



## Fomento del cumplimiento voluntario

# La Agencia Tributaria pone en marcha la ‘ADI’, un ‘mostrador virtual’ para ampliar y mejorar la ayuda al contribuyente

- La Administración Digital Integral llegará a contar con más de 300 funcionarios especializados para atender telemáticamente a contribuyentes de todo el territorio nacional
- La ADI ofrece una mayor amplitud de horarios y evita la necesidad de desplazamientos a las oficinas tradicionales, que mantendrán la ayuda presencial como hasta ahora
- Irá desplegando paulatinamente sus servicios de información y asistencia, y contará con cuatro sedes: Valencia, Madrid, Galicia y Andalucía
- Ya están en funcionamiento la ADI de Valencia, centrada en IVA, módulos, trámites censales y las gestiones aduaneras más habituales; y la de Madrid, dedicada a ciertos controles de IRPF
- Emprendedores que inicien su actividad, autónomos y pymes, arrendadores y profesionales tributarios, principales beneficiarios de un nuevo modelo complementario de asistencia al contribuyente

**11 de febrero de 2021.-** La Agencia Tributaria ha puesto en servicio la nueva Administración Digital Integral (‘ADI’), un ‘mostrador virtual’ diseñado bajo la premisa de facilitar el cumplimiento voluntario con más y

mejor información y asistencia al contribuyente por parte de una Administración Tributaria más ágil, dinámica y cercana.

Complementando la ayuda presencial tradicionalmente prestada en las oficinas físicas, que continuará como hasta ahora, desde la ADI más de 300 funcionarios especializados se dedicarán en exclusiva a atender de forma personalizada no presencial a contribuyentes de todo el territorio nacional.

Ofrecerán su servicio de ayuda a un amplio colectivo de beneficiarios potenciales –entre los que destacan emprendedores que inician su actividad, autónomos y pymes, arrendadores y profesionales tributarios, así como contribuyentes que necesiten asistencia para la tramitación de procedimientos tributarios–, con más amplitud de horario que las oficinas convencionales y evitando al ciudadano desplazamientos innecesarios.

La creación de la ADI, uno de los principales proyectos del Plan Estratégico de la Agencia 2020-2023, surge de la posibilidad que hoy en día ofrecen las nuevas tecnologías para aunar lo mejor de los dos grandes vectores tradicionales de asistencia al contribuyente, a los cuales la ADI complementa a partir de ahora: la habitual ayuda presencial y la alternativa telemática de autoservicio de calidad.

### **Un sistema multicanal integrado**

La Administración Digital Integral será multicanal, superando el concepto tradicional de asistencia personalizada mediante centros de atención telefónica. Para prestar su servicio, contará con las distintas herramientas telemáticas que ofrece la tecnología actual, desde asistentes virtuales hasta chats instantáneos y videollamadas, pasando por el teléfono tradicional y el ‘click to call’ (botón de llamada en la web), entre otros canales. La utilización de una u otra herramienta, o de varias de ellas consecutivamente, dependerá de cada servicio y trámite, y del grado de identificación electrónica requerido en cada caso.

Además, se implanta también un modelo integrado de acceso a los servicios que ofrece la Agencia Tributaria, ya que la ayuda que ofrece la ADI se incardina con el resto de funcionalidades y trámites que realiza la Administración Tributaria.

Así, un contribuyente que inicialmente tiene una duda en materia de IVA, o que solicita información sobre una notificación recibida, puede recibir la

ayuda de la ADI para presentar una declaración o para dar respuesta al requerimiento de la Administración, solventando el trámite pendiente de una sola vez y evitándose tiempo y desplazamientos a la oficina de la Agencia, dado que se replica a distancia el funcionamiento de un mostrador físico tradicional.

### **Las ventajas del mostrador virtual**

Junto con la facilidad y comodidad de acceso para el contribuyente por no tener que acudir físicamente a la oficina, la ADI ofrece un horario ampliado, de 9 a 19 horas, que duplica al que se dedica a la atención al público en las oficinas físicas.

Por otra parte, y al contar con personal especializado y exclusivamente dedicado a la asistencia, se refuerza la homogeneidad y la calidad del servicio al contribuyente, lo que favorece, a su vez, la unidad de criterio en la aplicación de la norma tributaria y, con ello, la seguridad jurídica.

### **¿Cómo funciona y qué servicios presta?**

La integración de la Administración Digital Integral con los distintos trámites y servicios de la Agencia se traduce en que el contribuyente, en una gran variedad de supuestos, solicitará la ayuda ante una situación concreta que se le está dando en vivo, en ese momento.

Sería, por ejemplo, el caso de un contribuyente que se encuentra con dificultades para presentar una declaración trimestral de IVA y se le ofrece la posibilidad de ayudarle en la presentación, o que ha recibido una notificación de la Agencia que incluye un teléfono para el caso de que necesite aclaraciones.

También los distintos asistentes virtuales existentes en materia de IVA y censos serán un canal de acceso a la ADI, de tal manera que el sistema puede detectar dificultades (repetición de errores, o un tiempo prolongado de uso de la herramienta) y, automáticamente, al contribuyente le aparece un ofrecimiento de ayuda mediante el sistema de chat instantáneo.

El tipo de ayuda se divide en dos partes, la información, para los casos en que el contribuyente únicamente necesita consultar cómo tributa una operación, qué trámite debe realizar en un determinado supuesto, etc; y la asistencia para presentar una declaración, o para responder a un procedimiento iniciado por la Agencia.

En el ámbito de la información, entre otros servicios la ADI resuelve inicialmente dudas sobre IVA, altas, modificaciones y bajas de actividad, y también sobre notificaciones que ha recibido el contribuyente.

A su vez, en el ámbito de la asistencia se facilita la presentación de declaraciones censales, trimestrales de IVA para arrendadores y para autónomos y pymes que inicien su actividad, y trimestrales de contribuyentes en módulos y declaraciones complementarias de IRPF de años anteriores, así como, en materia aduanera, declaraciones simplificadas de importación y devoluciones de gasóleo agrícola y profesional. A lo largo del presente año se ampliará la asistencia a otros servicios, como la ayuda a la presentación de declaraciones complementarias de IRPF.

La ADI también ofrecerá en breve un nuevo producto, denominado 'Informa+', que consiste en la solicitud, por parte del contribuyente, de una respuesta por escrito a su consulta, de forma que pueda tener certeza jurídica sobre el tratamiento tributario de una determinada operación económica que prevé realizar.

Tras el arranque en Valencia con información y asistencia en IVA, módulos, trámites censales y las gestiones aduaneras más habituales; y en Madrid con ciertos controles de IRPF, a lo largo de 2021 se incorporará la sede de Galicia, a la que seguirá la de Andalucía en 2022. En todo caso, todas las sedes de la ADI tendrán competencia nacional.