiones no expresamente previstas por el Consejo, las previsiones contenidas en 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 así como en su normativa de aplicación y desarrollo.
3. Con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, mediante resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>24</sup> se determinarán los sistemas de firma electrónica admitidos para la presentación de quejas y sugerencias, la sede electrónica y, en su caso, subsedes del órgano u organismo, y los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la unidad operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos.

*Disposición final segunda. Entrada en vigor*

Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

**Instrucción de 11 de diciembre de 1998 del Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria -Coordinador de la**

---

<sup>23</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

<sup>24</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

## **Unidad Operativa- sobre organización y normas de funcionamiento interno de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente y de los demás órganos y servicios que intervienen en el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias**

### **1. Introducción**

En el preámbulo del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda, se manifiesta la exigencia de que la Administración se dote de los instrumentos jurídicos y operativos necesarios al efecto de facilitar el oportuno cauce a los administrados que les permita trasladar a la misma, de manera ágil y eficaz sus quejas, sugerencias y reclamaciones que faciliten un real acercamiento de la Administración en la realidad cotidiana de sus relaciones con los administrados.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente aparece así como garante de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones tributarias y se configura como un órgano colegiado, de naturaleza consultiva, en el que se pretende dar cabida a sectores sociales relacionados con el ámbito tributario, con el fin de garantizar el citado acercamiento.

Así mismo el Real Decreto 2458/1996 establece en su artículo 6 la adscripción de una Unidad Operativa que, coordinada por el Director del Servicio de Auditoría Interna, prestará el apoyo técnico al Consejo en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.

La jefatura de la citada Unidad Operativa se ejerce por un Inspector de los Servicios del Servicio de Auditoría Interna adscrito a la misma a dicho fin, siendo su función primordial el actuar como órgano de apoyo del Consejo para la Defensa del Contribuyente para la gestión y tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por los contribuyentes ante los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda.

Integrada en la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, y perteneciente orgánica y funcionalmente a la misma, se encuentra la Unidad Central, formada por dos Servicios al frente de cada uno de ellos se encuentra un Jefe Adjunto.

La Unidad Central actúa de órgano de comunicación con los órganos y unidades de la Secretaría de Estado, y efectúa tareas de enlace entre todas las Unidades que la componen y las comisiones de trabajo del Consejo, de las que la más importante es la Comisión Permanente, órgano ejecutivo del Pleno del Consejo.

Esta Unidad también tramita en exclusiva las sugerencias y las quejas correspondientes a órganos centrales de la Secretaría de Estado de Hacienda y aquéllas que por su complejidad, importancia o dispersión geográfica decida el Jefe de la Unidad Operativa.

En el ámbito periférico, la Unidad Operativa cuenta con dos Unidades Regionales, denominadas 1 y 2, cuyo ámbito territorial fue determinado por el Presidente del Consejo de acuerdo con la Norma Sexta de la Instrucción de 14 de febrero de 1997.

La primera, con sede en Madrid, tiene competencias para la tramitación de los expedientes sobre quejas en el ámbito provincial que corresponden a las Delegaciones Especiales, que se indican en el cuadro del Anexo número 1. La segunda, con sede en Barcelona, extiende su competencia para la tramitación de quejas en la región 2 del cuadro del Anexo 1.

Las normas de establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa están recogidas en la Instrucción de 14 de febrero de 1997 de la Secretaría de Estado de Hacienda (BOE de 28 de febrero de 1997).

En lo que respecta al procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, a que se refiere la Disposición final única del Real Decreto 2458/1996, fue definido por Resolución del Secretario de Estado de Hacienda de 14 de febrero de 1997 (BOE de 28 de febrero de 1997).

El establecimiento y definición del citado procedimiento es imprescindible para lograr el objetivo fundamental del Consejo de acercamiento de la Administración Tributaria al ciudadano de modo que éste disponga de un medio de comunicación ágil y eficaz para trasladar todas aquellas deficiencias o anomalías que hayan podido producirse en sus relaciones con la Administración.

Como primera fase y más importante del procedimiento se encuentra la correcta recepción de las quejas, reclamaciones y sugerencias por la

trascendencia que tiene en la posterior tramitación de las mismas y en la eficaz actuación del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La ya reseñada Instrucción de 14 de febrero de 1997 establece que será la Unidad Operativa del Consejo la encargada de dirigir el proceso de puesta en funcionamiento e implantación de las Unidades receptoras del Consejo para la Defensa del Contribuyente, tanto en lo referente a medios materiales y humanos como en la elaboración de manuales y normas internas de funcionamiento.

A tal efecto, y de acuerdo con lo dispuesto en la Norma Decimocuarta de la Instrucción, se iniciará próximamente el proceso de habilitación del personal de las distintas Unidades receptoras locales que no supongan la existencia de un puesto de trabajo diferenciado para su desempeño.

En lo referente a las normas internas de funcionamiento, de acuerdo con lo señalado en las Normas Tercera y Decimoquinta de la Instrucción de 14 de febrero de 1997 y teniendo en cuenta la experiencia de funcionamiento de más de año y medio, se hace necesario dictar esta Instrucción por parte del Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en su calidad de Coordinador de la Unidad Operativa y una vez aprobada por el Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente que va dirigida a todos los servicios para aclarar dudas y unificar criterios de actuación en el procedimiento de formulación de quejas y sugerencias.

Se han considerado las distintas fases existentes en el procedimiento (recepción de la queja o sugerencia, tramitación y contestación al contribuyente) así como también se ha desarrollado un apartado específico relativo a las actuaciones de las Unidades Tramitadoras en los expedientes.

Por último, se señala que el procedimiento aquí reflejado va a representar un contacto directo del ciudadano con los funcionarios encargados de recepcionar y tramitar sus quejas o sugerencias, máxime cuando muchas de ellas van a presentarse mediante personación del interesado en las oficinas dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda.

En el ámbito de esta relación interpersonal debe considerarse que, en principio, poco puede hacer la Administración por influir en el tono o modo en que estas quejas o sugerencias puedan presentarse, salvo analizar

aquellos elementos accesorios de la relación que puedan facilitarla. En este sentido, debe señalarse la necesidad de contar con un espacio físico y ambiental que ayude a distender la tensión que en muchos casos puede producirse y paliar el natural nerviosismo o incluso exaltación de quien, creyéndose perjudicado en sus derechos, presenta una queja ante la Administración.

Así, un ambiente relajado, ajeno a aglomeraciones o tumultos de colas, que permita que el ciudadano se sienta cómodo y en un clima de confianza y reserva que inspire receptividad por parte de la Administración en un elemento necesario que va a favorecer un clima de entendimiento imprescindible en este tema.

Considerando el otro sujeto de relación, que es el funcionario que debe atender al contribuyente, se debe puntualizar una serie de aspectos, que aun siendo de sobra conocidos, es necesario recalcar y recordar por elementales que pudieran parecer.

- El trato con el contribuyente debe ser no sólo correcto, que siendo necesario y dándose por sobreentendido, no es suficiente. Debe alcanzar un grado de amabilidad, respeto y tranquilidad que ha de ser percibido por el contribuyente, y aquí es necesario insistir en la importancia que tiene el saber escuchar con la debida atención las cuestiones que se formulen.
- Muy frecuentemente se presentarán casos en los que el contribuyente se presente especialmente alterado y molesto, pero es particularmente en estos casos donde mayor profesionalidad hay que demostrar, sin que estos funcionarios pierdan los nervios, se eleve el tono de voz o se descalifique a quien, aún de modo impropio, pretende exponer su queja.
- Dentro de la enorme casuística debe tenerse muy presente que el aspecto del funcionario, su actitud, modales, el tono de voz y su buena disposición, son los puntos básicos que van a trasladar al contribuyente esa sensación de receptividad que en toda relación interpersonal es elemento primordial.
- Finalmente, recordar que el objetivo básico es ayudar al contribuyente en la tramitación de las quejas o sugerencias, permitiendo,

simultáneamente, la mejora permanente de la prestación de servicios que realiza la Administración.

## **II. Normas sobre las distintas fases de la tramitación de las quejas y sugerencias**

### **II.1. Primera fase: recepción de la queja o sugerencia**

#### ***Primera. Ubicación de las oficinas receptoras***

La Resolución de la Secretaría de Estado de Hacienda de 14 de febrero de 1997 establece en su Norma General Séptima, punto 2, la existencia de Unidades receptoras en todas las oficinas dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda.

De acuerdo con esta Norma, el criterio general fijado para ubicar una oficina receptora es el de establecer una oficina en cada uno de los inmuebles donde exista un Servicio dependiente de la Secretaría de Estado de Hacienda abierto al público (se han asimilado con aquellos servicios que disponen de un Registro General de documentos y correspondencia).

En caso de coincidencia en un mismo edificio de más de un servicio y oficina de la Secretaría de Estado de Hacienda, se establecerá una única Unidad receptora. Si estos servicios coincidentes corresponden a la AEAT y a otros Organismos de la Secretaría de Estado (Catastros o Tribunales Económico-Administrativos fundamentalmente), la Unidad receptora se ubicará, con carácter preferente, en los servicios dependientes de la AEAT.

Por parte de la Unidad Operativa se ha procedido a concretar las Oficinas de la AEAT en los que ha de existir una Unidad receptora previo contacto con los distintos Delegados Provinciales de la AEAT. La relación de Unidades receptoras, clasificadas por Delegaciones Especiales, se recoge en Anexo número 2.

#### ***Segunda: Personal de las oficinas receptoras***

En cuanto al personal de las Unidades receptoras, la Norma Decimocuarta de la Instrucción de 14 de febrero de 1998 señala que la Unidad Operativa procederá a la habilitación del personal de las mismas, a cuyo efecto los Jefes de los Servicios centrales y territoriales prestarán la colaboración que se les requiera, formulando las oportunas propuestas.

Las habilitaciones pueden ser revocadas o modificadas en cada momento por acuerdo de la Unidad Operativa, de acuerdo con los Jefes de los Servicios Centrales o Territoriales.

Salvo en los Servicios que lo requieran por su dimensión, la titularidad de la Unidad Local receptora no supondrá la existencia de un puesto de trabajo diferenciado, habilitándose para su desempeño a funcionarios que ocupen otros puestos de las correspondientes oficinas que reúnen las condiciones necesarias para el desempeño de esta función.

### ***Tercera: Funciones de las unidades receptoras***

Las funciones de estas Unidades receptoras en la tramitación de las quejas son las siguientes:

#### *1. Recepción de la quejas/sugerencias*

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas mediante personación del interesado en la Unidad receptora, o por envío del escrito de queja a la misma, vía correo, fax, etc.

##### *a) Personación*

En los casos de presentación mediante personación de los interesados, las Unidades receptoras auxiliarán a éstos en la cumplimentación de la hoja de inscripción de la queja/sugerencia (Anexo nº 3), y realizarán un sucinto examen de la documentación presentada. De observar alguna anomalía en la presentación, lo manifestarán verbalmente al interesado, por si deseara en el mismo acto subsanar cualquier omisión.

Las Unidades receptoras no podrán rechazar la presentación e inscripción de las quejas y sugerencias en ningún caso, aunque harán constar en nota adjunta las manifestaciones que hubieran realizado a los interesados. Ello implica que las Unidades receptoras no pueden decidir sobre la inadmisión de la queja o sugerencia.

Salvo en caso de omisiones sustanciales en la presentación, las Unidades receptoras se abstendrán de realizar cualquier indicación o valoración que pudiera influir en la intención de los interesados o pudiera comprometer el sentido de la resolución del asunto.

*b) Correo/Fax/Otras*

En caso de presentación del escrito de queja y/o sugerencia por vía correo/fax/otras, se cumplimentará de oficio por la Unidad receptora la hoja de inscripción en el Libro de Quejas y Sugerencias, con indicación de:

- Datos identificativos.
- Texto resumen de la queja presentada. Número de registro.
- Documentación complementaria: nº de páginas que lo conforman.

Asimismo, a partir del 1 de enero de 1999 se tiene prevista la formulación de quejas y sugerencias vía INTERNET, recepción que en principio se realizará exclusivamente por la Unidad Central del Consejo.

Cualquiera que sea la forma de presentación de la queja, se asignará número de registro a la queja presentada. Dicho número (que aparece en primer lugar dentro del recuadro superior de la hoja de inscripción en el Libro Registro), estará formado por los siguientes dígitos:

- Dos dígitos: corresponden al año de la presentación. (Ejemplo: 98).
- Cinco dígitos: corresponden al código de la oficina receptora (se puede consultar dicho código en las tablas de la aplicación CDC).

(Ejemplo: Delegación AEAT de Madrid: 28600).

- Cuatro dígitos: corresponden al número secuencial de registro de la queja.
- Un dígito: corresponde a la forma de presentación (consultar en tablas de la Aplicación CDC). (Ejemplo: "A": en mano).

Cuando los interesados acompañen a sus quejas o sugerencias documentación complementaria se hará constar tal extremo en el Libro de Quejas y Sugerencias mediante descripción de su extensión y contenido, sellándose y paginándose dicha documentación.



## *2. Acuse de recibo*

La Norma General Novena de la Resolución de 14 de febrero de 1997, punto 2, establece la obligación de las Unidades receptoras de acusar recibo de todas las quejas/sugerencias presentadas.

Como acuse de recibo, se entregará al interesado una de las dos copias que conforman la hoja de inscripción en el Libro de Quejas y Sugerencias, quedando la otra para la formación de dicho Libro.

En caso de presentación de la queja/sugerencia por alguna vía distinta a la personación, se remitirá esta copia al interesado por correo certificado, una vez cumplimentada de oficio. Los acuses de recibo devueltos por correos deben archivarse como documentación adjunta al Libro de Quejas y Sugerencias.

## *3. Formación del Libro de Quejas y Sugerencias*

Todas las quejas y sugerencias presentadas, sea cual fuese la forma y lugar de presentación, serán inscritas en el Libro de Quejas y Sugerencias, correspondiente a la Unidad receptora, cualquiera que sean los servicios a los que la queja o sugerencia se refiera, y con independencia de la decisión sobre su tramitación posterior (ya sean objeto de inadmisión, abstención, sean reiterativas, etc.).

El Libro de Quejas y Sugerencias se formará por encuadernación de una de las copias de las hojas de inscripción.

Por razones prácticas, sería conveniente que cada uno de los tomos no rebasara las doscientas hojas de inscripción, habilitándose en su caso tomos adicionales.

Las Unidades receptoras serán responsables de la conservación de dichos Libros, los cuales se cerrarán anualmente mediante diligencia (se enviará copia de la misma a la Unidad Regional de tramitación correspondiente). Los libros se conservarán por un período de cuatro años remitiéndose posteriormente al Consejo a través de la Unidad Central.

#### *4. Envío de las quejas/sugerencias a la Unidades de tramitación*

La Norma General Undécima, punto 1, de la Resolución de 14 de febrero de 1997, establece que, una vez recibida e inscritas las quejas y sugerencias, las Unidades receptoras procederán a su remisión a la Unidad de Tramitación competente (Unidad Central o Unidades Regionales) en el plazo máximo de dos días.

Esta misma Norma establece que sólo existe obligación de remitir copia de la queja a otro organismo, en concreto al superior jerárquico del servicio al que se refiera la queja, cuando la queja se interponga expresamente al amparo del Art. 106 de la Ley General Tributaria o del Art. 24 del Real Decreto legislativo 2795/1980 de 12 de diciembre.

No es competencia de la Unidad receptora de la queja, ni del Servicio donde esté ubicada la misma, la designación del Servicio responsable para la contestación de la queja, tarea que corresponde a la Unidad de tramitación.

Por consiguiente, fuera de los casos indicados anteriormente, el envío de la queja/sugerencia por parte de la unidad receptora a cualquier otro órgano o dependencia administrativa por indicación del superior jerárquico en que se encuentre encuadrada la misma, se entenderá realizada exclusivamente a título meramente informativo o como mecanismo de control interno al margen del procedimiento de tramitación de las quejas o sugerencias.

La remisión de la queja/sugerencia a la Unidad de tramitación correspondiente se hará de la siguiente forma:

- a) Quejas presentadas sin documentación complementaria, o con documentación complementaria de reducida extensión:
  - Se remitirá por fax, la queja y documentación presentada, en el plazo máximo de dos días. Posteriormente se enviará por correo a la Unidad tramitadora la documentación presentada.
- b) Quejas con documentación complementaria abundante: Se remitirán vía fax a la Unidad tramitadora el escrito de queja, y posteriormente por correo, la documentación complementaria. En todo caso la remisión de la queja no debe superar el plazo de dos días desde su recepción.

Así pues de lo dicho anteriormente, se deduce que debe quedar como documentación en la Unidad receptora:

- El Libro de Queja y Sugerencias formado por una de las copias de la hoja de inscripción de la queja.
- Como documentación anexa al Libro de Quejas y Sugerencias: los acuses de recibo devueltos por Correos, en casos de quejas no presentadas por personación.

En cuanto a la determinación de la Unidad tramitadora competente a la que remitir la queja/sugerencia, habrá que tener en cuenta que:

1. Son competencia de la Unidad Operativa Central la tramitación de las quejas/sugerencias cuando:

- a) Se trate de quejas referidas a asuntos de la competencia de los Servicios centrales.
- b) Se aluda a decisiones o asuntos que sean de la responsabilidad exclusiva y directa de los Delegados Especiales de la Agencia, de los Delegados de la Agencia, de los Delegados Especiales o Delegados de Economía y Hacienda; de los Presidentes de los Tribunales Económico-Administrativos Regionales.
- c) Se trate de quejas presentadas por entidades o instituciones representativas de intereses colectivos, ya sean de carácter institucional, político, laboral, empresarial o similar.
- d) Cuando se trate de quejas que afecten conjuntamente a Servicios del ámbito de más de una Unidad Regional.
- e) Cuando proceda la acumulación de expedientes gestionados por la Unidad Central.
- f) Cuando se trata de sugerencias, en todo caso.

2. En el resto de expedientes será competente la Unidad Regional de tramitación a la que esté adscrito el Servicio al que se refiera la queja/sugerencia, de acuerdo con el cuadro contenido en el Anexo número 1.

En el caso de coincidir en un mismo expediente quejas y sugerencias, se tramitarán en expediente único de acuerdo con la Norma Sexta, 4 de la Instrucción de 14 de febrero de 1997, remitiéndose el escrito a la Unidad

Regional a la que corresponda la tramitación de la queja, que posteriormente enviará la sugerencia a la Unidad Central.

En caso de existir alguna duda sobre la Unidad de tramitación competente, las Unidades receptoras deben realizar consulta a la Unidad Regional de la que dependan.

Las direcciones, teléfonos, fax y funcionarios responsables de las Unidades Tramitadoras figuran en Anexo número 4.

#### *5. Información sobre el estado del expediente*

Es función de las Unidades receptoras informar, a petición de los contribuyentes, sobre el estado de tramitación del expediente de queja/sugerencia al que ha dado lugar la presentación de la misma, recabando la información precisa a las Unidades de tramitación correspondientes.

## **II.2. Segunda fase: Tramitación del expediente de queja o sugerencia**

### ***Cuarta: Competencia y actuaciones en la tramitación de los expedientes***

Esta segunda fase corresponde exclusivamente a las Unidades tramitadoras integradas en la Unidad Operativa del Consejo (Central o Regionales).

Dentro de esta fase se pueden distinguir las siguientes tareas:

#### *1. Recepción de las quejas/sugerencias*

La fase de tramitación se inicia con la recepción de las quejas/sugerencias remitidas desde las Unidades receptoras.

Una vez confirmada la recepción de la totalidad de la documentación, se llevarán a cabo diversas tareas para comprobar el cumplimiento de requisitos formales necesarios para iniciar la tramitación:

En la recepción de quejas, se comprobará la constancia de todos los datos identificativos del interesado, así como la existencia de documento acreditativo de la representación, para el caso en que la queja sea interpuesta por persona distinta al interesado o si se trata de quejas presentadas por personas jurídicas ya que éstas deben actuar, en todo caso, a través de persona física que las represente.

Por consiguiente, cualquier problema relativo a la representación de quien ha interpuesto la queja será resuelto por la Unidad de tramitación correspondiente.

- En la formulación de sugerencias, de acuerdo con la Norma General Sexta, 2 de la Resolución de 14 de febrero de 1997, no es necesaria la constancia de los datos identificativos del interesado ni, por consiguiente, la acreditación de la representación.
- Se comprobará que se deriva con claridad cuál es el motivo de la queja o sugerencia y el servicio al que puede afectar.

En caso de falta de datos o de documentación, a la que hace referencia los dos puntos anteriores, la Unidad de tramitación se pondrá en contacto con el interesado para que en el plazo de diez días proceda a su subsanación, con advertencia de que si no se atiende este requerimiento se procederá al archivo del expediente.

- Se comprobará que la Unidad de tramitación asignada por la Unidad receptora es la correcta. En caso contrario será la propia Unidad tramitadora receptora en primera instancia, la que remita el expediente a la Unidad competente para su tramitación.
- Por último se asignará número de expediente (código según aparece en el recuadro superior de la hoja de inscripción de queja), que indicará el número correlativo de expedientes tramitados cada año por este procedimiento.

En caso de quejas y sugerencias con más de un firmante, se procederá a asignar tantos números de expedientes como personas las hayan firmado.

La queja/sugerencia no queda registrada en el sistema como tal hasta que la Unidad tramitadora lo efectúa.

## 2. Codificación

Una vez asignado el número de expediente de queja/sugerencia, procederá la codificación del mismo. Esta codificación permitirá disponer de una estadística en relación a las quejas/sugerencias presentadas, distinguiendo por:

- Área de procedencia: AEAT, Catastros, Tribunales, etc.
- Área funcional: Gestión Tributaria, Inspección, Recaudación, etc.
- Motivo de la queja: Colas, retrasos de tramitación, aplicación de normas, etc.

