I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE HACIENDA

16674 *Resolución de 15 de diciembre de 2020, del Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se habilitan trámites y actuaciones a través del canal telefónico, mediante determinados sistemas de identificación.*

El desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación ha venido afectando profundamente a la forma y al contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos.

En cumplimiento de las directrices emanadas de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos que hoy se recogen en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Agencia Estatal de Administración Tributaria ha ido ampliando progresivamente los servicios de información y asistencia disponibles para los ciudadanos a través de los canales de acceso previstos en la Resolución de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, 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.

Dicha Resolución prevé en su apartado cuarto.1, que los canales de acceso a los servicios electrónicos de la Agencia Tributaria serán: el acceso electrónico, a través de su sede electrónica; la atención presencial, en las oficinas de la Agencia Tributaria, conforme a las competencias definidas en las normas de organización administrativa; y la atención telefónica o a través de servicios de mensajería cortos (SMS), cuando así se prevea y mediante los servicios correspondientes.

El Plan Estratégico de la Agencia Tributaria para 2020-2023, publicado en el Portal de internet de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ha establecido los objetivos de carácter prioritario y las líneas de actuación para lograrlos, definiendo el camino a recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y demandas del entorno y para lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los servicios que la Agencia provee, incidiendo en el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

En el ámbito de las funciones de información y asistencia del área de Gestión Tributaria y teniendo en cuenta el control extensivo que dicha área realiza, resulta necesario avanzar hacia un nuevo modelo de información y asistencia que priorice el uso de las nuevas tecnologías frente a los medios tradicionales de asistencia presencial, con el fin de dar servicio al mayor número de ciudadanos. Al mismo tiempo, se pretende facilitar la relación con la Administración a los colectivos de ciudadanos menos familiarizados con las tecnologías de la información y comunicación. En consecuencia, la nueva estrategia de información y asistencia integral del área de Gestión Tributaria se configura como el uso conjunto de todos los canales, tanto presenciales como no presenciales, para la prestación de un servicio de calidad, potenciando el uso de las nuevas tecnologías.

En concreto, la prestación de nuevos servicios de información y asistencia, a través del canal telefónico, pretende facilitar a los ciudadanos la realización de trámites en relación con las actuaciones y procedimientos de gestión tributaria para los que existe una alta demanda de información y asesoramiento, como son las actuaciones de control de presentación de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones de datos, la comprobación y realización de las devoluciones previstas en la normativa tributaria, el procedimiento de verificación de datos, el procedimiento de comprobación de valores, el procedimiento de comprobación limitada y los procedimientos censales, así como los de inclusión, modificación y baja de los Registros que forman parte del Censo de

cve: BOE-A-2020-16674
Verificable en https://www.boe.es

Empresarios, Profesionales y Retenedores, como son el Registro de Operadores Intracomunitarios y el Registro de Devolución Mensual del Impuesto sobre el Valor Añadido.

En este contexto, a través de la presente resolución se habilita la realización de trámites y actuaciones a través del canal telefónico y se describe sucintamente el procedimiento para acceder al mismo, en función de los sistemas de identificación que utilice el ciudadano de entre los previstos en el artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la Resolución de 17 de noviembre de 2011, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se aprueban sistemas de identificación y autenticación distintos de la firma electrónica avanzada para relacionarse electrónicamente con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

A través de la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria se informará de la actualización de los trámites y actuaciones accesibles a través del canal telefónico y de la apertura progresiva de servicios a los distintos colectivos de ciudadanos (personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad, apoderados y colaboradores sociales).

En virtud de lo anterior, dispongo:

Primero. *Habilitación de trámites y actuaciones a través del canal telefónico.*

A través del canal telefónico se podrán realizar los trámites y actuaciones que en cada momento y para cada colectivo de ciudadanos consten relacionados en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, mediante los sistemas y procedimientos de identificación que se especifican en los apartados siguientes.

Segundo. *Sistemas de identificación.*

1. Para la realización a través del canal telefónico de los trámites y actuaciones que así lo requieran, será necesario identificarse ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria a través de los siguientes sistemas:

a) Sistemas de identificación basados en certificados electrónicos cualificados, entre los que se incluyen los incorporados al documento nacional de identidad.

b) Sistemas de identificación distintos de los basados en certificados electrónicos cualificados, entre los que se incluyen el sistema de firma con clave de acceso en un registro previo (sistema Cl@ve PIN), el código seguro de verificación que conste en el acto o comunicación de que se trate (CSV), así como otros sistemas de identificación basados en datos de contraste (Referencia u otros).

