

Mejora y agilización en la tramitación

## La Agencia Tributaria establece un servicio de cita previa para la atención de los contribuyentes en sus oficinas

- La solicitud de cita se podrá realizar a través de la página web de la Agencia o en el teléfono 901 200 351
- En una primera fase, hasta enero de 2015, ya se ofrecerán con cita previa servicios como los de información general, aplazamientos y campañas periódicas de comprobación
- La generalización del sistema de cita previa, ya tradicional en Campaña de Renta, permitirá diariamente adecuar la atención al público a la demanda de los contribuyentes

**6 de octubre de 2014.-** La Agencia Tributaria ha puesto hoy en marcha en todo el territorio nacional un sistema de cita previa para la mayoría de trámites y gestiones que deben realizar los contribuyentes en una oficina de la Agencia en cualquier momento del año. Así, y como ya es habitual en las campañas de declaración del IRPF, los ciudadanos podrán elegir día, hora y lugar, dentro de la disponibilidad del servicio, para realizar sus consultas y trámites en las oficinas de la Agencia Tributaria.

La implantación del sistema de cita previa será gradual. En una primera fase, hasta enero de 2015, se ofrecerán con cita previa, entre otros, los servicios generales de información y asistencia, los de recaudación y los relacionados con las campañas periódicas de comprobación de IRPF, IVA e Impuesto sobre Sociedades. Más de 11 millones de contribuyentes acuden cada año a las oficinas de la Agencia Tributaria para ser atendidos en alguno de estos servicios.

A partir del próximo año, la atención con cita se extenderá a la mayoría de los servicios, caso de la información y asistencia relacionada con declaraciones informativas, o la tramitación de sanciones, recargos y recursos relacionados con actuaciones del área de Gestión Tributaria.

Se mantendrán fuera del sistema de cita previa servicios muy puntuales, como las presentaciones de documentación por registro y las inscripciones en el 'PIN 24 horas'. Igualmente, no seguirán el mismo modelo de cita previa seleccionada por el contribuyente el conjunto de gestiones que afectan al área de Inspección, al tratarse de actuaciones que ya llevan implícita la citación al contribuyente para una fecha determinada.

### **Mejor adecuación del servicio**

Con este nuevo modelo de atención al público, que ya vienen utilizando otros organismos con gran afluencia de ciudadanos a sus oficinas, la Agencia Tributaria pretende una mejor adecuación diaria de sus servicios a una demanda de los contribuyentes más previsible. A su vez, los contribuyentes podrán racionalizar sus tiempos evitando esperas indeseadas.

Dado que el modelo de cita previa permitirá conocer el motivo de la visita del contribuyente, la Agencia Tributaria podrá optimizar la planificación de sus medios, tareas y cometidos. De esta forma, el contribuyente recibirá una atención más ajustada a sus necesidades y la Agencia también podrá dimensionar adecuadamente sus servicios en función de los repuntes temporales que pueda prever en las labores de asistencia y control en cada una de sus oficinas.

### ***¿Cómo funciona?***

El contribuyente que quiera obtener su cita previa podrá hacerlo para todos los trámites por internet. También se podrá solicitar cita por teléfono, con la excepción de las gestiones relacionadas con actuaciones de control que no afecten al IRPF, que deberán solicitarse por internet.

El contribuyente que opte por la solicitud de cita a través de la web de la Agencia Tributaria ([www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)) encontrará un acceso específico para la cita previa en la página principal. El siguiente paso dependerá de si el contribuyente ha recibido alguna notificación de la Agencia y desee ser atendido en oficina. En tal caso, en la notificación

figurará un Código Seguro de Verificación (CSV) que el contribuyente deberá consignar, junto con sus datos personales, antes de seleccionar el día, hora y lugar de entre los disponibles para su cita.

En el resto de supuestos, los relacionados con información y asistencia, fundamentalmente, el contribuyente accederá a una lista desplegable de servicios y seleccionará el que se adapte a sus necesidades. En ningún caso será necesario contar con certificado electrónico, PIN 24 horas u otro sistema de registro previo para solicitar la cita previa.

### ***Principales servicios que se prestarán con cita previa***

Desde ahora y hasta final de año:

- Información
- Censos
- Módulos
- Certificados
- Comprobaciones periódicas de IRPF, IVA y Sociedades
- Aplazamientos, embargos y otros trámites del área de Recaudación

A partir de 2015:

- Todos los anteriores y resto de servicios de Gestión Tributaria como:
- Declaraciones informativas
- Sanciones y recargos
- Recursos relacionados con actuaciones del área de Gestión

Servicios sin cita previa:

- Registro general y recepción de declaraciones
- PIN24H
- Notificaciones

### ***Vías de solicitud de cita previa***

- Internet ([www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)):
  - Con Código Seguro de Verificación (CSV), para las campañas periódicas de comprobación.
  - Sin CSV, para el resto de servicios con cita previa.
- Teléfono (901 200 351):
  - Servicios sin CSV.
  - Comprobación de IRPF.