## 3. Admisión de la queja/sugerencia

Efectuada la codificación se procederá al análisis de la misma a los efectos de determinar la procedencia o no de su admisión.

Las causas de inadmisión a trámite son las señaladas en la Norma General Décima de la Resolución de 14/2/1997, así como el caso de presentación de quejas en relación a servicios o unidades que no dependan de la Secretaría de Estado de Hacienda.

La competencia para determinar la inadmisión o no de las quejas o sugerencias es de las Unidades tramitadoras, aunque en todo caso su decisión puede ser revisada por la Comisión Permanente del Consejo.

Cuando las Unidades de tramitación entiendan, una vez autorizadas por la Comisión Permanente del Consejo, que no son admisibles a trámite las quejas o sugerencias por algunas de las causas indicadas, lo pondrán de manifiesto al interesado en escrito motivado, dándole un plazo de diez días para su subsanación, en caso de que existan defectos o carencias (Norma General Décima Punto 2). Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión adoptada.

En caso de tramitar por este procedimiento acciones distintas a las quejas y sugerencias definidas como tales por la Norma General Primera de la Resolución de 14 de febrero de 1997, (recursos, denuncias, consultas, etc.), la Unidad de tramitación procederá a:

- Trasladar el escrito presentado al servicio u órgano competente para su correcta tramitación.
- Comunicar al interesado dicho traslado, y la inadmisión del expediente como queja/sugerencia.

Asimismo, el Consejo, de acuerdo con el punto 9 de la Norma General Undécima de la Resolución antes citada, podrá abstenerse de dar trámite a la queja, cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un recurso o reclamación sobre la misma materia, comunicándoselo al interesado.

#### *4. Designación del servicio responsable*

Como se ha indicado anteriormente es función de las Unidades de tramitación la designación del Servicio responsable, lo que permitirá tener un conocimiento estadístico de las quejas presentadas en relación a las distintas unidades o servicios dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda.

Como señala la Norma General Undécima, punto cuatro, las Unidades de tramitación disponen de diez días desde la recepción de la queja/sugerencia para obtener información necesaria para el preciso conocimiento del problema.

En este plazo se determinará el Servicio responsable, a nivel territorial o central, encargado de la tramitación del expediente de queja/sugerencia, los Servicios a los que se requerirá la información, si por la generalidad del problema planteado es conveniente que la contestación se efectúe por un órgano a nivel central, etc.

Estas circunstancias escapan del conocimiento de una sola Delegación u órgano territorial, lo que hace necesario que la designación del servicio responsable se haga desde la Unidad tramitadora.

Por consiguiente, en tanto no se reciba de la Unidad tramitadora el oficio de designación del servicio responsable de la contestación (Anexo número 5), cualquier órgano de la AEAT se abstendrá de efectuar la contestación al contribuyente para evitar errores tales como respuestas precipitadas, respuestas dobles, incluso falta de respuesta y, en todo caso, evitar defectos de control por parte de la Unidad tramitadora.

A partir de la notificación de este oficio empieza el cómputo del plazo de quince días establecido por la Norma General Undécima, punto 5 de la Resolución de 14 de febrero de 1997 para que el Servicio responsable dé respuesta directa y por escrito a los interesados, remitiendo copia a la Unidad tramitadora.

### **II.3. Tercera fase: Contestación por el servicio responsable**

#### ***Quinta. Requisitos de la contestación y plazos para efectuarla***

La contestación a la queja/sugerencia a realizar por un Servicio responsable deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

- a) Debe ser completa en el sentido de que se de respuesta a la totalidad de las cuestiones planteadas por el interesado en el ámbito de las competencias del Servicio responsable.
- b) Ha de ser concreta y clara, cuidando el lenguaje utilizado en la contestación, evitándose formalismos administrativos y siendo de fácil comprensión para el interesado. En las respuestas debe evitarse el abuso de términos de carácter técnico, utilizándolos únicamente cuando resulte imprescindible o pueda dar lugar a interpretaciones erróneas o ambiguas su transposición a un lenguaje usual o "coloquial".
- c) Tiene que ser suficiente, es decir, de la contestación debe desprenderse si la actuación de la Administración ha respondido a la normativa vigente, explicando el contenido básico de esta normativa, sin limitarse a la cita de la misma.

En su caso, se deberá informar al contribuyente sobre las actuaciones que se van a realizar para la solución más adecuada de la queja planteada.

En su caso, se deberán pedir disculpas por las anomalías o retrasos que se hayan constatado en el funcionamiento de los Servicios.

- d) Debe indicarse al interesado la posibilidad de dirigir escrito de disconformidad contra la contestación recibida, en el plazo de quince días desde su notificación, y dirigido a la Unidad Operativa competente.



La contestación se remitirá al interesado. Asimismo, una copia de la misma, con el registro de salida que verifique la efectiva respuesta, se enviará a la Unidad tramitadora correspondiente.

Cabe la posibilidad de que la Unidad Imitadora requiera del Servicio responsable, exclusivamente, informe sobre la cuestión planteada, en cuyo caso se le indicará expresamente que se abstenga de realizar contestación al interesado (como por ejemplo las quejas presentadas en relación a más de un Servicio responsable, cuya tramitación más adecuada, requiera solicitar informe de los servicios afectados, al objeto de elaborar una única contestación a remitir al interesado).

Se indica, por último, que de acuerdo con el punto 7 de la Norma Undécima de la Resolución de 14 de febrero de 1997, las Unidades tramitadoras verificarán los plazos de contestación de los Servicios responsables.

Para ello se elaboran periódicamente a través de la aplicación informática establecida al efecto, una serie de controles de incumplimiento de plazos de contestación y, en base a los mismos, se procede a solicitar la contestación requerida en el más breve plazo posible según el modelo del Anexo número 6.

#### **II.4. Control de calidad de las contestaciones efectuadas**

*Sexta.: Actuaciones de las unidades tramitadoras en relación a los expedientes de queja*

Las funciones y tareas desarrolladas por el Consejo para la Defensa del Contribuyente están íntimamente relacionadas, por imperativo legal, con los procedimientos y actuaciones realizadas por la Inspección de los Servicios del Ministerio de Economía y Hacienda y, dentro de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con las funciones del Servicio de Auditoría Interna.

La exposición de motivos del Real Decreto 1733/1998 de 31 de Julio sobre procedimientos de actuación de la Inspección de los Servicios del Ministerio de Economía y Hacienda establece: "...las Inspecciones de los Servicios realizan un conjunto de actuaciones tendentes a conocer, entre otros aspectos,... el respeto y la calidad en la atención de los derechos de los ciudadanos."

La Orden de 2 de Junio de 1994 por la que se desarrolla la estructura de la AEAT, en su apartado undécimo según la redacción dada por la Orden de 4 de Abril de 1997, configura administrativamente a la Unidad Operativa del Consejo como una Subdirección General dentro del Servicio de Auditoría Interna de la AEAT y, en cumplimiento de la Disposición Adicional. Única (ausencia de aumento del gasto público) del Real Decreto 2458/1996 que crea el Consejo, establece que la jefatura de la Unidad Operativa podrá ser encomendada al titular de una de las Inspecciones de los Servicios del Servicio de Auditoría Interna.

Por todo lo anterior, la Unidad Operativa y, consiguientemente, las unidades de tramitación (central y regionales) que están bajo su dependencia y que se encargan del estudio, investigación, informe e impulso de la resolución de las quejas, reclamaciones y sugerencias, se encuadran administrativamente dentro del Servicio de Auditoría Interna de la AEAT, estando en la actualidad desempeñada su jefatura por el titular de una de las Inspecciones de los Servicios.

La Instrucción de la Secretaría de Estado de Hacienda de 14 de febrero de 1997 señala en el apartado 1 de la Norma Séptima que las Unidades de tramitación carecerán de competencia para acordar u ordenar la adopción de medidas o actos administrativos en el procedimiento de tramitación de las quejas, si bien tendrán facultades para investigar los hechos o circunstancias denunciados, sugerir en su caso soluciones específicas, e impulsar la resolución de los asuntos.

En el apartado 4 de la citada Norma Séptima, establece que es función prioritaria de las Unidades de tramitación procurar que se dé a las quejas la solución más adecuada en cada caso, bajo los criterios de eficacia, agilidad y objetividad, a cuyo efecto deberán mantener la relación más estrecha con los Servicios responsables y colaborar y apoyar a los mismos en dicha tarea.

En base a todo lo anterior, es objetivo primordial de las Unidades de tramitación la realización de las actuaciones complementarias (posteriores a la respuesta del Servicio responsable), que sean necesarias para conseguir una adecuada contestación a las quejas formuladas por los interesados y procurar que se dé a las mismas la mejor solución posible.

Con independencia de los controles de las respuestas que se establezcan por los superiores jerárquicos de los Servicios responsables, las Unidades

tramitadoras analizarán y valorarán las contestaciones de los Servicios, y cuando se considere que la contestación dada al interesado no reúne los requisitos mencionados en el apartado 4 de esta Instrucción, se podrá requerir del Servicio responsable:

- Informe adicional: en el que se aporten nuevos datos en relación al escrito de queja, y que sean necesarios para la mejor valoración de los hechos por parte del Consejo (modelo según Anexo número 7).
- Contestación complementaria al interesado: cuando se considere que la respuesta dada al mismo haya sido insuficiente, o bien no se haya atendido a la totalidad de los motivos de queja expuestos por el interesado (modelo según Anexo número 8).

Los servicios responsables remitirán a la Unidad tramitadora éstas actuaciones complementarias requeridas (tanto informes adicionales como contestación complementaria), para su inclusión en el expediente de queja a remitir al Consejo.

- Por último, la Unidad Operativa podrá requerir de los Servicios de la AEAT informe complementario detallado de los hechos que han motivado la queja en el caso de que el interesado haya manifestado disconformidad con la contestación efectuada.

Por consiguiente, se encarece a todas las Unidades y Servicios que intervienen en el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias el cumplimiento del contenido de la presente Instrucción, de forma que se consigan los objetivos primordiales para los cuales fue creado el Consejo para la Defensa del Contribuyente, como son el acercamiento de la Administración Tributaria a los ciudadanos y el detectar los posibles defectos en su gestión para proceder a su adecuada corrección.

**Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica**

El Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, establece en su disposición final primera, apartado segundo, que las normas de desarrollo de la

regulación del procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias a las que el mismo se refiere, serán aprobadas por resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, siendo de aplicación supletoria a estos efectos, en las cuestiones no expresamente previstas por el Consejo, las previsiones contenidas en 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 así como en su normativa de aplicación y desarrollo.

Asimismo, teniendo en cuenta lo establecido en la disposición final primera de dicho Real Decreto, corresponde al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos aprobar las normas de establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Por su parte, el apartado tercero de la citada disposición final primera establece que, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, mediante resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos se determinarán los sistemas de firma electrónica admitidos para la presentación de quejas y sugerencias, la sede electrónica y, en su caso, subsedes del órgano u organismo, y los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la Unidad Operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos. En este sentido, al concurrir en el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos la condición de Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, mediante la presente Resolución puede ampliar los contenidos de la sede electrónica del citado organismo a cuantos extremos se refieran al Consejo para la Defensa del Contribuyente. Actualmente, su anterior Resolución de 28 de diciembre de 2009, por la que se crea la sede electrónica y se regulan los registros electrónicos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ya prevé la admisión en el Registro Electrónica de la Agencia Tributaria de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

En virtud de lo cual, dispongo:

## **I. Normas generales**

### ***Primera. Términos utilizados***

A los efectos de la presente Resolución se utilizarán los siguientes términos:

- a) «Servicios centrales»: Los que con este carácter dependen de la Agencia Estatal de Administración Tributaria o de cualquiera de los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos.
- b) «Servicios territoriales»: Las Delegaciones Especiales, Delegaciones, Administraciones y Administraciones de Aduanas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Las dependencias territoriales, Gerencias y Subgerencias, de la Dirección General del Catastro. Los Tribunales Económico-Administrativos Regionales, sus Salas Desconcentradas y sus Secretarías Delegadas, así como los Tribunales Económico Administrativos Locales.
- c) «Oficina»: Cualquier centro de trabajo físicamente diferenciado, tanto perteneciente a los Servicios centrales como a los territoriales, abierto al público, aunque comprenda servicios de diferente naturaleza.
- d) «Consejo»: El regulado en el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- e) «Unidad Operativa»: La adscrita al Consejo, regulada en el artículo 6 del mencionado Real Decreto. Integran la Unidad Operativa las Unidades de tramitación Central y Regionales, así como las Unidades receptoras locales.
- f) «Unidad central»: La existente con tal carácter en la Unidad Operativa, perteneciente orgánica y funcionalmente a la misma, con competencias para la recepción y, en su caso, impulso de la resolución de las quejas y sugerencias.
- g) «Unidades regionales»: Las dependientes orgánica y funcionalmente de la Unidad Operativa, con competencias de recepción y tramitación de quejas y sugerencias en un ámbito territorial determinado.

- h) «Unidades locales»: Las pertenecientes a todas las Oficinas, con dependencia funcional exclusiva de la Unidad central a través de las Unidades regionales, con competencias para la recepción de las quejas y sugerencias y su registro en la aplicación informática del Consejo.
- i) «Unidades receptoras»: Las Unidades central, regionales o locales encargadas de la recepción de las quejas y sugerencias.
- j) «Unidades de tramitación»: Las Unidades central y regionales encargadas del estudio, investigación, informe e impulso de la resolución de las quejas y sugerencias.
- k) «Servicio responsable»: El Servicio central o territorial contra el que se formulen las quejas o el competente para la resolución de las mismas cuando éstas fueran objeto de regulación especial.
- l) «Hojas de quejas y sugerencias»: Las mencionadas en el artículo 8.3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, que deberán existir en las distintas oficinas.
- m) «Quejas»: Las quejas mencionadas en el artículo 7.1 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.
- n) «Sugerencias»: Las iniciativas o sugerencias mencionadas en el artículo 7.2 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

### ***Segunda. Confidencialidad***

Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su Unidad Operativa en el desempeño de sus funciones, tienen carácter reservado y sólo podrán ser utilizados en los términos establecidos en el artículo 95 de la ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

En aplicación de las obligaciones de sigilo y secreto que recaen sobre los empleados públicos, los dependientes de la Unidad Operativa se abstendrán de cualquier comunicación, manifestación o comentario relativo a las quejas o sugerencias recibidas, con las únicas excepciones que deriven de la estricta aplicación del procedimiento previsto en la presente Resolución o de las consultas que les formulen los superiores jerárquicos funcionales de la propia Unidad Operativa.

## **II. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y sugerencias**

### ***Tercera. Legitimación, forma y lugares de presentación***

Se regularán por lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

### ***Cuarta. Constancia formal de la presentación***

1. Todas las quejas y sugerencias presentadas, sea cual fuere la forma y lugar de presentación, serán inscritas mediante su inclusión en la aplicación informática del Consejo por la correspondiente Unidad receptora, con independencia de los servicios a los que la queja o sugerencia se refiera.
2. Las Unidades receptoras deberán acusar recibo de todas las quejas y sugerencias, imprimiendo y entregando al interesado la hoja de datos de la queja o sugerencia, o mediante su envío por correo cuando se hubieren presentado por procedimiento distinto a la personación en la correspondiente Oficina.
3. Las quejas presentadas en reiteración de otras anteriores o relacionadas directamente con las mismas, serán también objeto de recepción y registro o inscripción en la aplicación informática del Consejo, sin perjuicio de la decisión que sobre ellas adopte la Unidad Operativa.
4. Se regirá por lo dispuesto en el artículo 30.3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la presentación de quejas y sugerencias en los registros electrónicos, siendo también de aplicación, en su caso, el artículo 29 de dicho Real Decreto que regula los supuestos de rechazo de solicitudes, registros y comunicaciones en los registros electrónicos.

### ***Quinta. Registro de las quejas y sugerencias***

1. De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se crea la sede electrónica y se regulan los

registros electrónicos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el Registro Electrónico de la misma admitirá, a través de las aplicaciones informáticas habilitadas, las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente conforme a lo previsto en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

2. Sin perjuicio de los datos identificativos del asiento exigidos conforme al apartado duodécimo de la Resolución de 28 de diciembre antes citada, el Consejo para la Defensa del Contribuyente dispone de una aplicación informática en la que se inscribirán todas las quejas y sugerencias. Las Unidades receptoras serán responsables del registro o inscripción en dicha aplicación de las quejas y sugerencias que se presenten en las mismas.
3. El número de presentación asignado en el momento de la inscripción de las quejas o sugerencias en la aplicación informática del Consejo, que deberá ser mencionado en toda la documentación relativa a la tramitación de las quejas y sugerencias, identificará a la Unidad receptora y el año de presentación, así como el orden secuencial de registro en la misma.
4. El Registro de quejas y sugerencias será, para cada Unidad receptora, el integrado por las quejas y sugerencias inscritas por cada una de ellas en la aplicación informática del Consejo.

#### ***Sexta. Actuación de las Unidades receptoras***

1. En los casos de presentación mediante personación de los interesados, las Unidades receptoras auxiliarán a éstos en la cumplimentación de su queja o sugerencia y realizarán un sucinto examen de la documentación presentada. De observar alguna anomalía en la presentación, lo manifestarán verbalmente al interesado, por si deseara en el mismo acto subsanar cualquier omisión.
2. Cuando los interesados acompañen a sus quejas o sugerencias documentación complementaria, la misma se incluirá en la aplicación informática del Consejo realizando las actuaciones pertinentes, a la vista de la regulación contenida en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y sus normas de desarrollo, para convertir el soporte papel en electrónico.



3. Las Unidades receptoras no podrán rechazar la presentación e inscripción de las quejas y sugerencias en ningún caso, aunque harán constar en nota adjunta las manifestaciones que hubieran realizado a los interesados.
4. Salvo en el caso de omisiones sustanciales en la presentación, las Unidades receptoras se abstendrán de realizar cualquier indicación o valoración que pudiera influir en la intención de los interesados o pudiera comprometer el sentido de la resolución del asunto.
5. Recibidas y registradas o inscritas en la aplicación informática del Consejo las quejas y sugerencias, así como la documentación complementaria aportada, las Unidades receptoras procederán en el plazo establecido a:
  - a) Acusar recibo de las mismas.
  - b) Formular consulta a la respectiva Unidad regional cuando los términos de la queja no permitiesen determinar con claridad la Unidad de tramitación competente o existiesen dudas sobre la naturaleza del asunto.
  - c) Remitir a la Unidad de tramitación, a través de la aplicación informática, la queja o sugerencia y, en su caso, la documentación complementaria.

#### ***Séptima. Supuestos y procedimiento de inadmisión***

1. Se inadmitirán las quejas y sugerencias en los siguientes supuestos:
  - a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 7 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

En particular se inadmitirán en los siguientes supuestos:

Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el citado Real Decreto recursos, reclamaciones o acciones distintas a la quejas o sugerencias contempladas en él, así como las denuncias a que se refiere

el artículo 114 de la Ley 58/2003, General Tributaria, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

Cuando se articulen como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros sujetos a plazos específicos, formuladas antes de la finalización de los expresados plazos.

Ello se entenderá, sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante el Consejo las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración Tributaria en esos procedimientos.

- b) Cuando sean formuladas por quienes no tengan atribuida la legitimación a la que se refiere el artículo 8 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.
- c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no quede constancia de la materia objeto de la queja o no se concreten las sugerencias realizadas, o bien, cuando puesta de manifiesto tal circunstancia, no haya sido subsanada por el interesado.
- d) Cuando se reiteren por el obligado tributario quejas o sugerencias anteriormente presentadas por él mismo que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial de objeto.

Se consideran, en todo caso, como resueltas las contestadas por los órganos del Consejo en los supuestos de disconformidad.

2. El acuerdo de inadmisión a trámite de las quejas o sugerencias por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado en escrito motivado.

En caso de que los defectos observados sean subsanables, se concederá al interesado el plazo de diez días, contados desde el siguiente al de la notificación del requerimiento, para que los subsane.

En caso de contestación al requerimiento y persistencia de las causas de inadmisión, se declarará ésta definitivamente, debiéndose comunicar dicha circunstancia al interesado.

En caso de falta de contestación en plazo, se procederá al archivo del expediente.

3. La competencia para determinar la inadmisión o no de las quejas y sugerencias corresponde a la Unidad Operativa a través de sus Unidades de tramitación. La comisión Permanente del consejo será informada sobre los acuerdos de inadmisión adoptados y sus causas, pudiendo, en su caso, revisar dichos acuerdos.
4. Si una vez admitida a trámite la queja o sugerencia, y en cualquier fase del procedimiento, la Comisión Permanente o, en su caso, el Pleno estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, lo pondrá de manifiesto a los interesados en la forma y con los efectos previstos en el apartado 2.
5. No obstante lo dispuesto en esta norma, de forma excepcional, cuando así lo considere procedente, la Comisión Permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja presentada, podrá elaborar la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

#### ***Octava. Tramitación de las quejas***

1. La tramitación de las quejas seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por el órgano responsable del servicio administrativo afectado.
2. Recibidas e inscritas las quejas en la aplicación informática del Consejo, las Unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la Unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.
3. La tramitación inicial de las quejas corresponderá a la Unidad de tramitación que se determine en las normas de funcionamiento de la Unidad Operativa contenidas en la presente Resolución.

4. En aplicación de lo dispuesto en el artículo 10.5 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, cuando las quejas pusieran de manifiesto hechos que se consideren de especial importancia o gravedad o cuando se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, la Unidad de tramitación lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la jefatura de la Unidad Operativa, quien, previo informe urgente de la unidad administrativa afectada, propondrá al Presidente del Consejo su remisión al Centro directivo o Departamento funcional responsable de los servicios, que adoptará las decisiones que correspondan conforme a la legislación vigente. Dicha remisión será comunicada al interesado, finalizando con ello el procedimiento de tramitación de la queja ante el Consejo.
5. En el plazo de diez días a contar desde el registro o inscripción de la queja en la aplicación informática del Consejo y con anterioridad al envío de la misma al servicio responsable, las Unidades de tramitación recabarán la información precisa para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsarán la actividad de dichos servicios a efectos de la adopción de los acuerdos o decisiones relativos a la materia objeto de la queja.

