

*CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
PRESENCIAL AL CONTRIBUYENTE*



MÁS CERCA



MÁS CERCA

CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CONTRIBUYENTE.

REGTSA presta servicios de gestión tributaria y recaudación en 362 Municipios de nuestra Provincia, la mayoría de ellos en el medio rural y con poblaciones menores de quinientos habitantes. Una de las preocupaciones fundamentales de REGTSA consiste en facilitar a nuestros contribuyentes el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Para conseguirlo trabajamos en tres direcciones.

1. Establecimiento de un sistema de pago a la carta, que permite al ciudadano elegir la modalidad de pago de sus tributos entre tres opciones:
 - a. pago en períodos de cobro.
 - b. pago fraccionado en siete mensualidades.
 - c. pago único anticipado con posibilidad de una bonificación del 1 %.
2. Establecimiento de once oficinas móviles, que, junto con las cinco oficinas fijas, nos permiten contar con una red de atención presencial próxima a cualquiera de nuestros Municipios, gestionadas a través de CITA PREVIA.
3. Mejora de nuestros procesos para poder solucionar en el acto las demandas de los contribuyentes.

Esta línea de trabajo se completa con nuestro servicio MÁS FÁCIL, para aquellos contribuyentes que prefieran realizar sus gestiones por teléfono fijo, móvil o Internet.

Vicepresidente de REGTSA

SERVICIOS QUE SE PRESTAN MEDIANTE CITA PREVIA

- ▶ Información general, a los contribuyentes, de todas las obligaciones tributarias en los municipios que han delegado en REGTSA la recaudación de sus tributos.
- ▶ Pago a la carta de los tributos que permite al ciudadano elegir la modalidad de pago de sus tributos entre 3 opciones:
 - Pago en los periodos de cobro.
 - Pago fraccionado en siete mensualidades.
 - Pago único anticipado con posibilidad de una bonificación del 1 %.
 - Recepción y registro de documentos dirigidos a REGTSA.
- ▶ Guía y asesoramiento para cumplimentar los modelos de solicitudes que se tramitan en REGTSA.
- ▶ Recepción y tramitación de domiciliaciones bancarias.
- ▶ Tramitación de expedientes de devolución de ingresos indebidos, beneficios fiscales, inspección tributaria, expedientes ejecutivos y fraccionamientos y aplazamientos de pago.
- ▶ Emisión de certificados.
- ▶ Recepción de documentos 900D de alteraciones catastrales.
- ▶ Consulta y certificación telemática de la Información incorporada a la Base de Datos Nacional del Catastro a través de los Puntos de información catastral instalados en nuestras oficinas fijas.
- ▶ Recepción de Quejas y Sugerencias.
- ▶ Pago mediante tarjeta de crédito.

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UNA CITA PREVIA?

- 1 **Instalando en su móvil o Tablet la APP "Cítate con REGTSA"**, disponible para IOS y Android, de forma gratuita. Puede pedir cita todos los días de la semana (24x7)
- 2 **En la SEDE de REGTSA "Servicio de Cita Previa"**, todos los días de la semana (24x7), servicio compatible con Chrome, Firefox o Edge.
- 3 **Por teléfono: 923 28 19 12** en horario de atención de 9:00h a 19:00h de Lunes a Viernes.

COLABORE PARA CREAR UN ENTORNO SEGURO PARA TODOS:

- Una persona por cita
- Mantenga la distancia de seguridad

2 NORMATIVA REGULADORA

- ▶ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ▶ R.D. Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- ▶ R.D. 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- ▶ Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- ▶ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- ▶ Ordenanza General de Gestión y Recaudación de REGTSA.
- ▶ Ordenanza de pagos con vencimiento especial.
- ▶ Ordenanzas fiscales de Ayuntamientos.

3 COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Trámites inmediatos

Se realizarán en el acto los siguientes trámites:

- Registro de documentos dirigidos a REGTSA. Estamos adheridos al sistema de interconexión de registros (SIR), pudiendo los ciudadanos presentar en REGTSA solicitudes dirigidas a otras Administraciones Públicas o, por el contrario, presentar en otras Administraciones Públicas solicitudes dirigidas a REGTSA.
- Certificados de estar al corriente de pago de los cuatro últimos ejercicios, previa presentación del NIF del titular del recibo y, en su caso, del representante y representación.
- Domiciliaciones bancarias y entrega del justificante de la domiciliación.
- Cambios de domicilio fiscal.
- Liquidaciones y autoliquidaciones del IVTM.
- Facilitar información de interés, al contribuyente, relacionada con REGTSA.