2. La identificación mediante el CSV del documento recibido por el interesado le permitirá presentar escritos y la documentación que considere procedente cuando dicho documento se refiera a un acto de mero trámite que no ponga fin al procedimiento y en ningún caso le habilitará para solicitar datos que no se encuentren en el documento que lleva el CSV.

3. La identificación mediante Referencia permitirá acceder a los concretos servicios para los que se encuentre habilitado este sistema de identificación, entre ellos, a los servicios relacionados con la presentación de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y con la gestión de las mismas.

Tercero. *Procedimientos de identificación.*

A efectos de que la Agencia Estatal de Administración Tributaria pueda verificar la identidad de los interesados, se procederá de la siguiente forma:

a) Si se utiliza un sistema de identificación basado en certificado electrónico cualificado, el interesado deberá obtener previamente, en la sede electrónica, un código

cve: BOE-A-2020-16674
Verificable en https://www.boe.es

de acceso (token), con validez temporal limitada, que deberá facilitar en la interlocución telefónica a efectos de que quede acreditada la identificación realizada en sede electrónica. Si fuera necesario, se podrán solicitar otros datos de contraste para asegurar la identidad. Una vez validados los datos proporcionados, se procederá a atender la demanda solicitada.

b) Si se utiliza el sistema Cl@ve PIN, se solicitará al interesado el NIF y un dato sobre el mismo (fecha o número soporte) tras lo cual, se le enviará a su teléfono móvil un código de acceso al canal telefónico (PIN) que tendrá validez temporal limitada. Tras la validación del PIN, se procederá a atender la demanda solicitada.

c) Si se utiliza CSV, Referencia u otro sistema basado en datos de contraste, se facilitará, en el primer caso, dicho CSV y en el segundo, el NIF del interesado y la referencia obtenida o, en su caso, los datos de contraste que se soliciten. Tras la validación de los mismos, se procederá a atender la demanda solicitada.

d) En el caso de que el interesado actúe a través de representante para el trámite correspondiente, será el representante el que deberá identificarse según lo previsto en las letras a) o b) de este apartado. A estos efectos deberá facilitarse tanto el NIF del interesado como el del representante y deberá quedar acreditada la representación que ostenta para realizar el trámite de que se trate.

Cuarto. *Resguardo de justificación del trámite realizado.*

1. Cuando se efectúe uno de los trámites habilitados de acuerdo con lo previsto en el apartado primero de esta resolución y el mismo produzca efectos jurídicos, la Agencia Estatal de Administración Tributaria facilitará un justificante del trámite realizado de tal forma que se garantice plenamente la autenticidad y la integridad del contenido del mismo, proporcionando los elementos probatorios plenos del trámite realizado que permitan su utilización posterior sin el concurso de la Administración.

2. En todo caso el justificante se pondrá a disposición del obligado tributario en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Adicionalmente, si el obligado tributario o su representante lo solicitan, el justificante se podrá facilitar de las siguientes formas:

a) Mediante comunicación verbal, en ese mismo acto, del CSV del justificante.

b) Mediante el envío inmediato del CSV del justificante a través del sistema de notificación *push* en la App de la Agencia Estatal de Administración Tributaria o bien a través de un correo electrónico o SMS a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono facilitado por el ciudadano.

Quinto. *Actualización de los trámites y actuaciones a realizar a través del canal telefónico.*

1. Progresivamente y en función de las disponibilidades que existan en cada momento, se actualizarán los trámites y actuaciones que podrá realizar cada colectivo de ciudadanos a través del canal telefónico.

2. De la actualización referida en el apartado anterior se informará a través de la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Sexto. *Entrada en vigor y aplicabilidad.*

La presente resolución entrará en vigor al día siguiente a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 15 de diciembre de 2020.–El Director del Departamento de Gestión Tributaria, Gonzalo David García de Castro.

cve: BOE-A-2020-16674
Verificable en https://www.boe.es