Las Unidades de tramitación procederán a la remisión electrónica de las quejas a los servicios responsables para su contestación a los interesados.

6. Los Servicios responsables deberán dar respuesta directa y por escrito a los interesados en el plazo de quince días a contar desde el día siguiente a la remisión electrónica de la queja por la Unidad de tramitación, que es simultánea a la recepción electrónica de la misma por el servicio responsable accediendo a la opción «gestión servicio responsable» de la aplicación informática del Consejo existente en la Intranet de la Agencia Tributaria. El servicio responsable deberá comunicar a la Unidad de tramitación la solución adoptada, mediante la inclusión en la aplicación informática del Consejo de la contestación remitida al interesado.

Transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo anterior sin que los servicios responsables hubieran formulado contestación, la Unidad Operativa requerirá del servicio administrativo afectado la remisión de la respuesta que considere procedente al interesado, en el plazo de

quince días a contar desde el día siguiente a la recepción del requerimiento.

7. Si, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación de la contestación, el interesado se opone a la respuesta recibida, manifestando su disconformidad expresa con la misma, en escrito dirigido a la Unidad de tramitación competente, o si el propio Consejo no se mostrase de acuerdo con la respuesta dada por el servicio responsable, se procederá a la tramitación de la queja ante los órganos del Consejo. El Consejo emitirá en estos casos las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.
8. Transcurrido el plazo sin que los Servicios responsables hubieran formulado contestación, o transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior sin que los interesados hayan mostrado su disconformidad con la respuesta del servicio responsable, las Unidades de tramitación emitirán su informe en relación con estos expedientes y los remitirán a los órganos competentes del Consejo.
9. El plazo máximo de duración del procedimiento será de seis meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo a través de su inscripción o registro en la aplicación informática del mismo.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiere incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que éste pueda poner de manifiesto la demora ante el Consejo.

10. El Consejo podrá abstenerse de tramitar una queja en la forma y con los efectos previstos en el apartado 7 del artículo 10 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
11. El Consejo, de acuerdo con la norma que regule su funcionamiento, adoptará las decisiones que procedan en relación con todos los

expedientes de queja, formulando las propuestas que estime oportunas al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>25</sup>.

### ***Novena. Tramitación de las Sugerencias***

1. Recibidas e inscritas las sugerencias en la aplicación informática del Consejo, las Unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la Unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.
2. La tramitación de las sugerencias garantizará su conocimiento por parte del órgano responsable del servicio a que éstas afecten.
3. Presentada y admitida la sugerencia, la Unidad Operativa, a través de la correspondiente Unidad de tramitación, dará traslado de ella por vía electrónica al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la Unidad Operativa la solución adoptada.
4. Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.
5. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la comisión permanente del Consejo podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1 e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, o decidir su elevación al pleno.
6. La contestación de las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el Consejo por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.

### ***Décima. Acumulación de expedientes***

1. Las Unidades de tramitación podrán acordar la acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

---

<sup>25</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

- a) Cuando se trate de quejas presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, o de sugerencias coincidentes en su contenido.
  - b) Cuando se trate de quejas o sugerencias formuladas por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.
2. Cuando se tuviere conocimiento de la presentación de quejas en ámbitos de distintas Unidades regionales y aquéllas fueran susceptibles de acumulación, la Unidad central podrá recabar para sí la competencia del asunto a los efectos de acordar aquélla.

#### ***Undécima. Otras cuestiones de procedimiento***

El desistimiento, la tramitación de las propuestas, el régimen especial de tramitación, la terminación de los procedimientos y la información a los ciudadanos se regirán por lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 11, 13, 14, 15 y 16 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

#### ***Duodécima. Trámites posteriores a la finalización de las actuaciones***

Finalizadas las actuaciones del Consejo, los expedientes serán remitidos para su archivo a la Unidad Central, que los custodiará a disposición de la Presidencia del Consejo.

### **III. Funcionamiento de la Unidad Operativa**

#### ***Decimotercera. Actuación de la Unidad Operativa***

1. La actuación de la Unidad Operativa se ajustará a las reglas contempladas en el artículo 10.6 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
2. La Unidad Operativa actuará bajo la superior dirección funcional del Presidente del Consejo y ejercerá las funciones contempladas en el artículo 6.3 del Real Decreto citado en el párrafo anterior

3. Cuando no pudieran ser subsanadas por medios ordinarios, la Unidad Operativa pondrá en conocimiento del Presidente del Consejo las incidencias que comporten resistencia, negativa u obstrucción al normal ejercicio de sus funciones, a los efectos de la propuesta de las medidas de remoción de obstáculos atinentes al caso.

#### ***Decimocuarta. Unidades de tramitación competentes***

1. La tramitación inicial de las quejas corresponderá a la Unidad regional en cuyo ámbito territorial se encuentren los correspondientes Servicios responsables.
2. Corresponderá al Presidente del Consejo determinar, dentro del marco de las Unidades aprobadas en las relaciones de puestos de trabajo, los ámbitos territoriales de actuación de las Unidades de tramitación operativas en cada momento, así como adaptar, cuando fuere preciso, las competencias de la Unidad central en su carácter de Unidad de tramitación.
3. Inicialmente, será competente directamente para la tramitación la Unidad central en los siguientes casos:
  - a) Cuando se trate de quejas referidas a asuntos de la competencia de los servicios centrales.
  - b) Cuando se aluda a decisiones o asuntos que sean de la responsabilidad exclusiva y directa de los Delegados especiales y Delegados de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de los Gerentes Territoriales del Catastro o de los Presidentes de los Tribunales Económico-Administrativos Regionales y Salas Desconcentradas.
  - c) Cuando se trate de quejas y sugerencias presentadas por entidades o instituciones representativas de intereses colectivos, ya sean de carácter institucional, político, laboral, empresarial o similar.
  - d) Cuando se trate de quejas que afecten conjuntamente a Servicios del ámbito de más de una Unidad regional.
  - e) Cuando proceda la acumulación en expedientes gestionados por la Unidad central.



- f) Cuando se trate de sugerencias que excedan del ámbito de competencias de los servicios territoriales.
4. Cuando en un mismo expediente concurren quejas y sugerencias, se tramitarán en expediente único con arreglo a las normas de competencia propias de cada una de ellas, comenzando por la tramitación de la queja.

#### ***Decimoquinta. Dirección de los Servicios***

1. Dentro de los criterios generales de actuación que acuerde el Consejo o establezca su Presidente, el Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en su calidad de Coordinador de la Unidad Operativa, ejercerá la dirección inmediata de la misma, pudiendo dictar, con la aprobación del Presidente, instrucciones generales de funcionamiento y organización.
2. El Subdirector-Jefe de la Unidad Operativa ejercerá la jefatura de todas las Unidades, central, regionales y locales de la Unidad Operativa. La Unidad central será la vía ordinaria de remisión de los expedientes de la Unidad Operativa a los restantes órganos del Consejo.
3. Los Jefes de las Unidades regionales tendrán a su cargo la coordinación funcional y asistencia de las Unidades locales de su respectivo ámbito.

#### ***Decimosexta. Actuación de las Inspecciones de los Servicios***

Con carácter excepcional, la Presidencia del Consejo podrá solicitar de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda o del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en sus ámbitos respectivos, la emisión de informe cuando resulte insuficiente la información incorporada al expediente a través de los trámites previstos en la presente Resolución o cuando dicha información quede fuera del conocimiento del órgano gestor.

#### ***Decimoséptima. Información y publicidad***

1. Los ciudadanos serán debidamente informados sobre la existencia del sistema de formulación de quejas y sugerencias a que se refiere la presente Resolución. A estos efectos:

- a) Existirán carteles visibles, de acuerdo con los formatos que se establezcan, en los vestíbulos o zonas de acceso de las oficinas, así como en los servicios de información y en las zonas de relación con los ciudadanos de mayor afluencia, y se establecerá la señalización precisa que permita la localización física inmediata de las Unidades receptoras.
  - b) Se insertará información normalizada, de forma claramente visible, en todos los manuales e instrucciones administrativos sobre cumplimiento de declaraciones, realización de trámites específicos, régimen administrativo aplicable a determinados contribuyentes y publicaciones informativas similares.
  - c) En todas las oficinas, tanto en los servicios de información como en las unidades de mayor afluencia de público, se dispondrá de un folleto informativo normalizado sobre el sistema de presentación y resolución de quejas y sugerencias.
  - d) El Consejo podrá solicitar la remisión de información específica con ocasión de determinados envíos masivos a los ciudadanos.
  - e) Se realizará el número mínimo de inserciones publicitarias cada año que se acuerde por esta Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>26</sup>.
  - f) Se incluirá un apartado específico informativo sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente en los portales y sedes electrónicas de los servicios de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>27</sup>, que podrá ampliarse a servicios complementarios relativos al procedimiento de presentación de las quejas y sugerencias.
2. En la publicidad que se realice se informará a los ciudadanos de forma concreta y detallada sobre los sistemas de presentación de las quejas y sugerencias y sobre los derechos que le asisten en esta materia.

---

<sup>26</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

<sup>27</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

***Decimoctava. Medios de funcionamiento***

1. Los Servicios centrales y territoriales pondrán a disposición de la Unidad Operativa los locales y medios materiales precisos para su funcionamiento.
2. Las Unidades receptoras deberán contar con espacios de atención al público, compartidos o no, que garanticen un trato aislado y personalizado correcto en términos de absoluta confidencialidad y reserva.

***Decimonovena. Habilitación del personal de las Unidades locales***

1. La Unidad Operativa procederá, previos los oportunos cursos de formación, a la habilitación del personal de las distintas Unidades receptoras locales necesario para garantizar el servicio, a cuyo efecto los Jefes de los distintos servicios centrales y territoriales prestarán la colaboración que se les requiera, formulando las oportunas propuestas.
2. Las habilitaciones pueden ser revocadas o modificadas en cada momento por acuerdo motivado de la Unidad Operativa, de acuerdo con los Jefes de los servicios centrales o territoriales.
3. Salvo en los servicios que estrictamente lo requieran por su dimensión, la titularidad de la Unidad receptora local no supondrá la existencia de un puesto de trabajo diferenciado, habilitándose para su desempeño a funcionarios que ocupen puestos de las correspondientes oficinas que reúnan las condiciones necesarias para el desempeño de esta función.

***Vigésima. Condiciones de funcionamiento***

1. La Unidad Operativa acordará con la dirección central de los distintos servicios las condiciones más idóneas para el funcionamiento efectivo de las distintas Unidades de ella dependientes, vigilando dicho proceso e informando al Presidente del Consejo sobre su desarrollo.
2. La Unidad Operativa procederá a la elaboración de los manuales de trabajo, normas internas de funcionamiento, impresos y demás material requerido para el funcionamiento de sus servicios, así como a la propuesta y subsiguiente organización de los procesos de formación que resulten necesarios para garantizar un trato correcto y homogéneo a los

ciudadanos que se acojan a los procedimientos contemplados por la presente Resolución. Los proyectos que se elaboren en estas materias serán sometidos a la aprobación del Presidente del Consejo.

### ***Vigesimoprimera. Acceso electrónico de los ciudadanos***

A los efectos indicados en la presente Resolución, el procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias es controlado por una aplicación gestora específica elaborada por el Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de acuerdo con las especificaciones básicas establecidas al respecto por la Unidad Operativa.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 de la Disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, se determina como sede electrónica del Consejo para la Defensa del Contribuyente la de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, regulada por la Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Será de aplicación al acceso electrónico de los ciudadanos al Consejo para la Defensa del Contribuyente lo dispuesto por la citada Resolución, sin perjuicio de reconocer la facultad de los ciudadanos de formular sugerencias al Consejo en forma anónima.

El Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria establecerá, previo informe de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>28</sup>, los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la Unidad Operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos, cuando aquellas afecten a los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>29</sup> así como a cualquier otro de la Administración del Estado con competencias tributarias, distintos de los integrados en el Agencia Estatal de Administración Tributaria.

---

<sup>28</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

<sup>29</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

***Disposición derogatoria única. Derogación normativa***

1. Queda derogada la Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

2. Queda derogada la Instrucción de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, sobre el establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, creado por Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

***Disposición final única. Entrada en vigor***

Esta Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

**Normas de funcionamiento del Consejo para la Defensa del Contribuyente<sup>30</sup>**

## ÍNDICE

Título Preliminar

Artículo 1. Naturaleza jurídica

Artículo 2. Régimen jurídico

Artículo 3. Composición

Título I. De los miembros del Consejo

Artículo 4. Derechos

Artículo 5. Deberes

Artículo 6. Régimen de abstención y recusación

Artículo 7. Ausencias

Título II. De los órganos del Consejo

Artículo 8. Órganos.

Capítulo I. Del Pleno

Artículo 9. Composición del Pleno

Artículo 10. Funciones del Pleno

Capítulo II. De la comisión permanente

Artículo 11.- Composición de la comisión permanente

Artículo 12.- Funciones de la comisión permanente

---

<sup>30</sup> Adoptadas por acuerdo del Pleno del Consejo para la Defensa del Contribuyente de 24 de febrero de 2010 y modificadas por acuerdo del Pleno del Consejo para la Defensa del Contribuyente de 20 de febrero de 2013.

### Capítulo III. Del Presidente

Artículo 13. Nombramiento y cese del Presidente

Artículo 14. Funciones del Presidente

Artículo 15. Sustitución del Presidente

### Capítulo IV. Del Secretario del Consejo

Artículo 16. El Secretario del Consejo

Artículo 17. Funciones del Secretario del Consejo

Artículo 18. Sustitución del Secretario

### Título III. Del funcionamiento del Consejo

#### Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 19. Votaciones y adopción de acuerdos

Artículo 20. Tramitación de las quejas

Artículo 21. Tramitación de las sugerencias

Artículo 22. Tramitación de informes y propuestas

Artículo 23. Régimen especial de tramitación

Artículo 24. Actos y contestaciones del Consejo

#### Capítulo II. Funcionamiento del Pleno

Artículo 25. Convocatorio Convocatoria de las sesiones

Artículo 26. Quórum de constitución

Artículo 27. Deliberaciones

#### Capítulo III. Funcionamiento de la comisión permanente

Artículo 28. Sesiones y quórum de constitución de la Comisión permanente.

## **Título Preliminar**

### ***Artículo 1. Naturaleza jurídica***

El Consejo para la Defensa del Contribuyente es un órgano colegiado de la Administración del Estado, integrado en el Ministerio de Economía y Hacienda y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>31</sup>.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente desarrolla, con independencia, las funciones asesoras y las demás previstas en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, en materia de derechos y garantías del ciudadano en sus relaciones con la Administración del Estado con competencias tributarias.

### ***Artículo 2. Régimen jurídico***

La organización y funcionamiento internos del Consejo se regirán por lo establecido en el Capítulo II, del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administración del Estado y del Procedimiento Administrativo Común; por el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, por las resoluciones que se dicten en desarrollo del mismo y por las presentes normas de funcionamiento.

Igualmente es de aplicación a la unidad operativa las instrucciones que se dicten por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

---

<sup>31</sup> Hoy integrado en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda (artículos 5 del Real Decreto 1823/2011, de 21 de diciembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, artículo 4 del Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, y artículo 2.5 del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas)



### **Artículo 3. Composición**

El Consejo estará formado por dieciséis vocales nombrados y cesados por el titular del Ministerio de Economía y Hacienda<sup>32</sup>, con excepción de aquellos que tienen la condición de vocales natos en razón del cargo que ostentan, en la forma establecida en el artículo 4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

## **Título I. De los miembros del Consejo**

### **Artículo 4. Derechos**

Los miembros del Consejo, que actuarán en el ejercicio de sus funciones con plena autonomía e independencia, tienen derecho a:

- a) Participar con voz y voto en las sesiones del Pleno y de la comisión permanente cuando formen parte de ella.
- b) Delegar el voto en otro miembro del Consejo en caso de ausencia previamente anunciada.
- c) Asistir con voz y sin derecho a voto, a la comisión permanente cuando no sean miembros de ella.
- d) Recibir con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas la convocatoria conteniendo el orden del día de las sesiones de la comisión permanente y del Pleno, así como acceder a la documentación que, relacionada con los órdenes del día, obre en poder del Consejo.
- e) Disponer de la información de los temas o estudios que desarrollen el Pleno y la comisión permanente.
- f) Recabar, a través del Presidente del Consejo, los datos y documentos que, no estando en posesión del Consejo, sean necesarios para el ejercicio de sus funciones en él.

---

<sup>32</sup> Hoy Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

- g) Percibir las indemnizaciones por asistencia a las que tengan derecho por su participación en las actividades del Consejo, de conformidad con el artículo 4.5 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y las directrices que al respecto se establezcan por la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>33</sup>.
- h) Cuantos otros sean necesarios para el ejercicio de las funciones que sean inherentes a su condición.

### **Artículo 5. Deberes**

Los miembros del Consejo tienen el deber de:

- a) Asistir a las sesiones del Pleno y de la comisión permanente a las que hayan sido convocados y participar en sus trabajos, sin perjuicio de delegar el voto o promover la suplencia en caso de ausencia justificada.
- b) Guardar sigilo y secreto de los datos, informes o antecedentes de los que tenga conocimiento en relación con las actuaciones del Consejo.
- c) No hacer uso de su condición de miembros del Consejo en el ejercicio de actividades empresariales y profesionales.

### **Artículo 6. Régimen de abstención y recusación**

1. Los miembros del Consejo en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en el número 2 del artículo 28 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, respecto a un asunto o asuntos determinados, lo pondrán inmediatamente en conocimiento del Presidente del Consejo, y se abstendrán de intervenir en las deliberaciones y votaciones relativas a dichos asuntos.
2. El Presidente, oído el Pleno del Consejo, podrá ordenar a las personas en quienes concurren dichas circunstancias que se abstengan de intervenir en el punto del orden del día de las reuniones del Consejo en que vaya a deliberarse sobre el asunto de que se trate.

---

<sup>33</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

3. La no abstención en los casos en que proceda dará lugar a responsabilidad.
4. Si se promoviera por los interesados en los procedimientos de queja la recusación de uno de los miembros del Consejo para conocer de un asunto o asuntos determinados, se dará traslado inmediato de la misma por la comisión permanente o miembro del Consejo que la reciba al Presidente del Consejo y al afectado. El recusado informará al Presidente si se da o no en él la causa alegada. Si el recusado niega la causa de recusación, el Presidente resolverá en el plazo de tres días, previos los informes y comprobaciones que considere oportunos, dando cuenta de su resolución al interesado y al Pleno del Consejo.

### **Artículo 7. Ausencias**

1. El miembro del Consejo que prevea que no va a poder asistir a una sesión del Pleno o a una reunión de la comisión permanente deberá comunicarlo previamente al Presidente o Secretario, delegando en su caso el voto en otro miembro del Consejo.

En el caso de la comisión permanente, de preverse la prolongación por más de una sesión de la ausencia, deberá solicitar al Presidente la elevación al Pleno de la propuesta de su suplencia por otro miembro del Consejo que pertenezca al mismo grupo de representación.

2. Si un miembro del Consejo que no tenga la condición de nato por razón de su cargo ha estado ausente más de tres sesiones consecutivas del Pleno o de la comisión permanente no comunicada previamente, el Presidente podrá, previa consulta con la comisión permanente, invitar al interesado a justificar sus ausencias y, en caso de no hacerlo, pedir al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>34</sup> que considere la oportunidad de proponer su cese.

## **Título II**

### **De los órganos del Consejo**

---

<sup>34</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

**Artículo 8. Órganos**

Son órganos del Consejo:

- a) El Pleno
- b) La comisión permanente
- c) El Presidente
- d) El Secretario del Consejo y de la comisión permanente

**Capítulo I. Del Pleno****Artículo 9. Composición del Pleno**

1. El Pleno del Consejo está integrado por la totalidad de los miembros del Consejo bajo la dirección del Presidente y asistido por el Secretario del Consejo.
2. A las sesiones del Pleno asistirán, cuando hayan sido convocados expresamente, con voz y sin voto los miembros de la unidad operativa y de los servicios de apoyo, conforme a lo dispuesto el artículo 4.1 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Asimismo podrán asistir, con voz pero sin voto, expertos invitados al efecto, a solicitud del Presidente o de uno de sus miembros, que deberán tener la condición de funcionarios públicos en activo.

Además de asistir a las reuniones del órgano colegiado, dichos expertos podrán auxiliar en otras funciones al Consejo cuando fuesen requeridos para ello por su Presidente.

**Artículo 10. Funciones del Pleno**

El Pleno es competente para:

1. Establecer, a propuesta de su Presidente, las líneas generales de actuación del Consejo.

2. Regular, a propuesta de su Presidente, el régimen de organización y funcionamiento internos del Consejo, aprobando las normas de funcionamiento interno y modificándolas, así como las directrices e instrucciones que sean precisas, en los términos establecidos en el apartado 1 de la disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
3. Aprobar la memoria anual a la que se refiere el artículo 3.1.f) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
4. Examinar y, en su caso, acordar la remisión de informes a los órganos de la administración tributaria afectados por la queja, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión de oficio por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, promoviendo en su caso el inicio del procedimiento de revocación, conforme al artículo 3.1.c) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
5. Examinar y, en su caso, aprobar los informes que el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos hubiera solicitado en relación con la resolución de quejas y sugerencias, conforme al artículo 3.1.g) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
6. Examinar y, en su caso, aprobar las contestaciones a las quejas y sugerencias que, por su relevancia, estime oportuno elevarle la comisión permanente.
7. Acordar la inadmisión de quejas y sugerencias que, habiendo sido inicialmente admitidas a trámite por la unidad operativa, fuesen elevadas al Pleno cuando éste estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
8. Elaborar, bien por propia iniciativa, bien a propuesta de la comisión permanente, propuestas normativas o de otra naturaleza, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3 del Real Decreto

1676/2009, de 13 de noviembre, en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.