2. Trámites rápidos:

Se resolverán en el plazo establecido los siguientes trámites:

- Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 1.100€ en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que esta cumpla todos los requisitos.
- Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de 2 días hábiles.
- Contestar en un plazo inferior a 4 días hábiles a las quejas y sugerencias formalizadas por escrito en los libros que, a este efecto, están a disposición de los contribuyentes en nuestras oficinas.
- En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 5 días hábiles.
- Resolver en el plazo de 20 días los recursos administrativos contra actos tributarios.



3. El contribuyente podrá elegir entre **tres modalidades de pago de los tributos:**

- Pago a través de los 4 períodos de cobro tradicionales.
- Pago fraccionado en 7 mensualidades de abril a octubre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria.
- Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1 %.

4. Atención personalizada en puestos de atención polivalente en un tiempo medio de espera no superior a 5 minutos.

5. Cargar los recibos domiciliados en las cuentas de los contribuyentes a mitad del período y en las fechas que previamente se incluyen en el calendario del contribuyente

6. Remitir por correo ordinario dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente los avisos de pago correspondientes a domiciliaciones no atendidas por falta de fondos. Este compromiso está condicionado a que la entidad de depósito incluya la devolución en la primera remesa de cada período.

8. Emitir en el acto cartas de pago sin intereses ni recargos en casos de domiciliaciones no atendidas por causas imputables a REGTSA.

9. Nos comprometemos a que los ciudadanos no tengan que aportar datos que figuren en poder de la Administración y, en particular a:

- A no solicitar copias del DNI (basta con mostrarlo) o acreditación de los recibos pagados o de los objetos tributarios que constan en nuestras bases de datos.
- A acceder, siempre que el contribuyente no se oponga, a la plataforma de intermediación de datos para obtener los siguientes documentos: nivel de renta, datos catastrales, título de familia numerosa o datos de discapacidad.

10. Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios:

- Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad.
- Publicación de la memoria anual en la sede electrónica en el mes de marzo.
- Publicación del calendario del contribuyente en la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio.
- Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente.

4 AYÚDENOS A MEJORAR



Solicite cita previa antes de acudir a nuestras oficinas, necesaria para prestar el servicio, evitando así, desplazamientos innecesarios. La cita previa ayuda a que no haya concentración de demanda, facilita una mejor prestación de un buen servicio y favorece un entorno seguro.



No espere a ponerse en contacto con nosotros el día que venzan los plazos.



Comunique cuanto antes los cambios en su situación personal o tributaria.

5 ¿QUÉ HACE REGTSA PARA MEJORAR?

- ▶ El sistema de gestión de REGTSA ha sido certificado conforme a la norma ISO 9001 e ISO 14001, y por tanto, es auditado interna y externamente con una periodicidad anual.
- ▶ Anualmente realizamos una encuesta a los contribuyentes para evaluar sus necesidades y expectativas, así como el grado de satisfacción con los servicios que reciben.
- ▶ Cada dos años realizamos una autoevaluación según modelo EFQM para detectar las áreas en las que debemos introducir mejoras.
- ▶ Implantar medidas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de los contribuyentes.



6 QUÉ MEDIDAS DE SUBSANACIÓN ADOPTAMOS EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE ALGUNOS DE LOS COMPROMISOS DE ESTA CARTA DE SERVICIOS?

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios REGTSA, pondrá en marcha las siguientes medidas:

- ▶ Atención y trato personalizado en la gestión del trámite, según la naturaleza del servicio y sin incurrir en el trato desigual respecto al resto de los usuarios.
- ▶ Reunión o encuentro de la Unidad con los contribuyentes, para explicarles las medidas correctoras que van a llevarse a cabo a corto plazo en el servicio.
- ▶ Carta de disculpas del Coordinador General, con indicación de las medidas a adoptar para corregir la deficiencia en el servicio prestado, si procede.
- ▶ Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta de Servicios a través del sistema del libro de Quejas y Sugerencias.
- ▶ El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

7 ¿QUIÉN ES LA PERSONA RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS?

