



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/7806

30/03/2020

18923

AUTOR/A: GARCÉS SANAGUSTÍN, Mario (GP)

RESPUESTA:

En relación con el uso de servicio telefónico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se indica que en la campaña de IRPF de 2018 (realizada en los meses de abril, mayo y junio de 2019) se solicitaron 562.812 citas para ser atendidos en el servicio "Le llamamos".

En la campaña de IRPF de 2019, el servicio "Le llamamos" se inicia el 5 de mayo con la apertura del plazo para solicitar el servicio. Las llamadas salientes de prestación del servicio de confección y presentación de declaraciones se inician el 7 de mayo y hasta el 30 de junio. La dimensión del servicio será similar a la de la pasada campaña.

En cuanto al servicio presencial, se informa lo siguiente:

En la pasada campaña de IRFF de 2018 la Agencia Tributaria atendió con cita 1.780.728 contribuyentes.

Para la campaña de IRPF de 2019, se indica que el servicio de atención presencial se inicia el 5 de mayo, día desde el que ya se puede solicitar cita para la confección presencial de declaraciones en las oficinas y plataformas de la Agencia Tributaria. El servicio efectivo se empezará a prestar el 13 de mayo y finalizará el 30 de junio.

Este servicio podrá prestarse por distintas vías, en función del contexto en el que nos encontremos, priorizando la atención presencial que permitan las circunstancias en las que nos encontramos, sin descartar medios alternativos no presenciales, preferentemente telefónicos.



La campaña de este año cuenta con nuevas mejoras en la aplicación móvil de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para seguir reforzando su accesibilidad, usabilidad y experiencia de usuario. También en esta campaña se simplifica el sistema de identificación, de manera que se guiará al contribuyente, según sus preferencias y necesidades, resultando más cómodo el acceso a los servicios de la campaña.

Estas mejoras contribuyen a agilizar por vía telemática la presentación de la declaración y, por tanto, también las devoluciones.

De nuevo en esta campaña los contribuyentes han contado con carácter anticipado, desde el pasado 23 de marzo, con los principales servicios de asistencia, caso de la descarga y visualización de los datos fiscales.

Madrid, 05 de mayo de 2020