Las propuestas serán remitidas por el Presidente al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>35</sup> o, cuando así resulte procedente, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración.

9. Solicitar y analizar la información de los órganos competentes correspondientes sobre la tramitación dada a las propuestas aprobadas por el Pleno.

## **Capítulo II. De la comisión permanente**

### ***Artículo 11.- Composición de la comisión permanente***

1. La comisión permanente está integrada por el Presidente del Consejo, por tres miembros designados por el Pleno del Consejo, a propuesta de su Presidente, entre los vocales y por el Secretario del Consejo que lo será también de la comisión permanente.

También podrán asistir a la comisión permanente los vocales que no sean miembros de ella, con voz y sin derecho a voto, comunicándolo al presidente al efecto de recibir la documentación necesaria para el debate de los puntos del orden del día.

2. El Pleno del Consejo, a propuesta de su Presidente, podrá designar suplentes de los miembros de la comisión permanente para el caso de vacante, ausencia o enfermedad u otra causa legal.

La designación de suplente deberá recaer en otro miembro del Consejo que pertenezca al mismo grupo de representación que el suplido.

3. Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.7 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, a las sesiones de la comisión permanente asistirán, cuando hayan sido convocados expresamente, con voz y sin voto los miembros de la unidad operativa y de los servicios de apoyo.

---

<sup>35</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

Asimismo podrán asistir, con voz pero sin voto, expertos invitados al efecto, a solicitud del Presidente o de uno de sus miembros, que deberán tener condición de funcionarios públicos en activo.

Además de asistir a las reuniones del órgano colegiado, dichos expertos podrán auxiliar en otras funciones al Consejo, cuando fuesen requeridos para ello por su Presidente.

### ***Artículo 12.- Funciones de la comisión permanente***

Corresponden a la comisión permanente las siguientes funciones:

1. Adoptar las medidas necesarias para la aplicación de las líneas generales de actuación del Consejo, aprobadas por el Pleno.
2. Colaborar con el Presidente en la dirección de la actuación ordinaria del Consejo.
3. Decidir la tramitación y distribución de las quejas y sugerencias, sin perjuicio de lo que se señala en estas normas para la asignación de los expedientes de disconformidad, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del contribuyente y en estas normas de funcionamiento.
4. Solicitar la convocatoria de sesiones extraordinarias del Pleno que deberán ser convocadas por el Presidente para su celebración en el plazo máximo de quince días a partir de la fecha de la solicitud y conocer las que acuerde aquél o soliciten los miembros del Consejo.
5. Preparar la documentación, informes y estudios necesarios para el mejor conocimiento por los miembros del Consejo de los temas que se hayan de tratar en el Pleno.
6. Examinar el borrador de Memoria anual y elevarlo a la aprobación del Pleno.
7. Efectuar el seguimiento de los expedientes tramitados por el Consejo y su unidad operativa, informando de ello al Pleno, con una periodicidad mínima anual.

8. Recibir información de la unidad operativa y, en su caso, revisar los acuerdos de inadmisión de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
9. Revisar las admisiones e inadmisiones de quejas y sugerencias, acordando o proponiendo al Pleno la decisión que se considere procedente, cuando en una fase del procedimiento posterior a la decisión de la unidad operativa sobre la admisibilidad y revisada ésta, se estimase la concurrencia de una causa de admisibilidad o inadmisibilidad que desvirtuase la decisión de dicha unidad.
10. Acordar la abstención de la tramitación de las quejas y el archivo del expediente, cuando tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento de revisión de cualquier naturaleza sobre la misma materia, teniendo en cuenta el motivo de la queja y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate, conforme con lo dispuesto en el artículo 10.7 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, sin perjuicio de la continuación del procedimiento en cuanto a las cuestiones relacionadas con las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.
11. Acordar de forma excepcional, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja presentada o la abstención a la que se refiere el apartado anterior, la elaboración de la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.
12. Proponer al Pleno la abstención de la tramitación de las quejas y el archivo del expediente, cuando se tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones penales en relación con los actos y procedimientos a los que la queja se refiera.
13. Resolver, a propuesta de la unidad operativa, la prosecución del procedimiento en que hubiera desistido el interesado, por existir un interés general o de la necesidad de definir o esclarecer las cuestiones



planteadas, conforme al artículo 11 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

14. Examinar y, en su caso, aprobar las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja, en los supuestos a los que se refiere el artículo 10.4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, salvo que proceda el informe al que se refiere al artículo 3.1.c) del citado Real Decreto.
15. Proponer al Pleno la elaboración de propuestas normativas o de otra naturaleza, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.
16. Formular, cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, borradores de propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, elevándolos al Pleno.
17. Solicitar y analizar la información de los órganos competentes correspondientes sobre la contestación a las propuestas del Consejo y dar cuenta de dicha información al Pleno del Consejo cuando éste hubiere aprobado la propuesta.
18. Cualesquiera otros asuntos no atribuidos al Pleno por el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, o estas normas de funcionamiento

### **Capítulo III. Del Presidente**

#### ***Artículo 13. Nombramiento y cese del Presidente***

1. El titular de la presidencia del Consejo de Defensa del Contribuyente será nombrado por el Ministro de Economía y Hacienda<sup>36</sup>, a propuesta del Pleno del Consejo, por un plazo de cuatro años.

---

<sup>36</sup> Hoy Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas

Transcurrido este plazo, el Presidente quedará en funciones en tanto no se proceda al nombramiento de su sucesor o sea renovado en su cargo, sin perjuicio de su condición de vocal, en la que podrá continuar tras la finalización del plazo de presidencia

2. El Presidente deberá tener la condición de profesional de reconocido prestigio en el ámbito tributario, con al menos diez años de ejercicio profesional, siendo designado de entre los miembros del Consejo
3. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente ostenta su representación y es el órgano de relación con la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>37</sup>, con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y con los demás centros, órganos y organismos, tanto públicos como privados.

#### **Artículo 14. Funciones del Presidente**

Sin perjuicio de las funciones establecidas en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, serán también funciones del Presidente:

1. Dirigir, promover y coordinar la actuación del Consejo.
2. Ostentar la representación del Consejo.
3. Convocar y presidir las sesiones del Pleno y de la comisión permanente, dictando las directrices generales para el buen gobierno de las mismas, de acuerdo con este último órgano, y moderar el desarrollo de los debates.
4. Fijar el orden del día de las sesiones del Pleno y de la comisión permanente teniendo en cuenta las propuestas y peticiones formuladas por sus miembros.
5. Visar las actas y disponer y velar por el exacto cumplimiento de los acuerdos del Consejo.
6. Dirimir los empates que se produzcan en las votaciones con su voto de calidad.

---

<sup>37</sup> Hoy Secretaría de Estado de Hacienda

7. Solicitar, en nombre del Consejo, la colaboración que estime pertinente a la unidad operativa.
8. Cumplir y hacer cumplir el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, las Resoluciones que se dicten en desarrollo del mismo y las presentes normas de funcionamiento, proponiendo al Pleno su interpretación en cuestiones de organización y funcionamiento en los casos de dudas y su integración en los de omisión, en las mismas cuestiones.
9. Acordar la remisión de copia del expediente al órgano responsable, a propuesta motivada de la unidad operativa una vez analizadas las circunstancias y previo informe del servicio administrativo afectado por la queja, cuando la importancia y gravedad de los asuntos planteados en la queja así lo requiera o cuando en ellas se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, comunicando la remisión al interesado, conforme a lo dispuesto en el artículo 10.5 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
10. Remitir directamente al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>38</sup> o, cuando así proceda, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los informes y propuestas que se elaboren por el Consejo, conforme a lo dispuesto en el artículo 5.4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente
11. Cuantas otras se establezcan en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, las resoluciones dictadas en su desarrollo y estas normas de funcionamiento, así como las que sean inherentes a su condición de Presidente.

#### ***Artículo 15. Sustitución del Presidente***

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Presidente será sustituido por el miembro del órgano colegiado de que se

---

<sup>38</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda

trate de mayor antigüedad en el Pleno o en la comisión permanente y, de ser varios, el de mayor edad.

#### **Capítulo IV. Del Secretario del Consejo**

##### ***Artículo 16. El Secretario del Consejo***

El Secretario del Consejo es, con carácter nato y por razón de su cargo, el Abogado del Estado jefe de la Abogacía del Estado en materia de hacienda y financiación territorial de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>39</sup>, que, además, es vocal del Consejo.

##### ***Artículo 17. Funciones del Secretario del Consejo***

Son funciones del Secretario del Consejo:

1. Asistir a las sesiones del Pleno y de la comisión permanente del Consejo, sin perjuicio de delegar el voto en su condición de vocal en caso de ausencia justificada.
2. Efectuar la convocatoria de las sesiones por orden de su Presidente, así como las citaciones a los miembros del mismo.
3. Recibir los actos de comunicación de los miembros con el Consejo y la comisión permanente y, por tanto, las notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones o cualquiera otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.
4. Extender las actas de las sesiones del Pleno y de la comisión permanente, autorizarlas con su firma y el visto bueno del Presidente y dar el curso correspondiente a los acuerdos que se adopten.
5. Expedir certificaciones de las consultas, dictámenes y acuerdos aprobados.
6. Cuidar del archivo de las actas del Consejo y de la documentación aneja a ellas, y de la puesta a disposición de sus órganos y de los vocales cuando le fuera requerida, sin perjuicio de las competencias de archivo y

---

<sup>39</sup> Hoy Abogado del Estado jefe de la Secretaría de Estado de Hacienda

custodia de la documentación del Consejo de su unidad operativa y de los servicios de apoyo.

7. Cuantas otras funciones se establezcan en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, las resoluciones dictadas en su desarrollo y estas normas de funcionamiento, así como las que sean inherentes a su condición de Secretario.

### ***Artículo 18. Sustitución del Secretario***

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Secretario será sustituido por el miembro del Consejo nombrado en representación de la Administración de menor antigüedad en el Pleno o en la comisión permanente y, de ser varios, el de menor edad.

## **Título III. Del funcionamiento del Consejo**

### **Capítulo I. Disposiciones generales**

#### ***Artículo 19. Votaciones y adopción de acuerdos***

Salvo norma en contrario, los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos, incluidos los de los asistentes y los delegados, dirimiendo los empates el Presidente mediante su voto de calidad.

#### ***Artículo 20. Tramitación de las quejas***

1. La unidad operativa remitirá al Presidente del Consejo los expedientes de queja en que el interesado se opone a la respuesta recibida del servicio responsable, manifestando su disconformidad expresamente, y aquellos otros en que, no existiendo oposición, estime que el Consejo no ha de mostrarse de acuerdo con la respuesta dada por el órgano responsable del servicio administrativo.

Cuando la disconformidad se proponga por la unidad operativa, será examinada por un vocal del Consejo designado a tal efecto por el Presidente, quien propondrá al Presidente la continuidad del procedimiento o su archivo.

2. El Presidente, en los casos de disconformidad expresa del interesado y en los que no esté de acuerdo con la respuesta del órgano responsable,

designará como ponente a un miembro del Consejo para que, analizado el tema, formule una propuesta de contestación o, si así procede, de inadmisión o abstención, que será remitida a la comisión permanente para su examen.

3. En caso de conformidad de la comisión permanente con la propuesta remitida, el Presidente la comunicará a los interesados, dando traslado cuando así proceda al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.

En caso de disconformidad con la propuesta, la comisión permanente podrá devolver al ponente la propuesta para nuevo examen o nombrar a un nuevo ponente.

4. No obstante lo anterior, cuando la propuesta hubiese puesto de manifiesto la existencia de actos susceptibles de revisión de oficio por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, incluida la promoción del inicio del procedimiento de revocación, la comisión permanente elevará la propuesta al Pleno para que este ejerza, en su caso, la función establecida en el artículo 3.1.c) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Asimismo la comisión permanente podrá acordar elevar al Pleno los expedientes pendientes de decisión, en razón de las características o relevancia de aquéllos.

5. El plazo máximo de duración del procedimiento será de seis meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La comisión permanente, a través de los servicios de apoyo, cuidará del cumplimiento del plazo de duración y adoptará las medidas necesarias para evitar demoras.

### ***Artículo 21. Tramitación de las sugerencias***

1. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera la unidad operativa podrá proponer motivadamente a la comisión permanente la formulación de propuestas o informes en relación con la función

genérica de defensa del contribuyente, a la que se refiere el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

2. Si el Presidente lo estimase procedente, designará ponente a un miembro del Consejo o encargará a los servicios de apoyo o a la unidad operativa del Consejo la elaboración de la propuesta o informe, que será remitida a la comisión permanente para su examen.
3. La comisión permanente aprobará o rechazará la propuesta o informe o, si lo estima oportuno, acordará su elevación al Pleno, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Acordará en todo caso su elevación al Pleno cuando se trate de una propuesta normativa o de otra naturaleza de las previstas en el artículo 3.1.h) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

### ***Artículo 22. Tramitación de informes y propuestas***

1. El Pleno del Consejo, por mayoría absoluta de sus componentes, puede acordar que se inicie el procedimiento de elaboración de las propuestas e informes a que se refiere el artículo 3. 1. e) y h), del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

El Presidente designará ponente a un miembro del Consejo o encargará a los servicios de apoyo o a la unidad operativa del Consejo la elaboración de la propuesta o informe, que será remitido, previo examen por la comisión permanente, al Pleno para su examen o aprobación.

2. De forma excepcional, la comisión permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja o la abstención en los casos previstos en el artículo 10.7 y 8 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, podrá elaborar la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e) del citado Real Decreto 1676/2009, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate. El Presidente designará ponente a un miembro del Consejo o encargará a los servicios de apoyo o a la unidad operativa del Consejo la elaboración de la propuesta o informe, que será remitido a la comisión permanente.

La comisión permanente aprobará o rechazará la propuesta o informe o, si lo estima oportuno, acordará su elevación al Pleno.

Acordará en todo caso su elevación al Pleno cuando se trate de una propuesta normativa o de otra naturaleza de las previstas en el artículo 3.1.h) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

### ***Artículo 23. Régimen especial de tramitación***

1. Cuando concurren en las quejas y sugerencias razones debidamente justificadas de especial complejidad o trascendencia, o éstas afecten a un gran número de personas o entidades, la comisión permanente podrá proponer al Pleno el establecimiento de reglas comunes de tramitación que garanticen la agilidad, economía y eficacia en su resolución.

Tratándose de quejas o sugerencias masivas y sustancialmente iguales en su formulación, el Pleno podrá autorizar a la comisión permanente a que las mismas sean contestadas de manera uniforme de acuerdo con modelos que al efecto apruebe la comisión permanente o, de tratarse de contestaciones reservadas a su competencia, el Pleno.

La Comisión permanente informará al Pleno de las quejas y sugerencias resueltas de acuerdo con dichos procedimientos.

2. La comisión permanente elaborará informes anuales sobre las quejas y sugerencias formuladas con carácter reiterativo, con ocasión de actos masivos de aplicación de los tributos o de cumplimiento de obligaciones tributarias de carácter periódico.

Dichos informes serán examinados por el Pleno y, si se estima procedente, remitidos al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos<sup>40</sup> o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración.

3. Cuando las quejas y sugerencias presentadas por los interesados se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas, derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, el Pleno del Consejo a propuesta de la comisión permanente

---

<sup>40</sup> Hoy Secretario de Estado de Hacienda



podrá proponer las reglas comunes de tramitación por los órganos de la Administración Tributaria directamente responsables de la gestión de tales sistemas.

La unidad operativa cuidará que en las quejas y sugerencias tramitadas por dicho procedimiento no existan cuestiones jurídicas.

Cuando en una misma queja o sugerencia concurren cuestiones jurídicas con otras de carácter técnico y ambas sean separables, las cuestiones técnicas podrán tramitarse en incidente separado por el procedimiento especial al que se refiere este apartado.

La unidad operativa recibirá información de los órganos de la Administración Tributaria directamente responsables de la gestión de los sistemas sobre la tramitación dada a los procedimientos y las contestaciones producidas, que deberán ser remitidas en todo caso al interesado.

Con dicha información, la comisión permanente elaborará informes periódicos que serán examinados por el Pleno y remitidos al órgano de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, según cual sea el órgano responsable del servicio, para la subsanación de los defectos reiterados apreciados y la introducción de las oportunas mejoras.

#### ***Artículo 24. Actos y contestaciones del Consejo***

1. Las contestaciones a las quejas y las propuestas e informes aprobados por el Pleno o la comisión permanente serán remitidos, en nombre del Consejo, por su Presidente a los órganos de la Administración del Estado con competencia tributaria y a los particulares, según proceda.

Los demás actos de terminación de los procedimientos y los de trámite acordados por el Pleno y la comisión permanente serán comunicados por la unidad operativa.

2. Las contestaciones y demás actos producidos por el Consejo y la unidad operativa no constituyen ni reconocen derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas por lo que no son susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional, conforme a lo dispuesto en el

artículo 7.3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Tal circunstancia deberá recogerse expresamente en las comunicaciones a los particulares, así como si el acto comunicado pone fin al procedimiento.

3. La comisión permanente, a propuesta del Presidente, fijará la estructura a la que deberán sujetarse las propuestas de contestación a las quejas elaboradas por los vocales ponentes.

## **Capítulo II. Funcionamiento del Pleno**

### ***Artículo 25. Convocatoria de las sesiones***

1. 1. El Pleno celebrará sesión ordinaria al menos ocho veces al año, efectuándose la convocatoria por el Presidente, a través del Secretario, con una antelación mínima de siete días naturales.
2. Cuando concurren circunstancias excepcionales que así lo justifiquen, el Presidente, a través del Secretario, podrá convocar sesiones extraordinarias del Pleno con una antelación mínima de setenta y dos horas, en cualquiera de los siguientes supuestos:
  - a) Por iniciativa propia
  - b) Cuando exista acuerdo de la comisión permanente.
  - c) Mediante solicitud de nueve vocales, dirigida al Presidente, en la que, además de las firmas, consten los motivos excepcionales que justifican la convocatoria y el asunto a tratar.

En el caso de los apartados b) y c), el plazo máximo para su celebración será de diez días.

3. Cuando concurren circunstancias excepcionales que así lo justifiquen, el Presidente, a través del Secretario, podrá suspender con una antelación mínima de setenta y dos horas las sesiones ordinarias del Pleno que ya se hayan convocado.

4. A la convocatoria, que contendrá el orden del día de la sesión, se acompañará la documentación específica sobre los temas a tratar. Podrá ampliarse el orden del día o remitirse documentación complementaria hasta cuarenta y ocho horas antes de la celebración del Pleno.
5. No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que estén presentes todos los miembros del Pleno y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría.

#### ***Artículo 26. Quórum de constitución***

De conformidad con el artículo 26 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común para la válida constitución del Pleno será necesario, además de la presencia del Presidente y del Secretario del Consejo, o quienes les sustituyan, la de al menos seis miembros más.

#### ***Artículo 27. Deliberaciones***

1. El Presidente abrirá la sesión, dirigirá los debates y velará por la observancia de las presentes normas de funcionamiento.
2. El Pleno, a propuesta del Presidente, podrá acordar la suspensión de la sesión, fijando el momento en que ha de reanudarse la misma.
3. Cuando las deliberaciones tengan por objeto decidir acerca de una propuesta, se celebrará un debate sobre el contenido de la misma, analizando las eventuales enmiendas, concediéndose la palabra a los que la hayan solicitado.

Cuando alguna enmienda parcial sea aprobada se incluirá en el texto, y el Presidente del Consejo, asistido del ponente, podrá realizar las adaptaciones necesarias para que el texto definitivo sea coherente.

Concluido el debate, el Pleno aprobará o rechazará el texto propuesto con las enmiendas formuladas o acordará la elaboración de una nueva propuesta, designado en su caso nuevo ponente, que se debatirá en la próxima sesión del Consejo.

4. El Pleno, a iniciativa de su Presidente o de cuatro vocales, podrá encomendar a la comisión permanente la emisión de un concreto dictamen.

### **Capítulo III. Funcionamiento de la comisión permanente**

#### ***Artículo 28. Sesiones y quórum de constitución de la Comisión permanente***

1. La comisión permanente, bajo la dirección del Presidente del Consejo, se reunirá en sesión ordinaria dos veces al mes, pudiéndose reunir una sola vez al mes cuando las circunstancias lo aconsejen, con exclusión en todo caso del mes de agosto.

La comisión permanente puede ser convocada extraordinariamente cuantas veces sea necesario. Las sesiones extraordinarias serán convocadas por el Presidente por iniciativa propia o a solicitud de uno de sus miembros.

2. De conformidad con el artículo 26 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común para la válida constitución de la comisión permanente será necesaria la presencia además del Presidente y el Secretario o quienes los sustituyan legalmente de, al menos, uno de sus miembros, titulares o suplentes.
3. Las sesiones de la comisión permanente serán convocadas por el Presidente, a través del Secretario, al menos con setenta y dos horas de anticipación, remitiéndose a cada miembro así como a los invitados la citación con el orden del día y la documentación correspondiente.
5. No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que estén presentes todos los miembros de la comisión permanente y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría.