Jefe Unidad Atención Contribuyente

Dirección correo electrónico:

c.martin@regtsa.es

tfernandez@regtsa.es

923 28 19 12

8 ENTIDADES BANCARIAS EN LAS QUE PUEDE ABONAR LOS RECIBOS:



Tarjeta Bancaria en www.regtsa.es

DÓNDE ESTAMOS



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

9:00h a 14:00 h

Para atender sus demandas, tenemos a su disposición 5 puntos permanentes de asistencia.

1. Oficina Principal Salamanca: Avda. Carlos I, nº 64.

Paradas de autobuses:

Nº 3 Garrido – Plaza Mayor – Barrio la Vega/San José.

Nº 6 Garrido – Paseo de Carmelitas – Barrio la Vega/San José.

Nº 11 Barrio Blanco – Avda. Portugal – Avda. Saavedra y Fajardo – Polg. El Montalvo II.

Nº 13 Hueta Otea – Avda Villamayor - San José.

2. Béjar: C/ Colón nº 36.

3. Ciudad Rodrigo: C/ Juan Arias nº 1.

4. Peñaranda de Bracamonte: Plaza Nueva nº 8.

5. Vitigudino: Plaza de la Torre nº 6.

Contamos con **11 oficinas móviles** de asistencia repartidas por la provincia de Salamanca. Para la atención presencial es **imprescindible solicitar CITA PREVIA** para el día y horarios previstos en el calendario fiscal editado y publicado en la Web, en el supuesto de no figurar citas previas previstas para el día y horario fijado en el calendario fiscal a las 14h del día anterior a esta fecha, los agentes de REGTSA no se desplazarán a dependencias municipales.



1. Instale en su móvil o Tablet la APP "Cítate con REGTSA", disponible para IOS y Android, de forma gratuita. Puede pedir cita todos los días de la semana (24x7).



2. Entre en la SEDE de REGTSA "Servicio de Cita Previa", todos los días de la semana (24x7), servicio compatible con Chrome, Firefox o Edge.



3. Llame por teléfono: 923 28 19 12 en horario de 9:00h a 1 9:00h de Lunes a Viernes.

1. ALBA DE TORMES:

Plaza Mayor nº 1. Horario al público: 1º martes de cada mes de 9:00h a 11:00h.

2. GUIJUELO:

Plaza Mayor nº 11-12. Horario al público: Todos los martes y viernes de 12:00h a 14:00h.

3. ALBERCA, LA:

Plaza Mayor nº 11. Horario al público: 1º viernes de cada mes de 9:30h a 11:00h.

4. LA FUENTE DE SAN ESTEBAN:

Plaza Mayor nº 3. Horario al público: 1ª viernes de cada mes de 12:30h a 14:00h.

5. LEDESMA:

Plaza Mayor nº 1. Horario al público: 4º martes de cada mes de 12,00h a 14,00h.

6. LINARES DE RIOFRÍO:

Plaza España nº 1. Horario al público: 2º viernes de cada mes de 9:30h a 11:00h.

7. LUMBRALES:

Plaza Mayor nº 1. Horario al público: 2º y 4º miércoles de cada mes de 12,00h a 14,00h.

8. SANTA MARTA DE TORMES:

Plaza España s/n. Horario al público: Todos los martes de 12:00 a 14:00h.

9. TAMAMES:

Plaza Mayor nº 1. Horario al público: 2º martes de cada mes de 9:30h a 11:00h.

10. VILLAMAYOR DE LA ARMUÑA:

Plaza San Juan s/n. Horario al público: 2º martes de cada mes de 9:00h a 11:00h.

11. VILLARES DE LA REINA:

C/ Fuente nº 42 (Sede Urbanismo/Cultura Ayto.). Horario al público: 3º martes de cada mes de 9:00h a 11:00h.



REGTSA DIRECTO: 923 28 19 12

Comprometidos con el progreso
de nuestros pueblos