



www.agenciatributaria.es

Ampliación de los servicios al contribuyente

1. Qué es la ADI

1. Qué es la ADI



La ADI es el ‘mostrador virtual’ de la Agencia Tributaria

Presta de forma personalizada no presencial servicios de **información y asistencia** que habitualmente se ofrecen en una oficina física de la Agencia Tributaria

Es **multicanal**, aprovechando las distintas herramientas telemáticas que permite la tecnología actual (asistentes virtuales, chats, video-llamadas, teléfono, email, Informa+)



Ofrece un **servicio de la máxima calidad**, con **funcionarios especializados** en cada materia, apoyados por herramientas informáticas ‘ad hoc’ para **agilizar y optimizar la ayuda**

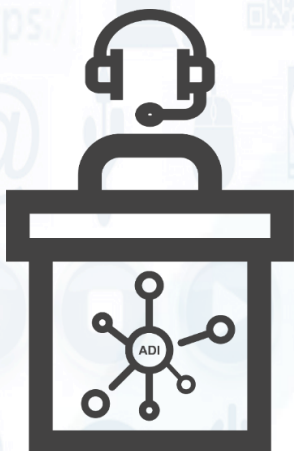
Atiende a contribuyentes de **todo el territorio nacional**



Cuenta con todas las garantías de **seguridad en las comunicaciones** y derechos del contribuyente que existen en una oficina tradicional gracias a la **identificación telemática** de los contribuyentes

2. Ventajas del mostrador virtual

2. Ventajas del mostrador virtual



La asistencia en oficinas no cambia, para una gran variedad de consultas y trámites **el contribuyente puede elegir** entre su oficina física habitual y la oficina virtual de la ADI

Facilidad y comodidad de acceso: **evita desplazamientos** y presencia física al contribuyente



Mayor amplitud de horario de atención que las oficinas físicas
De 9 a 19 horas de lunes a viernes
Cinco horas más que en las oficinas



Ofrece **información y asistencia** con unidad de criterio por parte de **funcionarios especializados**