---

## VI. PROPUESTAS NORMATIVAS E INFORMES (1997-2013)

---

---



## **VI. PROPUESTAS NORMATIVAS E INFORMES**

### **1. PROPUESTAS NORMATIVAS (1997 – 2013)**

#### **A) Índice cronológico**

**1997**

##### **PROPUESTA 1/1997**

*PROCEDIMIENTO DE PAGO DE LAS TASAS CATASTRALES.*

##### **PROPUESTA 2/1997**

*COMPENSACIÓN DE DEUDAS EN PERIODO VOLUNTARIO.*

##### **PROPUESTA 3/1997**

*REVISIÓN DEL TRATAMIENTO DE RENTAS DE CAPITAL EN CONVENIOS DE DOBLE IMPOSICIÓN.*

##### **PROPUESTA 4/1997**

*NORMAS DE DESARROLLO DEL CONVENIO HISPANO-ALEMÁN, A EFECTOS DE DETERMINADAS ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ESPAÑOLA.*

##### **PROPUESTA 5/1997**

*TRATAMIENTO FISCAL DE LAS PENSIONES POR INCAPACIDAD.*

##### **PROPUESTA 6/1997**

*CÓMPUTO DEL IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES A EFECTOS DE LA DETERMINACIÓN DEL INCREMENTO DE VALOR EN EL IRPF.*

**PROPUESTA 7/1997**

*CONVENIENCIA DE ESTABLECER PLAZOS PARA LAS DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS RELACIONADAS CON LOS IMPUESTOS ESPECIALES.*

**PROPUESTA 8/1997**

*LIQUIDACIÓN POR INTERESES DE DEMORA DE SANCIONES TRIBUTARIAS CON POSTERIORIDAD A SU CONDONACIÓN.*

**PROPUESTA 9/1997**

*INCORPORACIÓN EN LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS DEL DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN.*

**PROPUESTA 10/1997**

*SUMINISTRO DE IMPRESOS PARA CUMPLIMENTAR DECLARACIONES TRIBUTARIAS EN LOS CONSULADOS DE ESPAÑA EN EL EXTRANJERO.*

**PROPUESTA 11/1997**

*LIQUIDACIONES INSTANTÁNEAS EN PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN.*

**PROPUESTA 12/1997**

*CONVENIENCIA DE DICTAR INSTRUCCIONES PARA LA DEBIDA FORMALIZACIÓN DE AVAL BANCARIO EN LOS CASOS DE SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.*

**PROPUESTA 13/1997**

*SOLICITUD DE CERTIFICADOS CATASTRALES EN CASOS DE JUSTICIA GRATUITA.*



**PROPUESTA 14/1997**

*REFERENCIA CATASTRAL DE LOS INMUEBLES EN LOS RECIBOS DEL IBI.*

**PROPUESTA 15/1997**

*CONVENIENCIA DE ESTABLECER UN IMPRESO PARA EL CAMBIO DE DOMICILIO FISCAL QUE PERMITA SU TRATAMIENTO INFORMÁTICO.*

**PROPUESTA 16/1997**

*APLICACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE LA DISPOSICIÓN FINAL 4ª DE LA LEY 29/1994, DE ARRENDAMIENTOS URBANOS.*

**PROPUESTA 17/1997**

*IMPROCEDENCIA DE REQUERIMIENTOS DE CONTENIDO GENÉRICO EN PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIONES ABREVIADAS.*

**PROPUESTA 18/1997**

*NECESIDAD DE DOTAR DE FUNCIONALIDAD AL PROCEDIMIENTO DE RECTIFICACIÓN DE ERRORES MATERIALES O DE HECHO DEL ARTÍCULO 156 DE LA LGT.*

**PROPUESTA 19/1997**

*OBLIGATORIEDAD DE LA RENUNCIA EXPRESA AL MÉTODO DE ESTIMACIÓN OBJETIVA.*

**PROPUESTA 20/1997**

*DEBER DE MOTIVACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO SANCIONADOR.*

**PROPUESTA 21/1997**

*ACTUALIZACIÓN DE PLANTILLAS EN LOS  
TRIBUNALES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS.*

**1998**

**PROPUESTA 1/1998**

*ORDEN ALFABÉTICO EN LAS NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE BOLETINES OFICIALES.*

**PROPUESTA 2/1998**

*OPCIÓN SOBRE EL PAGO FRACCIONADO DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES.*

**PROPUESTA 3/1998**

*SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS CORRESPONDIENTES A CUOTAS TRIBUTARIAS DE REPERCUSIÓN OBLIGATORIA EN EL ÁMBITO DEL IVA.*

**PROPUESTA 4/1998**

*IMPOSIBILIDAD DE PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES POR ESTAR PENDIENTE DE PUBLICACIÓN EL MODELO OFICIAL.*

**PROPUESTA 5/1998**

*EXIGENCIA DE VALORACIÓN DE LOS BIENES OFRECIDOS EN GARANTÍA EFECTUADA POR EMPRESAS O PROFESIONALES CUANDO EL VALOR CATASTRAL DE DICHOS BIENES CUBRE EL IMPORTE DE LAS DEUDAS APLAZABLES O FRACCIONABLES.*

**PROPUESTA 6/1998**

*FUNDAMENTACIÓN POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA DETERMINACIÓN DEL MÓDULO CORRESPONDIENTE A LOS NO ASALARIADOS.*

**PROPUESTA 7/1998**

*EMBARGOS DE DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS PRACTICADOS POR LA AEAT EN PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN DE DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES.*

**PROPUESTA 8/1998**

*NECESIDAD DE COBERTURA NORMATIVA EN LAS ACTUACIONES DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN EN MATERIA DE REPRESENTACIÓN.*

**PROPUESTA 9/1998**

*CONVENIENCIA DE QUE LA INFORMACIÓN FACILITADA A LOS CONTRIBUYENTES AL INICIO DE LAS ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN E INSPECCIÓN INCLUYA LA POSIBILIDAD DE DIRIGIRSE AL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.*

**PROPUESTA 10/1998**

*INCIDENCIA DEL SOBRESIMIENTO DE LAS ACTUACIONES JUDICIALES PENALES EN DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA EN EL PROCEDIMIENTO INSPECTOR.*

**PROPUESTA 11/1998**

*GARANTÍAS DEL CONTRIBUYENTE ANTE ACTUACIONES INSPECTORAS QUE APRECIEN HECHOS QUE PUDIERAN SER CONSTITUTIVOS DE LOS DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA.*

**PROPUESTA 12/1998**

*REANUDACIÓN DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS TRAS EL SOBRESIMIENTO FIRME DE*

*ACTUACIONES JUDICIALES PENALES EN DELITOS  
CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA.*

**PROPUESTA 13/1998**

*NECESIDAD DE DOCUMENTAR LAS ACTUACIONES  
DE COMPROBACIÓN ABREVIADA DE LOS ÓRGANOS  
DE GESTIÓN.*

**PROPUESTA 14/1998**

*EXPEDICIÓN DE FACTURA CORRESPONDIENTE A  
VENTA DE IMPRESOS O MODELOS OFICIALES POR  
PARTE DE LOS SERVICIOS COMPETENTES DE LA  
AEAT.*

**PROPUESTA 15/1998**

*PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE  
CERTIFICADOS EXIGIDOS EN LAS CONVOCATORIAS  
DE AYUDAS POR LAS ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS.*

**PROPUESTA 16/1998**

*APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 118 DE LA LEY 37/1992  
DEL IVA TRAS LA NUEVA REDACCIÓN DEL  
ARTÍCULO 115 DE LA MISMA DADA POR LA LEY  
66/1997 Y LA ENTRADA EN VIGOR DE LA LEY 1/1998  
DE DERECHOS Y GARANTÍAS DEL CONTRIBUYENTE.*

**PROPUESTA 17/1998**

*DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE LA  
TASACIÓN PERICIAL CONTRADICTORIA.*

**PROPUESTA 18/1998**

*APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 35 DE LA LEY 1/1998,  
DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS*

*CONTRIBUYENTES, SOBRE SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS SANCIONES.*

**PROPUESTA 19/1998**

*HABILITACIÓN DE MODELO ACREDITATIVO DE LA COMPARECENCIA DEL CONTRIBUYENTE EN LAS OFICINAS DE LA AEAT PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS.*

**PROPUESTA 20/1998**

*MEJORA EN EL SERVICIO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS REALIZADOS POR LA AEAT Y LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO.*

**PROPUESTA 21/1998**

*APLICACIÓN DE LA NORMATIVA EXISTENTE SOBRE NOTIFICACIONES TRIBUTARIAS POR CORREO REALIZADAS POR LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL "CORREOS Y TELÉGRAFOS".*

**PROPUESTA 22/1998**

*SUPRESIÓN DE DETERMINADAS COMUNICACIONES EFECTUADAS POR LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN DE LA AEAT.*

**PROPUESTA 23/1998**

*DIFERENCIACIÓN DE RENTAS RECIBIDAS POR REPRESENTANTES LEGALES DE MENORES O INCAPACITADOS.*

**PROPUESTA 24/1998**

*OBLIGATORIEDAD DE QUE LAS LEYES Y REGLAMENTOS QUE CONTENGAN NORMAS TRIBUTARIAS LO MENCIONEN EXPRESAMENTE EN SU TÍTULO.*

**PROPUESTA 25/1998**

*MEJORA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE EN RELACIÓN CON LAS ENTIDADES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE CAJA EN LAS DELEGACIONES Y ADMINISTRACIONES DE LA AEAT.*

**PROPUESTA 26/1998**

*DIFERENCIACIÓN EN EL MODELO ANUAL DE DECLARACIÓN DEL IRPF DE LOS RENDIMIENTOS DEL CAPITAL MOBILIARIO DE ELEMENTOS PATRIMONIALES AFECTOS A ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y PROFESIONALES Y DE SUS CORRESPONDIENTES RETENCIONES.*

**PROPUESTA 27/1998**

*IMPULSO DE LAS DEVOLUCIONES DE OFICIO DE INGRESOS INDEBIDOS POR LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN DE LA AEAT.*

**PROPUESTA 28/1998**

*NECESIDAD DE FORMALIZAR Y PONER EN CONOCIMIENTO DEL OBLIGADO TRIBUTARIO LAS DILIGENCIAS EN LAS QUE CONSTEN LOS HECHOS QUE PUDIERAN SER CONSTITUTIVOS DE DELITO CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA PREVISTO EN EL ARTÍCULO 305 DEL CÓDIGO PENAL.*

**PROPUESTA 29/1998**

*REGLAMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN ABREVIADA.*

**1999**

**PROPUESTA 1/1999**

*PROCEDIMIENTO PARA EL REEMBOLSO DEL COSTE DE LAS GARANTÍAS APORTADAS EN LA SUSPENSIÓN DE DEUDAS TRIBUTARIAS.*

**PROPUESTA 2/1999**

*SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LOS ACTOS TRIBUTARIOS POR LOS TRIBUNALES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS CONFORME AL ARTÍCULO 76 DEL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.*

**PROPUESTA 3/1999**

*MEJORA DEL SERVICIO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS REALIZADOS POR LA AEAT A EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA.*

**PROPUESTA 4/1999**

*CONSTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS Y/O SUS REPRESENTANTES EN LOS PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS.*

**PROPUESTA 5/1999**

*NECESIDAD DE GRABACIÓN Y TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LOS DATOS DEL REPRESENTANTE PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DEL IRNR.*

**PROPUESTA 6/1999**

*CANCELACIÓN DE LA BAJA EN EL ÍNDICE DE ENTIDADES Y DE LA CONSIGUIENTE NOTA*



*REGISTRAL CONFORME AL ARTÍCULO 137 DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES.*

**PROPUESTA 7/1999**

*NECESIDAD DE INCORPORAR EN LOS IMPRESOS OFICIALES DE DECLARACIÓN-LIQUIDACIÓN TRIBUTARIA INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS, PLAZOS Y ÓRGANOS ANTE LOS QUE PROMOVER SU RECTIFICACIÓN O IMPUGNACIÓN.*

**PROPUESTA 8/1999**

*GASTOS BANCARIOS DERIVADOS DEL COBRO DE CHEQUES EMITIDOS POR EL TESORO PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS.*

**PROPUESTA 9/1999**

*EL IVA EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE LOS REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD.*

**PROPUESTA 10/1999**

*PRÁCTICA DE NOTIFICACIONES EN APARTADOS DE CORREOS.*

**PROPUESTA 11/1999**

*PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE LA EXENCIÓN EN EL IEDMT DE LOS VEHÍCULOS AUTOMÓVILES MATRICULADOS PARA AFECTARLOS EXCLUSIVAMENTE A LA ENSEÑANZA DE CONDUCTORES.*

**PROPUESTA 12/1999**

*COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS DE RECAUDACIÓN EN EL EJERCICIO DE FACULTADES*

*DE COMPROBACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA Y SITUACIÓN DE BIENES O DERECHOS DE LOS OBLIGADOS AL PAGO, ESPECIALMENTE EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD TRIBUTARIA.*

**PROPUESTA 13/1999**

*COMUNICACIÓN AL NUEVO DOMICILIO CONOCIDO PREVIA A LA NOTIFICACIÓN POR COMPARECENCIA.*

**PROPUESTA 14/1999**

*CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA IMPUESTOS EN LOS ARTÍCULOS 6.4 Y 7 DE LA LEY 1/1998.*

**PROPUESTA 15/1999**

*APLICACIÓN DEL IMPORTE DE UN DEPÓSITO AL PAGO DE UNA DEUDA TRIBUTARIA CONFIRMADA POR RESOLUCIÓN DE UN TRIBUNAL ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO O POR SENTENCIA JUDICIAL.*

**PROPUESTA 16/1999**

*GARANTÍAS A PRESTAR EN SUPUESTOS DE DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD A VARIOS ADMINISTRADORES.*

**PROPUESTA 17/1999**

*INFORMACIÓN AL CONTRIBUYENTE SOBRE PLAZO DE SILENCIO EN LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.*

**PROPUESTA 18/1999**

*PERIODO DE CÓMPUTO DE LOS INTERESES DE DEMORA EN DETERMINADAS LIQUIDACIONES EFECTUADAS POR EL IRPF.*

**PROPUESTA 19/1999**

*MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS DE DEUDAS TRIBUTARIAS.*

**PROPUESTA 20/1999**

*DEVOLUCIÓN DEL IVA EN AQUELLOS SUPUESTOS EN EL QUE EL CONTRIBUYENTE REPERCUTIDO PONGA DE MANIFIESTO A LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA LA IMPROCEDENCIA DE LA REPERCUSIÓN.*

**PROPUESTA 21/1999**

*EJECUCIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LAS RESOLUCIONES ESTIMATORIAS DE LOS TRIBUNALES ECONÓMICO- ADMINISTRATIVOS.*

**PROPUESTA 22/1999**

*PROCEDIMIENTO PARA EVITAR LA SOLICITUD DE CERTIFICADOS AL CATASTRO CON MOTIVO DE DETERMINADAS CONVOCATORIAS DE AYUDAS PÚBLICAS.*

**PROPUESTA 23/1999**

*EFFECTOS SOBRE LOS TRIBUNALES ECONÓMICO- ADMINISTRATIVOS DE LA DISPOSICIÓN FINAL TERCERA DE LA LEY 1/1998 DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS CONTRIBUYENTES.*

**PROPUESTA 24/1999**

*EFICACIA RETROACTIVA DE LAS LIQUIDACIONES PRACTICADAS EN DETERMINADAS DECLARACIONES DEL IRPF PRESENTADAS A TRAVÉS DEL DENOMINADO PROGRAMA PADRE.*

**PROPUESTA 25/1999**

*DETERMINACIÓN DE LA CUANTÍA DE LAS PENSIONES COMPENSATORIAS A FAVOR DEL CÓNYUGE Y POR ALIMENTOS A FAVOR DE LOS HIJOS A EFECTOS DEL IRPF.*

**PROPUESTA 26/1999**

*REGLAS DE ACUMULACIÓN DE RECLAMACIONES DE DISTINTA CUANTÍA ANTE LOS TRIBUNALES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS.*

**PROPUESTA 27/1999**

*MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE REGISTRO MERCANTIL CON LA FINALIDAD DE QUE PARA LA INSCRIPCIÓN DEL NOMBRAMIENTO COMO ADMINISTRADOR DE UNA SOCIEDAD SEA IMPRESCINDIBLE LA EXPRESA ACEPTACIÓN DEL INTERESADO.*

**PROPUESTA 28/1999**

*COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA A LAS COMISIONES DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUÍTA.*

**PROPUESTA 29/1999**

*GESTIÓN DE DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS CUANDO EL BENEFICIARIO RESULTA DEUDOR FRENTE A LA HACIENDA PÚBLICA.*

**PROPUESTA 30/1999**

*ACTUACIONES PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICACIONES CATASTRALES DE EXISTENCIA O CARENCIA DE BIENES, REFERIDAS A LA TOTALIDAD DEL TERRITORIO DE RÉGIMEN COMÚN.*

**PROPUESTA 31/1999**

*POSIBILIDAD DE CAMBIO DE OPCIÓN DE LA MODALIDAD DE TRIBUTACIÓN UNA VEZ CONCLUIDO EL PLAZO DE DECLARACIÓN VOLUNTARIA DEL IRPF.*

**PROPUESTA 32/1999**

*APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD EN LAS ACTUACIONES DE EMBARGO REALIZADAS POR LOS ÓRGANOS DE RECAUDACIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA.*

**PROPUESTA 33/1999**

*INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN DEL DERECHO A LA DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS DE UN EJERCICIO DERIVADO DE LA CORRECCIÓN DE LA IMPUTACIÓN TEMPORAL DE INGRESOS A UN EJERCICIO POSTERIOR.*

**PROPUESTA 34/1999**

*POSIBILIDAD DE INTERVENCIÓN DE LOS SOCIOS COMO INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN SEGUIDO CON LA ENTIDAD TRANSPARENTE.*

**PROPUESTA 35/1999**

*CUMPLIMIENTO POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO.*

**PROPUESTA 36/1999**

*SUJECCIÓN AL IVA DE LAS TRANSMISIONES DE BIENES AFECTOS A UNA ACTIVIDAD EMPRESARIAL O PROFESIONAL EN PÚBLICA SUBASTA JUDICIAL O ADMINISTRATIVA.*

**PROPUESTA 37/1999**

*PRESENTACIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES  
EXTEMPORÁNEAS.*

**PROPUESTA 38/1999**

*REDACCIÓN DE COMUNICACIONES DE LA AEAT A  
LOS CONTRIBUYENTES.*

**PROPUESTA 39/1999**

*PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS EN RELACIÓN  
CON EL IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y  
DONACIONES POR PARTE DE NO RESIDENTES.*

**PROPUESTA 40/1999**

*ACREDITACIÓN DE LAS CONDICIONES DE  
EXENCIÓN DE BIENES EN RÉGIMEN DE VIAJEROS A  
EFECTOS DEL IVA.*

**PROPUESTA 41/1999**

*LIQUIDACIONES PROVISIONALES EN RELACIÓN  
CON APORTACIONES A PLANES DE PENSIONES  
EFECTUADAS CON POSTERIORIDAD A LA  
JUBILACIÓN.*

**PROPUESTA 42/1999**

*CÓMPUTO DE INTERESES A FAVOR DEL  
CONTRIBUYENTE EN EL SUPUESTO DE  
DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS.*

**PROPUESTA 43/1999**

*EJECUCIÓN DE SENTENCIAS Y RESOLUCIONES QUE  
COMPORTAN DEVOLUCIONES DE CANTIDADES  
EMBARGADAS QUE AFECTAN A LAS  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y A LA AEAT.*

**PROPUESTA 44/1999**

*POSIBILIDAD DE QUE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA REVISE DE OFICIO ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE YA ESTÉN SIENDO OBJETO DE UNA RECLAMACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.*

**PROPUESTA 45/1999**

*MODIFICACIÓN DE LOS IMPRESOS DE DECLARACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES Y DEL IRPF A EFECTOS DE LA RESERVA PARA INVERSIONES EN CANARIAS.*

**PROPUESTA 46/1999**

*DEBER DE MOTIVACIÓN EN LAS RESOLUCIONES SOBRE INFRACCIONES Y SANCIONES TRIBUTARIAS DICTADAS EN EL PROCEDIMIENTO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO.*

**PROPUESTA 47/1999**

*TRATAMIENTO TRIBUTARIO DE LAS PERSONAS FÍSICAS QUE CAMBIAN DE RESIDENCIA FISCAL DURANTE EL EJERCICIO.*

**PROPUESTA 48/1999**

*MEJORA DEL SERVICIO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS REALIZADOS POR LA AEAT.*

**PROPUESTA 49/1999**

*MEDIDAS PARA EVITAR EL SOLAPAMIENTO PRÁCTICO ENTRE EL ITPAJD (MODALIDAD TRANSMISIONES PATRIMONIALES ONEROSAS) Y EL IVA.*

**PROPUESTA 50/1999**

*REEMBOLSO DE COSTES DE LAS GARANTÍAS  
APORTADAS EN EL CASO DE ANULACIÓN TOTAL O  
PARCIAL DE UNA DEUDA TRIBUTARIA POR  
SENTENCIA O RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA  
FIRME.*



**2000**

**PROPUESTA 1/2000**

*LEGITIMACIÓN DE LOS DIRECTORES GENERALES O DE DEPARTAMENTO EN EL RECURSO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO DE ALZADA.*

**PROPUESTA 2/2000**

*APORTACIÓN A PLANES DE PENSIONES DE CÓNYUGES NO PERCEPTORES DE RENDIMIENTOS DEL TRABAJO Y/O DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS.*

**PROPUESTA 3/2000**

*CRITERIOS A SEGUIR EN LA REVOCACIÓN DE ACTOS TRIBUTARIOS.*

**PROPUESTA 4/2000**

*REGULACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN ABREVIADA.*

**PROPUESTA 5/2000**

*AJUSTE DE RETENCIONES EN CASO DE TRIBUTACIÓN CONJUNTA CON UN SOLO PERCEPTOR DE RENTAS DEL TRABAJO.*

**PROPUESTA 6/2000**

*IMPUTACIÓN TEMPORAL DE LAS AYUDAS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS EN EL IRPF.*

**PROPUESTA 7/2000**

*INTRODUCCIÓN EN LOS MODELOS DE DECLARACIÓN CENSAL DE UNA CASILLA*

*ESPECÍFICA EN LA QUE CONSTEN LAS FECHAS DE MODIFICACIÓN DE DATOS.*

**PROPUESTA 8/2000**

*LUGAR DE PRESENTACIÓN Y REALIZACIÓN DE INGRESOS TRIBUTARIOS.*

**PROPUESTA 9/2000**

*OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES COLABORADORAS DE SELLAR LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS NEGATIVAS Y LAS INFORMATIVAS.*

**PROPUESTA 10/2000**

*REQUISITOS DE LA FIANZA PERSONAL Y SOLIDARIA PREVISTA EN EL ARTÍCULO 75.6 c) DEL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.*

**PROPUESTA 11/2000**

*POSIBILIDAD DE EFECTUAR EL INGRESO DERIVADO DEL MODELO 309 EN LAS ENTIDADES COLABORADORAS DE RECAUDACIÓN.*

**PROPUESTA 12/2000**

*POSIBILIDAD DE QUE LAS SOCIEDADES DE PROFESIONALES PUEDAN ACOGERSE A LA RESERVA PARA INVERSIONES EN CANARIAS.*

**PROPUESTA 13/2000**

*MOTIVACIÓN DE CAMBIOS DE CRITERIO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.*

**PROPUESTA 14/2000**

*PLAZO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.*

**PROPUESTA 15/2000**

*EXTENSIÓN DE EFECTOS DE UNA SENTENCIA FAVORABLE AL CONTRIBUYENTE. PROCEDIMIENTO A SEGUIR.*

**PROPUESTA 16/2000**

*PROCEDIMIENTO DE RECTIFICACIÓN DE RETENCIONES.*

**PROPUESTA 17/2000**

*SUSPENSIÓN DEL ACTO DE DETERMINACIÓN DEL VALOR NORMAL DE MERCADO EN OPERACIONES VINCULADAS ENTRE RESIDENTES.*

**PROPUESTA 18/2000**

*CONTROVERSIAS EN MATERIA DE EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE FACTURAS. PLANTEAMIENTO EN VÍA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.*

**PROPUESTA 19/2000**

*MEJORA DE LA INTELIGIBILIDAD DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA DEL IRPF QUE EXONERAN A LOS CONTRIBUYENTES DE LA OBLIGACIÓN DE DECLARAR.*

**PROPUESTA 20/2000**

*RESERVA PARA INVERSIONES EN CANARIAS: MATERIALIZACIÓN EN INVERSIONES DE LARGA DURACIÓN.*

**PROPUESTA 21/2000**

*RETENCIÓN MATERIAL DE LAS DEVOLUCIONES PROCEDENTES DEL IRPF.*

**PROPUESTA 22/2000**

*VALORACIÓN EN EL IRPF DE LAS RENTAS OBTENIDAS EN DIVISAS QUE NO TIENEN CAMBIO FIJO CON EL EURO.*

**PROPUESTA 23/2000**

*DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL CONTRIBUYENTE.*

**PROPUESTA 24/2000**

*CUANTÍA DE LOS RECURSOS EN EL ÁMBITO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO.*

**PROPUESTA 25/2000**

*EFFECTOS DE LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO DE 15 DE JULIO DE 2000 EN EL ARTÍCULO 72 DE LA LGT (RESPONSABILIDAD POR ADQUISICIÓN DE EXPLOTACIONES O ACTIVIDADES ECONÓMICAS).*

**PROPUESTA 26/2000**

*INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN DEL DERECHO DE LOS PERCEPTORES DE RENTAS DE TRABAJO A LA DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS POR EL LEVANTAMIENTO DE ACTAS A LAS EMPRESAS OBLIGADAS A PRACTICAR RETENCIONES O REALIZAR INGRESOS A CUENTA.*

**PROPUESTA 27/2000**

*CONVENIENCIA DE FORMULAR UNA ADECUADA ADVERTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES DE SU DEBER DE DECLARAR EN EL IRPF LAS SUBVENCIONES RECIBIDAS DE LOS ENTES PÚBLICOS.*

**PROPUESTA 28/2000**

*LA "REFORMATIO IN PEIUS" EN LOS SUPUESTOS DE INTERESES DE DEMORA DERIVADOS DE NUEVAS LIQUIDACIONES.*

**PROPUESTA 29/2000**

*NECESIDAD DE QUE LA REDUCCIÓN DEL OBJETO DE LA COMPROBACIÓN INSPECTORA SEA AUTORIZADA POR EL INSPECTOR JEFE.*

**PROPUESTA 30/2000**

*DISCREPANCIAS ENTRE LOS DATOS AUTOLIQUIDADOS POR EL CONTRIBUYENTE Y LOS CONTENIDOS EN LAS DECLARACIONES INFORMATIVAS DE TERCEROS.*

**2001****PROPUESTA 1/2001**

*DISFUNCIONES PROVOCADAS POR LA POSIBLE UTILIZACIÓN DE DISTINTOS PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN DE OFICIO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS PARA CUYA RESOLUCIÓN SON COMPETENTES ÓRGANOS DIFERENTES.*

**PROPUESTA 2/2001**

*TRATAMIENTO NORMATIVO EN EL IRPF DE LAS INDEMNIZACIONES PERCIBIDAS COMO CONSECUENCIA DE DESPIDO COLECTIVO POR CAUSAS ECONÓMICAS, TÉCNICAS, ORGANIZATIVAS, PRODUCTIVAS O DE FUERZA MAYOR Y POR DESPIDO IMPROCEDENTE. DIFERENCIAS.*

**PROPUESTA 3/2001**

*MODIFICACIÓN DE LAS NORMAS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PAGOS FRACCIONADOS DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES.*

**PROPUESTA 4/2001**

*IMPOSICIÓN DE SANCIONES DERIVADAS DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS REALIZADAS CON AYUDA DEL PROGRAMA PADRE.*

**PROPUESTA 5/2001**

*UNIFICACIÓN DE LOS PLAZOS DE PRESENTACIÓN E INGRESO DE LAS AUTOLIQUIDACIONES DEL IRPF.*

**PROPUESTA 6/2001**

*CONSIDERACIÓN DE LA CAPACIDAD ECONÓMICA DEL CONTRIBUYENTE EN LA TRAMITACIÓN DE APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS.*

**PROPUESTA 7/2001**

*CESIÓN DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA POR LA  
AEAT A JUZGADOS Y TRIBUNALES.*

**2002**

**PROPUESTA 1/2002**

*CREACIÓN DE OFICINA DE RELACIÓN CON LOS TRIBUNALES.*

**PROPUESTA 2/2002**

*SUSPENSIÓN DEL 30 POR 100 DE LA SANCIÓN, INICIALMENTE REDUCIDA POR MANIFESTAR LA CONFORMIDAD CON LA PROPUESTA DE REGULARIZACIÓN, CUANDO SE INTERPONGA POSTERIORMENTE CUALQUIER RECLAMACIÓN O RECURSO CONTRA EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE CONTIENE DICHA REGULARIZACIÓN.*

**PROPUESTA 3/2002**

*SUSTITUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DENOMINADO DE "REQUERIMIENTOS A CONTRIBUYENTES DE ESPECIAL SEGUIMIENTO".*

**PROPUESTA 4/2002**

*SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN EL CATASTRO.*

**PROPUESTA 5/2002**

*MODIFICACIÓN NORMATIVA EN EL IVA, EL IRPF Y EN EL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES, EN ORDEN A LA DESAPARICIÓN DE LA ACTUAL RETENCIÓN MATERIAL DE DETERMINADAS DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS.*



**PROPUESTA 6/2002**

*DELIMITACIÓN EN LA APLICACIÓN DEL IVA Y DEL ITP EN LAS TRANSMISIONES Y ARRENDAMIENTOS DE BIENES INMUEBLES.*

**PROPUESTA 7/2002**

*SEPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y LOS DE COMPROBACIÓN Y LIQUIDACIÓN TRIBUTARIAS.*

**2003**

**PROPUESTA 1/2003**

*EXIGENCIA DEL IMPUESTO AL RETENEDOR DESPUÉS DE SATISFECHA LA OBLIGACIÓN PRINCIPAL POR EL CONTRIBUYENTE.*

**PROPUESTA 2/2003**

*POSIBILIDAD DE QUE LOS CONTRIBUYENTES ACCEDAN DE UNA FORMA ÁGIL A CONOCER SU SITUACIÓN CENSAL EN CADA MOMENTO.*

**PROPUESTA 3/2003**

*RECONOCIMIENTO EXPRESO EN LA FUTURA LEY GENERAL TRIBUTARIA DEL DERECHO DE LOS CONTRIBUYENTES A SER ACOMPAÑADOS POR PERSONA QUE LES ASISTA EN LOS PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS.*

**PROPUESTA 4/2003**

*NECESIDAD DE REFORZAR LA SEGURIDAD JURÍDICA AL UTILIZAR LOS SERVICIOS DE AYUDA PREVISTOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DURANTE LA CAMPAÑA DE RENTA, EN PARTICULAR AL DISPONER UN SISTEMA QUE PERMITA IDENTIFICAR LOS JUSTIFICANTES DE INGRESOS O GASTOS Y CERTIFICADOS APORTADOS POR EL CONTRIBUYENTE, VINCULÁNDOLOS CON UNA DECLARACIÓN DEL IRPF ELABORADA POR DICHOS SERVICIOS DE AYUDA CON EL PROGRAMA PADRE MEDIANTE EL SISTEMA DE "CITA PREVIA".*

**PROPUESTA 5/2003**

*INCORPORACIÓN DE TÉCNICAS DE ARBITRAJE EN LA PRÓXIMA LEY GENERAL TRIBUTARIA.*

**PROPUESTA 6/2003**

*CONVENIENCIA DE QUE LA ADMINISTRACIÓN COMPRUEBE SIMULTÁNEAMENTE LA REPERCUSIÓN E INGRESO DEL IVA POR LOS PROVEEDORES DEL DENOMINADO "ORO INDUSTRIAL" A EMPRESAS DE JOYERÍA CUANDO EN UN PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN A ESTOS ÚLTIMOS SE HA REGULARIZADO EL IVA SOPORTADO, ELIMINANDO COMO DEDUCIBLES DETERMINADAS CUOTAS QUE SE HAN REPERCUTIDO INCORRECTAMENTE POR NO HABER APLICADO LA REGLA DE INVERSIÓN DEL SUJETO PASIVO, PROCEDIENDO, EN SU CASO, DE OFICIO, AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS.*

**PROPUESTA 7/2003**

*DÍAS INHÁBILES A EFECTOS DEL CÓMPUTO DE PLAZOS.*

**PROPUESTA 8/2003**

*EXIGENCIA DEL IMPUESTO AL RETENEDOR DESPUÉS DE SATISFECHA LA OBLIGACIÓN PRINCIPAL POR EL CONTRIBUYENTE.*

**PROPUESTA 9/2003**

*MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 69 DE LA LEY 40/1998, DE 9 DE DICIEMBRE, DEL IRPF, RELATIVO A LA OPCIÓN POR LA TRIBUTACIÓN CONJUNTA.*

**2004**

**PROPUESTA 1/2004**

*MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 131.1 DEL CÓDIGO PENAL A PROPÓSITO DE LA PRESCRIPCIÓN DE LOS DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA.*

**PROPUESTA 2/2004**

*LA OBLIGACIÓN DE DECLARAR POR EL IRPF CUANDO SE OBTIENEN SOLAMENTE PÉRDIDAS PATRIMONIALES Y SU RELACIÓN CON EL MÍNIMO POR DESCENDIENTE.*

**PROPUESTA 3/2004**

*NECESIDAD DE APROBACIÓN DE UNA ORDEN INTERPRETATIVA DEL ARTÍCULO 27 DE LA LEY 19/1994 (RIC).*

**PROPUESTA 4/2004**

*POSIBILIDAD DE AMPLIAR EL CONCEPTO DE MOBILIARIO NORMAL DE UNA HABITACIÓN DE ESTUDIANTE A EFECTOS DE LAS EXENCIONES APLICABLES A LA IMPORTACIÓN DE BIENES.*

**2005**

**PROPUESTA 1/2005**

*REGLAMENTO DE DESARROLLO DEL ARTÍCULO 34.2  
LGT POR EL QUE SE REGULA EL CONSEJO PARA LA  
DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.*

**PROPUESTA 2/2005**

*REFORMA DE LA LEY DEL IVA AL OBJETO DE  
ACLARAR QUE SE ENTIENDE POR "TERRENOS EN  
CURSO DE URBANIZACIÓN".*

**PROPUESTA 3/2005**

*MODIFICACIÓN NORMATIVA EN EL IRPF PARA QUE  
LOS AUTOMÓVILES DE TURISMO DESTINADOS A  
ACTIVIDADES ECONÓMICAS SE CONSIDEREN  
AFECTOS, AL MENOS EN EL 50%.*

**PROPUESTA 4/2005**

*REFORMA EN MATERIA DE NOTIFICACIONES.*

**2006**

**PROPUESTA 1/2006**

*MODIFICACIÓN NORMATIVA EN EL IRPF PARA QUE LAS PLAZAS DE GARAJE DESTINADAS A USO PROPIO DEN DERECHO A LA DEDUCCIÓN POR ADQUISICIÓN DE VIVIENDA Y NO GENEREN IMPUTACIÓN DE RENTAS INMOBILIARIAS.*

**PROPUESTA 2/2006**

*MODIFICACIÓN DE LA LEY 58/2003, DE 17 DE DICIEMBRE, GENERAL TRIBUTARIA, EN LO ATINENTE AL PLAZO DE INTERPOSICIÓN DE LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS CONTRA ACTOS Y RESOLUCIONES EN CASO DE SILENCIO NEGATIVO.*

**2007**

**PROPUESTA 1/2007**

*NOTIFICACIONES MEDIANTE AGENTE TRIBUTARIO.  
AVISO DE LLEGADA EN EL CORRESPONDIENTE  
CASILLERO DOMICILIARIO.*

**PROPUESTA 2/2007**

*DISMINUCIÓN DE LOS PLAZOS DE SUMINISTRO DE  
INFORMACIÓN SOBRE LOS PAGOS REALIZADOS POR  
LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS EN PERIODO  
EJECUTIVO.*

**PROPUESTA 3/2007**

*EXTENSIÓN DE LOS EFECTOS INTERRUPTIVOS DE  
LA PRESCRIPCIÓN DE UNA OBLIGACIÓN  
TRIBUTARIA A LOS PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN DE  
LAS OBLIGACIONES CONEXAS POR APLICACIÓN DE  
UN RÉGIMEN DE DIFERIMIENTO.*

**PROPUESTA 4/2007**

*EXENCIÓN EN EL IRPF DE DETERMINADAS  
PRESTACIONES ASISTENCIALES PERCIBIDAS POR  
PERSONAS CON MINUSVALÍA.*

**PROPUESTA 5/2007**

*MODIFICACIÓN DEL CÁLCULO DE LAS  
RETENCIONES EN EL IRPF DE LOS PAGOS  
REALIZADOS POR ATENCIÓN A SITUACIONES DE  
DEPENDENCIA Y ENVEJECIMIENTO Y POR  
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA.*

**2008**

**PROPUESTA 1/2008**

*DEVOLUCIONES A CONTRIBUYENTES NO RESIDENTES DEL EXCESO SOBRE LA CUOTA DEL IMPUESTO CONSIDERANDO EL MOMENTO DE LA PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN Y NO LA FINALIZACIÓN DEL PLAZO PARA EFECTUAR LA MISMA.*

**PROPUESTA 2/2008**

*OBLIGACIÓN DE DECLARAR EN LOS SUPUESTOS DE NO EJERCICIO DE LOS BENEFICIOS FISCALES RECOGIDOS EN EL ARTÍCULO 96.4 DE LA LEY DEL IRPF.*



**2009**

**PROPUESTA 1/2009**

*MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA O DE LOS CRITERIOS ADMINISTRATIVOS APLICABLES A LOS BENEFICIOS CONTEMPLADOS EN EL IVA Y EN EL IEDMT EN LA ADQUISICIÓN Y MATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS PARA SER UTILIZADOS POR PERSONAS CON DISCAPACIDAD.*

**PROPUESTA 2/2009**

*MANTENIMIENTO DE LA REDUCCIÓN DEL 25% EN LOS RECARGOS POR PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN EXTEMPORÁNEA SIN REQUERIMIENTO PREVIO Y EN LAS SANCIONES TRIBUTARIAS, CUANDO LOS APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS SE PAGUEN EN LOS PLAZOS CONCEDIDOS.*

**PROPUESTA 3/2009**

*APLICACIÓN DEL MÍNIMO POR DESCENDIENTES CUALQUIERA QUE SEA LA CUANTÍA DE LAS RENTAS DECLARADAS POR LOS MISMOS PROCEDENTES DE PATRIMONIOS PROTEGIDOS.*

**2010**

**PROPUESTA 1/2010**

*MODIFICACIÓN DEL PÁRRAFO TERCERO DEL APARTADO h) DEL ARTÍCULO 7 DE LA LEY 35/2006, DEL IRPF, RELATIVO A EXENCIÓN DE AYUDAS A FAMILIAS NUMEROSAS.*

**PROPUESTA 2/2010**

*NORMAS REGULADORAS DEL MÍNIMO POR DESCENDIENTES, ASCENDIENTES Y DISCAPACIDAD EN CASOS DE FALLECIMIENTO DURANTE EL PERIODO IMPOSITIVO DE DESCENDIENTES O ASCENDIENTES.*

**PROPUESTA 3/2010**

*MODIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN DEL REQUISITO DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS POR PARTE DE LOS CÓNYUGES QUE SE ACOGEN AL PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA REGULADORA DEL IRPF.*

**PROPUESTA 4/2010**

*MODIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN DE LA DEDUCCIÓN POR REINVERSIÓN POR ADQUISICIÓN DE VIVIENDA HABITUAL EN LOS SUPUESTOS DE NULIDAD MATRIMONIAL, DIVORCIO O SEPARACIÓN JUDICIAL.*

**2011**

**PROPUESTA 1/2011**

*PROBLEMAS DERIVADOS DE LA EXIGENCIA DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA COMO REQUISITO PREVIO A LAS DEVOLUCIONES DEL IVA.*

**PROPUESTA 2/2011**

*DEDUCIBILIDAD EN EL IRPF DE LAS RETENCIONES CORRESPONDIENTES A RENTAS NO PERCIBIDAS QUE TRIBUTAN DE FORMA EFECTIVA EN EL TRIBUTO.*

**PROPUESTA 3/2011**

*MODIFICACIÓN DE LA REDUCCIÓN POR ASCENDIENTES EN LA NORMATIVA REGULADORA DEL IRPF.*

**2012**

*Durante el año 2012 el Consejo para la Defensa del Contribuyente no estimó precisa la presentación de ninguna propuesta normativa a la Secretaría de Estado de Hacienda.*

**2013**

*Durante el año 2013 el Consejo para la Defensa del Contribuyente no estimó precisa la presentación de ninguna propuesta normativa a la Secretaría de Estado de Hacienda.*

## **B) Clasificadas por materias**

### **I. LEY GENERAL TRIBUTARIA**

#### **1. Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria**

1. Liquidaciones instantáneas en procedimientos de comprobación. (11/97)
2. Improcedencia de requerimientos de contenido genérico en procedimientos de comprobaciones abreviadas. (17/97)
3. Necesidad de documentar las actuaciones de comprobación abreviada de los órganos de gestión. (13/98)
4. Desarrollo del procedimiento de la tasación pericial contradictoria. (17/98)
5. Supresión de determinadas comunicaciones efectuadas por los órganos de gestión de la AEAT. (22/98)
6. Impulso de las devoluciones de oficio de ingresos indebidos por los órganos de gestión de la AEAT. (27/98)
7. Reglamentación del procedimiento de comprobación abreviada. (29/98)
8. Cancelación de la baja en el índice de entidades y de la consiguiente nota registral conforme al artículo 137 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades. (6/99)
9. Ejecución por la Administración Tributaria de las resoluciones estimatorias de los Tribunales Económico- Administrativos. (21/99)
10. Regulación de las competencias de los órganos de gestión en el procedimiento de comprobación abreviada. (4/00)
11. Introducción en los modelos de declaración censal de una casilla específica en la que consten las fechas de modificación de datos. (7/00)

12. Discrepancias entre los datos autoliquidados por el contribuyente y los contenidos en las declaraciones informativas de terceros. (30/00)

13. Sustitución del procedimiento denominado de "requerimientos a contribuyentes de especial seguimiento". (3/02)

## **2. Actuaciones y procedimientos de Inspección**

1. Incidencia del sobreseimiento de las actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública en el procedimiento inspector. (10/98)

2. Garantías del contribuyente ante actuaciones inspectoras que aprecien hechos que pudieran ser constitutivos de los delitos contra la Hacienda Pública. (11/98)

3. Reanudación de las actuaciones inspectoras tras el sobreseimiento firme de actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública. (12/98)

4. Necesidad de formalizar y poner en conocimiento del obligado tributario las diligencias en las que consten los hechos que pudieran ser constitutivos de delito contra la Hacienda Pública previsto en el artículo 305 del Código Penal. (28/98)

5. Posibilidad de intervención de los socios como interesados en el procedimiento de inspección seguido con la entidad transparente. (34/99)

6. Posibilidad de que las sociedades de profesionales puedan acogerse a la reserva para inversiones en Canarias. (12/00)

7. Necesidad de que la reducción del objeto de la comprobación inspectora sea autorizada por el inspector jefe. (29/00)

## **3. Actuaciones y procedimientos de recaudación**

1. Exigencia de valoración de los bienes ofrecidos en garantía efectuada por empresas o profesionales cuando el valor catastral de dichos bienes cubre el importe de las deudas aplazables o fraccionables. (5/98)