Reduce los tiempos de respuesta



Mejora la calidad de la asistencia al contribuyente



3. ADI de Vigo

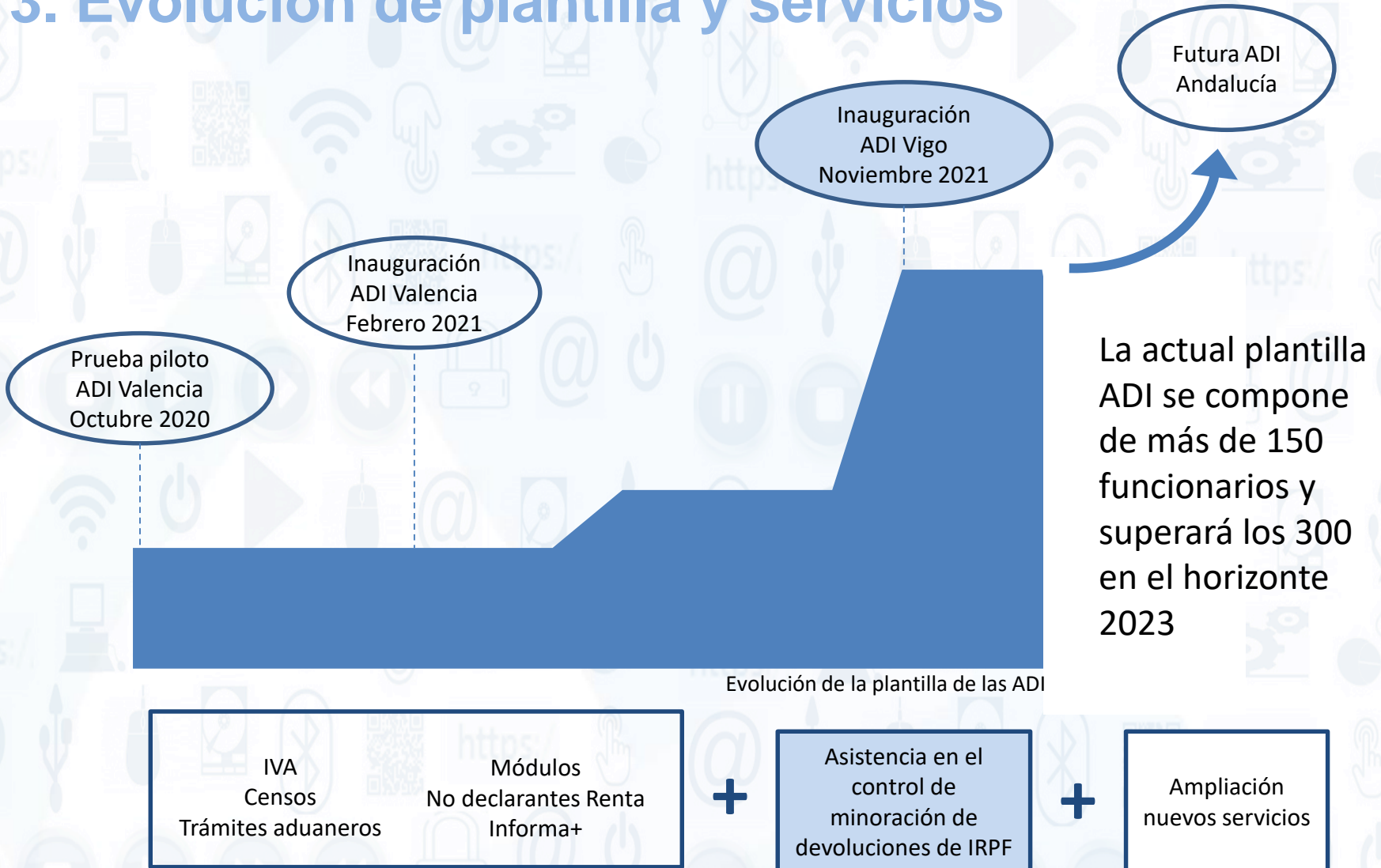
3. ADI de Vigo

Más de **80 funcionarios** prestando servicio para **todo el territorio nacional**

Inicio del **nuevo servicio** de asistencia en el **control de IRPF**

Ampliación de la capacidad de prestación de los servicios ya en funcionamiento en la ADI de Valencia (IVA, censos, módulos, trámites aduaneros...)

3. Evolución de plantilla y servicios



4. Nuevo servicio de asistencia en el control de IRPF

4. Asistencia en el control de IRPF

¿Qué se ofrece al contribuyente?

- Resolución de **dudas** sobre el procedimiento
- Dar **conformidad** a la propuesta de liquidación
- Asistencia en la confección de las **alegaciones**

Se replica la asistencia que se ofrece en un mostrador físico, pero con mayor disponibilidad de horario, sin necesidad de desplazamientos y de forma más ágil y cómoda

4. Asistencia en el control de IRPF

¿Quién puede utilizar el servicio?

Contribuyentes con una **solicitud de devolución** en IRPF 2020 con las siguientes contingencias a regularizar:

Rendimientos del trabajo

Deducciones más habituales

- Compra de vivienda
- Maternidad
- Guarderías
- Donaciones

Reducción por planes de pensiones

4. Asistencia en el control de IRPF

¿Cómo funciona el servicio?

El contribuyente que pertenece al colectivo de posibles usuarios recibe una **carta con la propuesta de liquidación**



La carta incluye un **teléfono para solicitar la asistencia** de la ADI



Identificación con NIF y fecha de nacimiento/validez



Se inicia el servicio de asistencia

5. Nuevo servicio de conformidad 'online'

5. Servicio de conformidad 'online'

Se **simplifican y agilizan** los trámites para **todos los contribuyentes** que quieran dar conformidad a una propuesta de minoración de su devolución de IRPF

Al recibir la **propuesta de minoración**, el contribuyente **podrá ver en la carta la ruta para dar conformidad online** en la web de la Agencia

Se requiere la **misma identificación que en los servicios habituales de Campaña de Renta** (Cl@ve, certificado digital o referencia)

Se mantienen los sistemas habituales de conformidad en oficinas y vía registro electrónico o CSV

6. Un lenguaje más claro para el contribuyente: el nuevo resumen de contenido

6. El resumen de contenido

Como novedad, todas las cartas de propuesta de liquidación de IRPF 2020 incluyen en su parte superior un **nuevo campo de texto** denominado 'Resumen de contenido'

El objetivo es informar, con un **lenguaje claro y directo**, del contenido de la propuesta remitida

Se ofrece también información sobre las distintas vías de atención

7. Servicios prestados por las ADI

7. Servicios prestados por las ADI

Información



El contribuyente **necesita saber** cómo tributa una determinada operación, qué declaración debe presentar y en qué plazo

También puede querer **consultar** cómo darse de alta o baja en una determinada actividad económica, y puede necesitar aclaraciones sobre una carta que ha recibido de la Agencia Tributaria

Censal (alta, modificación o baja de todo tipo de obligaciones censales), **IVA, comercio electrónico** y ciertos trámites de **aduanas**

Notificaciones emitidas por la Agencia Tributaria

Contestación por escrito con la aplicación **‘Informa+’**



Ampliación progresiva a otras materias en las que se puedan implementar herramientas de asistencia online

7. Servicios prestados por las ADI

Asistencia



El contribuyente **necesita ayuda** para realizar un **trámite** concreto

(confeccionar y presentar una declaración, contestar un requerimiento, realizar alegaciones, presentar documentación o dar conformidad a una propuesta de la Agencia Tributaria)

Declaraciones censales y de IVA para arrendadores y emprendedores (autónomos y pymes); IRPF e IVA para contribuyentes en **módulos**

Ayuda para que los contribuyentes contesten las **notificaciones** que reciban de la Agencia Tributaria

Presentación y consulta de las declaraciones simplificadas de **importación** y devolución de **gasóleo agrícola y profesional**



Agencia Tributaria