2. Procedimiento para el reembolso del coste de las garantías aportadas en la suspensión de deudas tributarias. (1/99)

3. Competencia de los órganos de recaudación en el ejercicio de facultades de comprobación e investigación sobre la existencia y situación de bienes o derechos de los obligados al pago, especialmente en la tramitación de expedientes de derivación de responsabilidad tributaria. (12/99)

4. Garantías a prestar en supuestos de derivación de responsabilidad a varios administradores. (16/99)

5. Modificación del procedimiento de ingreso de aplazamientos y fraccionamientos de deudas tributarias. (19/99)

6. Gestión de devoluciones tributarias cuando el beneficiario resulta deudor frente a la Hacienda Pública. (29/99)

7. Aplicación del principio de proporcionalidad en las actuaciones de embargo realizadas por los órganos de recaudación de la Agencia Tributaria. (32/99)

8. Reembolso de costes de las garantías aportadas en el caso de anulación total o parcial de una deuda tributaria por sentencia o resolución administrativa firme. (50/99)

9. Consideración de la capacidad económica del contribuyente en la tramitación de aplazamientos y fraccionamientos. (6/01)

10. Disminución de los plazos de suministro de información sobre los pagos realizados por los obligados tributarios en periodo ejecutivo. (2/07)

#### **4. Actuaciones y procedimientos de recaudación (convenio)**

1. Embargos de devoluciones tributarias practicados por la AEAT en procedimientos de recaudación de deudas de otras Administraciones. (7/98)

#### **5. Carácter reservado de los datos con trascendencia tributaria**

1. Cesión de información tributaria por la AEAT a Juzgados y Tribunales. (7/01)

2. Reforma en materia de Notificaciones. (4/05)



## **6. Colaboración social en la aplicación de los tributos**

1. El IVA en el suministro de información de los registradores de la propiedad. (9/99)

## **7. Compensación**

1. Compensación de deudas en periodo voluntario. (2/97)

## **8. Declaración de lesividad**

1. Disfunciones provocadas por la posible utilización de distintos procedimientos de revisión de oficio de actos administrativos tributarios para cuya resolución son competentes órganos diferentes. (1/01)

## **9. Derechos y garantías de los obligados tributarios**

1. Aplicación y/o modificación de la disposición final 4ª de la ley 29/1994, de arrendamientos urbanos. (16/97)

2. Deber de motivación en el procedimiento tributario sancionador. (20/97)

3. Conveniencia de que la información facilitada a los contribuyentes al inicio de las actuaciones de comprobación e inspección incluya la posibilidad de dirigirse al Consejo para la Defensa del Contribuyente. (9/98)

4. Necesidad de documentar las actuaciones de comprobación abreviada de los órganos de gestión. (13/98)

5. Expedición de factura correspondiente a venta de impresos o modelos oficiales por parte de los servicios competentes de la AEAT. (14/98)

6. Aplicación del artículo 35 de la ley 1/1998, de derechos y garantías de los contribuyentes, sobre suspensión de la ejecución de las sanciones. (18/98)

7. Habilitación de modelo acreditativo de la comparecencia del contribuyente en las oficinas de la AEAT para la atención de requerimientos. (19/98)

8. Supresión de determinadas comunicaciones efectuadas por los órganos de gestión de la AEAT. (22/98)

9. Obligatoriedad de que las leyes y reglamentos que contengan normas tributarias lo mencionen expresamente en su título. (24/98)

10. Mejora del servicio al contribuyente en relación con las entidades que prestan el servicio de caja en las Delegaciones y Administraciones de la AEAT. (25/98)

11. Reglamentación del procedimiento de comprobación abreviada. (29/98)

12. Procedimiento para el reembolso del coste de las garantías aportadas en la suspensión de deudas tributarias. (1/99)

13. Constancia de la identificación de los interesados y/o sus representantes en los procedimientos tributarios. (4/99)

14. Redacción de comunicaciones de la AEAT a los contribuyentes. (38/99)

15. Presentación de documentos en relación con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones por parte de no residentes. (39/99)

16. Reembolso de costes de las garantías aportadas en el caso de anulación total o parcial de una deuda tributaria por sentencia o resolución administrativa firme. (50/99)

17. Extensión de efectos de una sentencia favorable al contribuyente. Procedimiento a seguir. (15/00)

18. Suspensión del acto de determinación del valor normal de mercado en operaciones vinculadas entre residentes. (17/00)

19. Servicios de información y atención al contribuyente en el Catastro. (4/02)

20. Posibilidad de que los contribuyentes accedan de una forma ágil a conocer su situación censal en cada momento. (2/03)

21. Reconocimiento expreso en la futura Ley General Tributaria del derecho de los contribuyentes a ser acompañados por persona que les asista en los procedimientos tributarios. (3/03)

## **10. Devolución de ingresos indebidos**

1. Conveniencia de establecer plazos para las devoluciones tributarias relacionadas con los impuestos especiales. (7/97)

2. Solicitud de devolución de ingresos indebidos correspondientes a cuotas tributarias de repercusión obligatoria en el ámbito del IVA. (3/98)

3. Impulso de las devoluciones de oficio de ingresos indebidos por los órganos de gestión de la AEAT. (27/98)

4. Cómputo de intereses a favor del contribuyente en el supuesto de devolución de ingresos indebidos. (42/99)

5. Ejecución de sentencias y resoluciones que comportan devoluciones de cantidades embargadas que afectan a las Administraciones Públicas y a la AEAT. (43/99)

6. Procedimiento de rectificación de retenciones. (16/00)

7. Interrupción de la prescripción del derecho de los perceptores de rentas de trabajo a la devolución de ingresos indebidos por el levantamiento de actas a las empresas obligadas a practicar retenciones o realizar ingresos a cuenta. (26/00)

8. Conveniencia de que la Administración compruebe simultáneamente la repercusión e ingreso del IVA por los proveedores del denominado "oro industrial" a empresas de joyería cuando en un procedimiento de comprobación a estos últimos se ha regularizado el IVA soportado, eliminando como deducibles determinadas cuotas que se han repercutido incorrectamente por no haber aplicado la regla de inversión del sujeto pasivo, procediendo, en su caso, de oficio, al inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos. (6/03)

## **11. Domicilio fiscal**

1. Conveniencia de establecer un impreso para el cambio de domicilio fiscal que permita su tratamiento informático. (15/97)

## **12. Emisión de certificados tributarios**

1. Normas de desarrollo del convenio hispano-alemán, a efectos de determinadas actuaciones de la administración española. (4/97)

2. Solicitud de certificados catastrales en casos de justicia gratuita. (13/97)

3. Procedimiento de expedición de certificados exigidos en las convocatorias de ayudas por las Administraciones Públicas. (15/98)

4. Mejora en el servicio de expedición de certificados realizados por la AEAT y la Dirección General del Catastro. (20/98)

5. Mejora del servicio de expedición de certificados realizados por la AEAT a empresas de transporte de mercancías por carretera. (3/99)

6. Procedimiento para evitar la solicitud de certificados al Catastro con motivo de determinadas convocatorias de ayudas públicas. (22/99)

7. Comunicación de información de la Administración Tributaria a las comisiones de asistencia jurídica gratuita. (28/99)

8. Actuaciones para la emisión de certificaciones catastrales de existencia o carencia de bienes, referidas a la totalidad del territorio de régimen común. (30/99)

9. Mejora del servicio de expedición de certificados realizados por la AEAT. (48/99)

## **13. Fases de los procedimientos tributarios**

1. Plazo de inicio del procedimiento sancionador. (14/00)

#### **14. Garantías de la deuda tributaria**

1. Conveniencia de dictar instrucciones para la debida formalización de aval bancario en los casos de suspensión de la ejecución de actos administrativos. (12/97)

2. Exigencia de valoración de los bienes ofrecidos en garantía efectuada por empresas o profesionales cuando el valor catastral de dichos bienes cubre el importe de las deudas aplazables o fraccionables. (5/98)

3. Aplicación del importe de un depósito al pago de una deuda tributaria confirmada por resolución de un Tribunal Económico-Administrativo o por sentencia judicial. (15/99)

4. Garantías a prestar en supuestos de derivación de responsabilidad a varios administradores. (16/99)

5. Reembolso de costes de las garantías aportadas en el caso de anulación total o parcial de una deuda tributaria por sentencia o resolución administrativa firme. (50/99)

6. Legitimación de los directores generales o de Departamento en el recurso económico-administrativo de alzada. (1/00)

7. Requisitos de la fianza personal y solidaria prevista en el artículo 75.6 c) del Reglamento de Procedimiento en las Reclamaciones Económico-Administrativas. (10/00)

8. Problemas derivados de la exigencia de constitución de garantía como requisito previo a las devoluciones del IVA. (1/11)

#### **15. Información y asistencia a los obligados tributarios**

1. Suministro de impresos para cumplimentar declaraciones tributarias en los Consulados de España en el extranjero. (10/97)

2. Aplicación del artículo 118 de la ley 37/1992 del IVA tras la nueva redacción del artículo 115 de la misma dada por la ley 66/1997 y la entrada en vigor de la ley 1/1998 de Derechos y Garantías del Contribuyente. (16/98)

3. Necesidad de incorporar en los impresos oficiales de declaración-liquidación tributaria información sobre los procedimientos, plazos y órganos ante los que promover su rectificación o impugnación. (7/99)

4. Cumplimiento de los deberes de información y asistencia impuestos en los artículos 6.4 y 7 de la Ley 1/1998. (14/99)

5. Información al contribuyente sobre plazo de silencio en las reclamaciones económico-administrativas. (17/99)

6. Eficacia retroactiva de las liquidaciones practicadas en determinadas declaraciones del IRPF presentadas a través del denominado programa PADRE. (24/99)

7. Presentación de autoliquidaciones extemporáneas. (37/99)

8. Redacción de comunicaciones de la AEAT a los contribuyentes. (38/99)

9. Presentación de documentos en relación con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones por parte de no residentes. (39/99)

10. Conveniencia de formular una adecuada advertencia a los contribuyentes de su deber de declarar en el IRPF las subvenciones recibidas de los entes públicos. (27/00)

11. Imposición de sanciones derivadas de declaraciones tributarias realizadas con ayuda del programa PADRE. (4/01)

12. Servicios de información y atención al contribuyente en el Catastro. (4/02)

13. Posibilidad de que los contribuyentes accedan de una forma ágil a conocer su situación censal en cada momento. (2/03)

14. Necesidad de reforzar la seguridad jurídica al utilizar los servicios de ayuda previstos por la Agencia Tributaria durante la campaña de renta, en particular al disponer un sistema que permita identificar los justificantes de ingresos o gastos y certificados aportados por el contribuyente, vinculándolos con una declaración del IRPF elaborada por dichos servicios

de ayuda con el programa PADRE mediante el sistema de "cita previa". (4/03)

## **16. Interpretación, calificación e integración**

1. Reserva para inversiones en Canarias: materialización en inversiones de larga duración. (20/00)

## **17. Notificaciones**

1. Incorporación en los programas informáticos del domicilio a efectos de notificación. (9/97)

2. Conveniencia de establecer un impreso para el cambio de domicilio fiscal que permita su tratamiento informático. (15/97)

3. Orden alfabético en las notificaciones a través de boletines oficiales. (1/98)

4. Aplicación de la normativa existente sobre notificaciones tributarias por correo realizadas por la entidad pública empresarial "Correos y Telégrafos". (21/98)

5. Necesidad de grabación y tratamiento informático de los datos del representante para una correcta gestión del IRNR. (5/99)

6. Práctica de notificaciones en apartados de correos. (10/99)

7. Comunicación al nuevo domicilio conocido previa a la notificación por comparecencia. (13/99)

8. Redacción de comunicaciones de la AEAT a los contribuyentes. (38/99)

9. Reforma en materia de notificaciones. (4/05)

10. Notificaciones mediante agente tributario. Aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario. (1/07)

## **18. Obligación de resolver y plazos de resolución**

1. Actualización de plantillas en los tribunales económico-administrativos. (21/97)

2. Incidencia del sobreseimiento de las actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública en el procedimiento inspector. (10/98)

3. Aplicación del artículo 118 de la ley 37/1992 del IVA tras la nueva redacción del artículo 115 de la misma dada por la ley 66/1997 y la entrada en vigor de la ley 1/1998 de Derechos y Garantías del Contribuyente. (16/98)

4. Cumplimiento por la Administración Tributaria de los plazos establecidos en el ordenamiento jurídico. (35/99)

5. Retención material de las devoluciones procedentes del IRPF. (21/00)

6. Devoluciones tributarias en caso de fallecimiento del contribuyente. (23/00)

7. Devoluciones a contribuyentes no residentes del exceso sobre la cuota del impuesto considerando el momento de la presentación de la declaración y no la finalización del plazo para efectuar la misma. (1/08)

## **19. Obligaciones tributarias accesorias**

1. Liquidación por intereses de demora de sanciones tributarias con posterioridad a su condonación. (8/97)

2. Liquidaciones instantáneas en procedimientos de comprobación. (11/97)

3. Periodo de cómputo de los intereses de demora en determinadas liquidaciones efectuadas por el IRPF. (18/99)

4. Eficacia retroactiva de las liquidaciones practicadas en determinadas declaraciones del IRPF presentadas a través del denominado programa PADRE. (24/99)



5. Unificación de los plazos de presentación e ingreso de las autoliquidaciones del IRPF. (5/01)

6. Mantenimiento de la reducción del 25% en los recargos por presentación de declaración extemporánea sin requerimiento previo y en las sanciones tributarias, cuando los aplazamientos / fraccionamientos se paguen en los plazos concedidos. (2/09)

## **20. Obligaciones tributarias formales**

1. Diferenciación de rentas recibidas por representantes legales de menores o incapacitados. (23/98)

2. Obligación de las entidades colaboradoras de sellar las declaraciones tributarias negativas y las informativas. (9/00)

## **21. Obligaciones y deberes de la Administración Tributaria**

1. Expedición de factura correspondiente a venta de impresos o modelos oficiales por parte de los servicios competentes de la AEAT. (14/98)

2. Sobre la modificación de los impresos de declaración del Impuesto sobre Sociedades y del IRPF a efectos de la Reserva para Inversiones en Canarias. (45/99)

## **22. Obligados tributarios – Representación**

1. Necesidad de cobertura normativa en las actuaciones de los órganos de gestión en materia de representación. (8/98)

2. Constancia de la identificación de los interesados y/o sus representantes en los procedimientos tributarios. (4/99)

3. Reconocimiento expreso en la futura Ley General Tributaria del derecho de los contribuyentes a ser acompañados por persona que les asista en los procedimientos tributarios. (3/03)

### **23. Obligados tributarios – Responsables**

1. Modificación del Reglamento de Registro Mercantil con la finalidad de que para la inscripción del nombramiento como administrador de una sociedad sea imprescindible la expresa aceptación del interesado. (27/99)

2. Posibilidad de intervención de los socios como interesados en el procedimiento de inspección seguido con la entidad transparente. (34/99)

3. Efectos de la sentencia del Tribunal Supremo de 15 de julio de 2000 en el artículo 72 de la LGT (responsabilidad por adquisición de explotaciones o actividades económicas). (25/00)

4. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (1/03)

5. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (8/03)

### **24. Pago**

1. Mejora del servicio al contribuyente en relación con las entidades que prestan el servicio de caja en las Delegaciones y Administraciones de la AEAT. (25/98)

2. Gastos bancarios derivados del cobro de cheques emitidos por el Tesoro Público como consecuencia de devoluciones tributarias. (8/99)

3. Aplicación del importe de un depósito al pago de una deuda tributaria confirmada por resolución de un Tribunal Económico-Administrativo o por sentencia judicial. (15/99)

4. Modificación del procedimiento de ingreso de aplazamientos y fraccionamientos de deudas tributarias. (19/99)

5. Presentación de autoliquidaciones extemporáneas. (37/99)

6. Lugar de presentación y realización de ingresos tributarios. (8/00)

7. Posibilidad de efectuar el ingreso derivado del modelo 309 en las entidades colaboradoras de recaudación. (11/00)

## **25. Prescripción**

1. Interrupción de la prescripción del derecho a la devolución de ingresos indebidos de un ejercicio derivado de la corrección de la imputación temporal de ingresos a un ejercicio posterior. (33/99)

2. Interrupción de la prescripción del derecho de los perceptores de rentas de trabajo a la devolución de ingresos indebidos por el levantamiento de actas a las empresas obligadas a practicar retenciones o realizar ingresos a cuenta. (26/00)

3. Extensión de los efectos interruptivos de la prescripción de una obligación tributaria a los plazos de prescripción de las obligaciones conexas por aplicación de un régimen de diferimiento. (3/07)

## **26. Procedimientos ordinarios de revisión**

1. Suspensión de la ejecución de los actos tributarios por los Tribunales Económico-Administrativos conforme al artículo 76 del Reglamento de Procedimiento en las Reclamaciones Económico-Administrativas. (2/99)

2. Información al contribuyente sobre plazo de silencio en las reclamaciones económico-administrativas. (17/99)

3. Ejecución por la Administración Tributaria de las resoluciones estimatorias de los Tribunales Económico-Administrativos. (21/99)

4. Efectos sobre los Tribunales Económico-Administrativos de la disposición final tercera de la Ley 1/1998 de Derechos y Garantías de los Contribuyentes. (23/99)

5. Reglas de acumulación de reclamaciones de distinta cuantía ante los Tribunales Económico-Administrativos. (26/99)

6. Deber de motivación en las resoluciones sobre infracciones y sanciones tributarias dictadas en el procedimiento económico-administrativo. (46/99)

7. Legitimación de los directores generales o de Departamento en el recurso económico-administrativo de alzada. (1/00)

8. Requisitos de la fianza personal y solidaria prevista en el artículo 75.6 c) del Reglamento de Procedimiento en las Reclamaciones Económico-Administrativas. (10/00)

9. Suspensión del acto de determinación del valor normal de mercado en operaciones vinculadas entre residentes. (17/00)

10. Controversias en materia de expedición y entrega de facturas. Planteamiento en vía económico-administrativa. (18/00)

11. Cuantía de los recursos en el ámbito contencioso-administrativo tributario. (24/00)

12. La 'reformatio in peius' en los supuestos de intereses de demora derivados de nuevas liquidaciones. (28/00)

13. Incorporación de técnicas de arbitraje en la próxima Ley General Tributaria. (5/03)

14. Modificación de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria en lo atinente al plazo de interposición de las reclamaciones económico-administrativas contra actos y resoluciones en caso de silencio negativo. (2/06)

## **27. Prueba**

1. Fundamentación por parte de la Administración en la determinación del módulo correspondiente a los no asalariados. (6/98)

## **28. Rectificación de errores**

1. Necesidad de dotar de funcionalidad al procedimiento de rectificación de errores materiales o de hecho del artículo 156 de la LGT. (18/97)

2. Posibilidad de que la Administración Tributaria revise de oficio actos administrativos que ya estén siendo objeto de una reclamación económico-administrativa. (44/99)

## **29. Recurso contencioso administrativo**

1. Cuantía de los recursos en el ámbito contencioso-administrativo tributario. (24/00)

## **30. Régimen sancionador**

1. Liquidación por intereses de demora de sanciones tributarias con posterioridad a su condonación. (8/97)

2. Deber de motivación en el procedimiento tributario sancionador. (20/97)

3. Aplicación del artículo 35 de la ley 1/1998, de derechos y garantías de los contribuyentes, sobre suspensión de la ejecución de las sanciones. (18/98)

4. Deber de motivación en las resoluciones sobre infracciones y sanciones tributarias dictadas en el procedimiento económico-administrativo. (46/99)

5. Plazo de inicio del procedimiento sancionador. (14/00)

6. Conveniencia de formular una adecuada advertencia a los contribuyentes de su deber de declarar en el IRPF las subvenciones recibidas de los entes públicos. (27/00)

7. Imposición de sanciones derivadas de declaraciones tributarias realizadas con ayuda del programa PADRE. (4/01)

8. Suspensión del 30 por 100 de la sanción, inicialmente reducida por manifestar la conformidad con la propuesta de regularización, cuando se interponga posteriormente cualquier reclamación o recurso contra el acto administrativo que contiene dicha regularización. (2/02)

9. Separación del procedimiento sancionador y los de comprobación y liquidación tributarias. (7/02)

10. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (8/03)

11. Mantenimiento de la reducción del 25% en los recargos por presentación de declaración extemporánea sin requerimiento previo y en las sanciones tributarias, cuando los aplazamientos/fraccionamientos se paguen en los plazos concedidos. (2/09)

### **31. Revisión actos nulos de pleno derecho**

1. Posibilidad de que la Administración Tributaria revise de oficio actos administrativos que ya estén siendo objeto de una reclamación económico-administrativa. (44/99)

2. Disfunciones provocadas por la posible utilización de distintos procedimientos de revisión de oficio de actos administrativos tributarios para cuya resolución son competentes órganos diferentes. (1/01)

### **32. Revocación**

1. Liquidaciones provisionales en relación con aportaciones a planes de pensiones efectuadas con posterioridad a la jubilación. (41/99)

2. Posibilidad de que la Administración Tributaria revise de oficio actos administrativos que ya estén siendo objeto de una reclamación económico-administrativa. (44/99)

3. Criterios a seguir en la revocación de actos tributarios. (3/00)

### **33. Tecnologías informáticas y telemáticas**

1. Disminución de los plazos de suministro de información sobre los pagos realizados por los obligados tributarios en periodo ejecutivo. (2/07)

## **II. IRPF**

### **1. Actividades económicas**

1. Obligatoriedad de la renuncia expresa al método de estimación objetiva. (19/97)

2. Modificación normativa en el IRPF para que los automóviles de turismo destinados a actividades económicas se consideren afectos, al menos en el 50%. (3/05)

## **2. Autoliquidaciones. Compensación entre cónyuges**

1. Modificación de la regulación del requisito de estar al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias por parte de los cónyuges que se acogen al procedimiento de compensación establecido en la normativa reguladora del IRPF. (3/10)

## **3. Circunstancias personales y familiares**

1. La obligación de declarar por el IRPF cuando se obtienen solamente pérdidas patrimoniales y su relación con el mínimo por descendiente. (2/04)

2. Aplicación del mínimo por descendientes cualquiera que sea la cuantía de las rentas declaradas por los mismos procedentes de patrimonios protegidos. (3/09)

3. Normas reguladoras del mínimo por descendientes, ascendientes y discapacidad en casos de fallecimiento durante el periodo impositivo de descendientes o ascendientes. (2/10)

## **4. Contribuyentes**

1. Revisión del tratamiento de rentas de capital en convenios de doble imposición. (3/97)

2. Tratamiento tributario de las personas físicas que cambian de residencia fiscal durante el ejercicio. (47/99)

## **5. Convenios doble imposición**

1. Revisión del tratamiento de rentas de capital en convenios de doble imposición. (3/97)

2. Tratamiento tributario de las personas físicas que cambian de residencia fiscal durante el ejercicio. (47/99)

## **6. Declaraciones**

1. Suministro de impresos para cumplimentar declaraciones tributarias en los Consulados de España en el extranjero. (10/97)

2. Eficacia retroactiva de las liquidaciones practicadas en determinadas declaraciones del IRPF presentadas a través del denominado programa PADRE. (24/99)

3. Mejora de la inteligibilidad de las condiciones establecidas en la normativa del IRPF que exoneran a los contribuyentes de la obligación de declarar. (19/00)

4. Imposición de sanciones derivadas de declaraciones tributarias realizadas con ayuda del programa PADRE. (4/01)

5. Unificación de los plazos de presentación e ingreso de las autoliquidaciones del IRPF. (5/01)

6. Necesidad de reforzar la seguridad jurídica al utilizar los servicios de ayuda previstos por la Agencia Tributaria durante la campaña de renta, en particular al disponer un sistema que permita identificar los justificantes de ingresos o gastos y certificados aportados por el contribuyente, vinculándolos con una declaración del IRPF elaborada por dichos servicios de ayuda con el programa PADRE mediante el sistema de "cita previa". (4/03)

7. La obligación de declarar por el IRPF cuando se obtienen solamente pérdidas patrimoniales y su relación con el mínimo por descendiente. (2/04)

8. Obligación de declarar en los supuestos de no ejercicio de los beneficios fiscales recogidos en el artículo 96.4 de la Ley del IRPF. (2/08)

## **7. Deducción adquisición vivienda**

1. Modificación normativa en el IRPF para que las plazas de garaje destinadas a uso propio den derecho a la deducción por adquisición de vivienda y no generen imputación de rentas inmobiliarias. (1/06)

2. Modificación de la regulación de la deducción por adquisición de vivienda habitual en los supuestos de nulidad matrimonial, divorcio o separación judicial. (4/10)



## **8. Deducciones cuota**

1. Sobre la modificación de los impresos de declaración del Impuesto sobre Sociedades y del IRPF a efectos de la Reserva para Inversiones en Canarias. (45/99)

2. Necesidad de aprobación de una Orden interpretativa del artículo 27 de la ley 19/1994 (RIC). (3/04)

3. Deducibilidad en el IRPF de las retenciones correspondientes a rentas no percibidas que tributan de forma efectiva en el tributo. (2/11)

## **9. Ganancias y pérdidas patrimonio**

1. Cómputo del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones a efectos de la determinación del incremento de valor en el IRPF. (6/97)

2. Conveniencia de formular una adecuada advertencia a los contribuyentes de su deber de declarar en el IRPF las subvenciones recibidas de los entes públicos. (27/00)

3. Modificación de la regulación de la deducción por adquisición de vivienda habitual en los supuestos de nulidad matrimonial, divorcio o separación judicial. (4/10)

## **10. Gestión del impuesto**

1. Diferenciación en el modelo anual de declaración del IRPF de los rendimientos del capital mobiliario de elementos patrimoniales afectos a actividades empresariales y profesionales y de sus correspondientes retenciones. (26/98)

2. Necesidad de grabación y tratamiento informático de los datos del representante para una correcta gestión del IRNR. (5/99)

3. Ajuste de retenciones en caso de tributación conjunta con un solo percceptor de rentas del trabajo. (5/00)

4. Retención material de las devoluciones procedentes del IRPF. (21/00)

5. Devoluciones tributarias en caso de fallecimiento del contribuyente. (23/00)

6. Modificación normativa en el IVA, el IRPF y en el Impuesto sobre Sociedades, en orden a la desaparición de la actual retención material de determinadas devoluciones tributarias. (5/02)

7. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (1/03)

8. Modificación del cálculo de las retenciones en el IRPF de los pagos realizados por atención a situaciones de dependencia y envejecimiento y por adquisición de vivienda. (5/07)

## **11. Hecho imponible y rentas exentas**

1. Tratamiento fiscal de las pensiones por incapacidad. (5/97)

2. Tratamiento normativo en el IRPF de las indemnizaciones percibidas como consecuencia de despido colectivo por causas económicas, técnicas, organizativas, productivas o de fuerza mayor y por despido improcedente. Diferencias. (2/01)

3. Exención en el IRPF de determinadas prestaciones asistenciales percibidas por personas con minusvalía. (4/07)

4. Modificación del párrafo tercero del apartado h) del artículo 7 de la ley 35/2006, del IRPF, relativo a exención de ayudas a familias numerosas. (1/10)

## **12. Imputación de rentas inmobiliarias**

1. Modificación normativa en el IRPF para que las plazas de garaje destinadas a uso propio den derecho a la deducción por adquisición de vivienda y no generen imputación de rentas inmobiliarias. (1/06)

## **13. Imputación temporal de rentas**

1. Liquidaciones provisionales en relación con aportaciones a planes de pensiones efectuadas con posterioridad a la jubilación. (41/99)

2. Imputación temporal de las ayudas y subvenciones públicas en el IRPF. (6/00)

3. Valoración en el IRPF de las rentas obtenidas en divisas que no tienen cambio fijo con el euro. (22/00)

#### **14. Individualización de rentas**

1. Diferenciación de rentas recibidas por representantes legales de menores o incapacitados. (23/98)

2. Diferenciación en el modelo anual de declaración del IRPF de los rendimientos del capital mobiliario de elementos patrimoniales afectos a actividades empresariales y profesionales y de sus correspondientes retenciones. (26/98)

3. Liquidaciones provisionales en relación con aportaciones a planes de pensiones efectuadas con posterioridad a la jubilación. (41/99)

#### **15. Pagos a cuenta**

1. Ajuste de retenciones en caso de tributación conjunta con un solo percceptor de rentas del trabajo. (5/00)

2. Procedimiento de rectificación de retenciones. (16/00)

3. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (1/03)

4. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (8/03)

5. Modificación del cálculo de las retenciones en el IRPF de los pagos realizados por atención a situaciones de dependencia y envejecimiento y por adquisición de vivienda. (5/07)

#### **16. Reducciones**

1. Determinación de la cuantía de las pensiones compensatorias a favor del cónyuge y por alimentos a favor de los hijos a efectos del IRPF. (25/99)

2. Aportación a planes de pensiones de cónyuges no perceptores de rendimientos del trabajo y/o de actividades económicas. (2/00)

3. Modificación de la reducción por ascendientes en la normativa reguladora del IRPF. (3/11)

### **17. Rendimientos capital inmobiliario**

1. Aplicación y/o modificación de la disposición final 4ª de la ley 29/1994, de arrendamientos urbanos. (16/97)

### **18. Rendimientos del trabajo**

1. Tratamiento normativo en el IRPF de las indemnizaciones percibidas como consecuencia de despido colectivo por causas económicas, técnicas, organizativas, productivas o de fuerza mayor y por despido improcedente. Diferencias. (2/01)

### **19. Tributación familiar**

1. Posibilidad de cambio de opción de la modalidad de tributación una vez concluido el plazo de declaración voluntaria del IRPF. (31/99)

2. Modificación del artículo 69 de la ley 40/1998, de 9 de diciembre, del IRPF, relativo a la opción por la tributación conjunta. (9/03)

## **III. IVA**

### **1. Deducciones**

1. Sujeción al IVA de las transmisiones de bienes afectos a una actividad empresarial o profesional en pública subasta judicial o administrativa. (36/99)

### **2. Devoluciones**

1. Aplicación del artículo 118 de la ley 37/1992 del IVA tras la nueva redacción del artículo 115 de la misma dada por la ley 66/1997 y la entrada en vigor de la ley 1/1998 de Derechos y Garantías del Contribuyente. (16/98)

2. Devolución del IVA en aquellos supuestos en el que el contribuyente repercutido ponga de manifiesto a la Administración Tributaria la improcedencia de la repercusión. (20/99)

3. Modificación normativa en el IVA, el IRPF y en el Impuesto sobre Sociedades, en orden a la desaparición de la actual retención material de determinadas devoluciones tributarias. (5/02)

4. Conveniencia de que la Administración compruebe simultáneamente la repercusión e ingreso del IVA por los proveedores del denominado "oro industrial" a empresas de joyería cuando en un procedimiento de comprobación a estos últimos se ha regularizado el IVA soportado, eliminando como deducibles determinadas cuotas que se han repercutido incorrectamente por no haber aplicado la regla de inversión del sujeto pasivo, procediendo, en su caso, de oficio, al inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos. (6/03)

5. Problemas derivados de la exigencia de constitución de garantía como requisito previo a las devoluciones del IVA. (1/11)

### **3. Exenciones**

1. Acreditación de las condiciones de exención de bienes en régimen de viajeros a efectos del IVA. (40/99)

2. Posibilidad de ampliar el concepto de mobiliario normal de una habitación de estudiante a efectos de las exenciones aplicables a la importación de bienes. (4/04)

### **4. IVA/ITP**

1. Solicitud de devolución de ingresos indebidos correspondientes a cuotas tributarias de repercusión obligatoria en el ámbito del IVA. (3/98)

2. Medidas para evitar el solapamiento práctico entre el ITPAJD (modalidad transmisiones patrimoniales onerosas) y el IVA. (49/99)

3. Delimitación en la aplicación del IVA y del ITP en las transmisiones y arrendamientos de bienes inmuebles. (6/02)

4. Reforma de la Ley del IVA al objeto de aclarar que se entiende por "terrenos en curso de urbanización". (2/05)

### **5. Obligaciones de los sujetos pasivos**

1. Obligatoriedad de la renuncia expresa al método de estimación objetiva. (19/97)

### **6. Operaciones no sujetas**

1. El IVA en el suministro de información de los registradores de la propiedad. (9/99)

### **7. Regímenes especiales**

1. Obligatoriedad de la renuncia expresa al método de estimación objetiva. (19/97)

2. Acreditación de las condiciones de exención de bienes en régimen de viajeros a efectos del IVA. (40/99)

### **8. Sujeto pasivo**

1. Conveniencia de que la Administración compruebe simultáneamente la repercusión e ingreso del IVA por los proveedores del denominado "oro industrial" a empresas de joyería cuando en un procedimiento de comprobación a estos últimos se ha regularizado el IVA soportado, eliminando como deducibles determinadas cuotas que se han repercutido incorrectamente por no haber aplicado la regla de inversión del sujeto pasivo, procediendo, en su caso, de oficio, al inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos. (6/03)

2. Reforma de la Ley del IVA al objeto de aclarar que se entiende por "terrenos en curso de urbanización". (2/05)

### **9. Tipos impositivos reducidos**

1. Modificación de la normativa o de los criterios administrativos aplicables a los beneficios contemplados en el IVA y en el IEDMT en la adquisición y matriculación de vehículos para ser utilizados por personas con discapacidad. (1/09)

## **IV. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES**

### **Base imponible**

1. Suspensión del acto de determinación del valor normal de mercado en operaciones vinculadas entre residentes. (17/00)

### **2. Deducciones en cuota**

1. Sobre la modificación de los impresos de declaración del Impuesto sobre Sociedades y del IRPF a efectos de la Reserva para Inversiones en Canarias. (45/99)

2. Posibilidad de que las sociedades de profesionales puedan acogerse a la reserva para inversiones en Canarias. (12/00)

3. Necesidad de aprobación de una Orden interpretativa del artículo 27 de la ley 19/1994 (RIC). (3/04)

### **3. Gestión del Impuesto**

1. Imposibilidad de presentación de la declaración del Impuesto sobre Sociedades por estar pendiente de publicación el modelo oficial. (4/98)

2. Cancelación de la baja en el índice de entidades y de la consiguiente nota registral conforme al artículo 137 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades. (6/99)

3. Modificación normativa en el IVA, el IRPF y en el Impuesto sobre Sociedades, en orden a la desaparición de la actual retención material de determinadas devoluciones tributarias. (5/02)

4. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (1/03)

### **4. Pagos fraccionados**

1. Opción sobre el pago fraccionado del Impuesto sobre Sociedades. (2/98)

2. Modificación de las normas para la determinación de los pagos fraccionados del Impuesto sobre Sociedades. (3/01)

## **V. CATASTRO**

### **1. De la constancia de la referencia catastral**

1. Referencia catastral de los inmuebles en los recibos del IBI. (14/97)

### **2. De las tasas catastrales**

1. Procedimiento de pago de las tasas catastrales. (1/97)

2. Solicitud de certificados catastrales en casos de justicia gratuita. (13/97)

## **VI. IMPUESTOS ESPECIALES**

### **1. Devoluciones**

1. Conveniencia de establecer plazos para las devoluciones tributarias relacionadas con los impuestos especiales. (7/97)

### **2. Exención**

1. Posibilidad de ampliar el concepto de mobiliario normal de una habitación de estudiante a efectos de las exenciones aplicables a la importación de bienes. (4/04)

### **3. Impuesto especial sobre determinados medios de transporte**

1. Procedimiento para el reconocimiento de la exención en el IEDMT de los vehículos automóviles matriculados para afectarlos exclusivamente a la enseñanza de conductores. (11/99)

2. Modificación de la normativa o de los criterios administrativos aplicables a los beneficios contemplados en el IVA y en el IEDMT en la adquisición y matriculación de vehículos para ser utilizados por personas con discapacidad. (1/09)



## **VII IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE NO RESIDENTES**

### **1. Convenios doble imposición**

1 Revisión del tratamiento de rentas de capital en convenios de doble imposición. (3/97)

### **2. Opción tributación residentes U.E.**

1 Normas de desarrollo del convenio hispano-alemán, a efectos de determinadas actuaciones de la administración española. (4/97)

### **3. Solicitud devolución retenciones**

1 Revisión del tratamiento de rentas de capital en convenios de doble imposición. (3/97)

2 Devoluciones a contribuyentes no residentes del exceso sobre la cuota del impuesto considerando el momento de la presentación de la declaración y no la finalización del plazo para efectuar la misma. (1/08)

## **VIII. LEY 30/92 DE 26 DE NOVIEMBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN**

### **1. Actividad de las Administraciones Públicas**

1. Imposibilidad de presentación de la declaración del Impuesto sobre Sociedades por estar pendiente de publicación el modelo oficial. (14/98)

2. Motivación de cambios de criterio de la Administración Tributaria. (13/00)

3. Creación de la Oficina de Relación con los Tribunales. (1/02)

4. Reglamento de desarrollo del artículo 34.2 LGT por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente. (1/05)

## **2. Art 29 - Recusación**

1. Reanudación de las actuaciones inspectoras tras el sobreseimiento firme de actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública. (12/98)

## **3. Nulidad y anulabilidad**

1. La 'reformatio in peius' en los supuestos de intereses de demora derivados de nuevas liquidaciones. (28/00)

## **4. Términos y plazos**

1. Días inhábiles a efectos del cómputo de plazos. (7/03)

## **IX. CODIGO PENAL**

### **1. Delito fiscal**

1. Incidencia del sobreseimiento de las actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública en el procedimiento inspector. (10/98)

2. Garantías del contribuyente ante actuaciones inspectoras que aprecien hechos que pudieran ser constitutivos de los delitos contra la Hacienda Pública. (11/98)

3. Necesidad de formalizar y poner en conocimiento del obligado tributario las diligencias en las que consten los hechos que pudieran ser constitutivos de delito contra la Hacienda Pública previsto en el artículo 305 del Código Penal. (28/98)

4. Modificación del artículo 131.1 del Código Penal a propósito de la prescripción de los delitos contra la Hacienda Pública. (1/04).

**2. INFORMES (2009-2013)****A. Índice cronológico****2009****INFORME I/2009**

*PROBLEMAS DE APLICACIÓN DEL ORDENAMIENTO TRIBUTARIO EN EL SUPUESTO DE OPERACIONES EN LAS QUE RESULTA CONTROVERTIDA LA TRIBUTACIÓN A IVA O ITP.*

**INFORME II/2009**

*LA APLICACIÓN DE LOS RECARGOS DEL ARTÍCULO 27 DE LA LEY 58/2003, DE 17 DE DICIEMBRE, GENERAL TRIBUTARIA.*

**INFORME III/2009**

*TRIBUTACIÓN DE LAS AYUDAS SANITARIAS.*

**2010****INFORME I/2010**

*ACTUACIONES RECAUDATORIAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA RESPECTO DE DEUDAS ESTATALES DE DERECHO PÚBLICO NO TRIBUTARIAS O DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.*

**INFORME II/2010**

*EL COSTE DE REEMBOLSO DE GARANTÍAS POR DEUDAS NO TRIBUTARIAS*

**2011****INFORME I/2011**

*EL EMBARGO DE CRÉDITOS EN LA EJECUCIÓN FORZOSA.*

**INFORME II/2011**

*PROBLEMAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN RELACIÓN CON DETERMINADOS SUPUESTOS APLICABLES A SUJETOS PASIVOS NO RESIDENTES.*

**2012****INFORME I/2012**

*LA TRAMITACIÓN DE DISCREPANCIAS DEL CONTRIBUYENTE RELACIONADAS CON LA EJECUCIÓN DE SENTENCIAS.*

**INFORME II/2012**

*LA PLURALIDAD DE RESPONSABLES Y LAS OBLIGACIONES ACCESORIAS GENERADAS TRAS LA DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD.*

**INFORME III/2012**

*CÓMPUTO DE PLAZOS POR MESES O AÑOS CON ESPECIAL REFERENCIA A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.*

**2013****INFORME I/2013**

*NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS. IMPLANTACION Y FUNCIONAMIENTO.*

**INFORME II/2013***DEDUCCIÓN AUTONÓMICA POR ALQUILER DE VIVIENDA HABITUAL: REQUISITOS.***B) Clasificados por materia****I. LEY GENERAL TRIBUTARIA****1. Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria**

1. La aplicación de los recargos del artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. (II/09)

**2. Actuaciones y procedimientos de recaudación (Convenio)**

1. Actuaciones recaudatorias de la Agencia Tributaria respecto de deudas estatales de derecho público no tributarias o deudas de otras administraciones públicas. (I/10)

2. El coste de reembolso de garantías por deudas no tributarias. (II/10)

**3. Actuaciones y procedimiento de recaudación**

1. El embargo de créditos en la ejecución forzosa. (I/11)

2. La pluralidad de responsables y las obligaciones accesorias generadas tras la derivación de responsabilidad. (II/12)

**4. Derechos y garantías de los obligados tributarios**

1. El coste de reembolso de garantías por deudas no tributarias. (II/10)

2. La tramitación de discrepancias del contribuyente relacionadas con la ejecución de sentencias. (I/12)

**5. Interpretación, calificación e integración**

1. Problemas de aplicación del ordenamiento tributario en el supuesto de operaciones en las que resulta controvertida la tributación a IVA o ITP. (I/09)

## **6. Notificaciones**

1. Notificaciones electrónicas. Implantación y funcionamiento. (I/13)

## **7. Obligación de resolver y plazos de resolución**

1. Problemas de gestión tributaria en relación con determinados supuestos aplicables a sujetos pasivos no residentes. (II/11)

## **8. Obligaciones tributarias accesorias**

1. La aplicación de los recargos del artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. (II/09)
2. La pluralidad de responsables y las obligaciones accesorias generadas tras la derivación de responsabilidad. (II/12)

## **9. Obligados tributarios – Responsables**

1. La pluralidad de responsables y las obligaciones accesorias generadas tras la derivación de responsabilidad. (II/12)

## **10. Procedimientos ordinarios de revisión**

1. La tramitación de discrepancias del contribuyente relacionadas con la ejecución de sentencias.

## **II. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS**

### **1. Hecho imponible y rentas exentas**

1. Tributación de las ayudas sanitarias. (III/09)

### **2. Deducciones autonómicas**

1. Deducción autonómica por alquiler de vivienda habitual. Requisitos. (II/13)

### **III. IVA**

#### **1. IVA/ITP**

1 Problemas de aplicación del ordenamiento tributario en el supuesto de operaciones en las que resulta controvertida la tributación a IVA o ITP. (I/09)

### **IV IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE NO RESIDENTES**

#### **1 Solicitud devolución retenciones**

1 Problemas de gestión tributaria en relación con determinados supuestos aplicables a sujetos pasivos no residentes. (II/11)

### **V. IMPUESTO SOBRE SUCESIONES**

#### **1. No residentes**

1 Problemas de gestión tributaria en relación con determinados supuestos aplicables a sujetos pasivos no residentes. (II/11)

### **VI. LEY 30/92 DE 26 DE NOVIEMBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN**

#### **1. Recursos administrativos: calificación**

1. La tramitación de discrepancias del contribuyente relacionadas con la ejecución de sentencias. (I/12)

2. Cómputo de plazos por meses o años con especial referencia a los procedimientos administrativos. (III/12)

