



Ampliación de los servicios de asistencia

La Agencia Tributaria incorpora un nuevo servicio a su 'app' para hacer más ágil la solicitud de aplazamiento, la consulta y el pago de deudas

- Una nueva funcionalidad en la aplicación móvil permitirá realizar los trámites más habituales en el ámbito recaudatorio ahorrando tiempo y desplazamientos, sin limitación de horarios y de manera sencilla y rápida
- El contribuyente podrá solicitar aplazamientos totales o parciales, consultar el estado de sus deudas y obtener un certificado de estar al corriente si tenía deudas y realiza los ingresos correspondientes, todo ello de forma casi instantánea
- También se beneficiará de esta mayor facilidad quien opte por realizar los trámites a través de la web de la Agencia
- La nueva utilidad de la 'app' se suma a otros proyectos de ampliación de servicios complementarios de la asistencia presencial que se han puesto en marcha en los últimos tiempos, caso de las Administraciones Digitales Integrales (ADI), las herramientas de asistencia virtual y los servicios telefónicos reforzados

4 de julio de 2022.- Desde hoy está disponible en la aplicación móvil de la Agencia Tributaria un nuevo servicio para la solicitud de aplazamientos, la consulta y el pago de deudas de una forma rápida, sencilla y sin limitaciones de horarios, de manera que los contribuyentes se podrán

ahorrar tiempo y desplazamientos a la hora de realizar los trámites más habituales del ámbito recaudatorio. A modo de ejemplo, cada año más de 233.000 personas físicas solicitan aplazamientos de pago en un momento distinto de la presentación de la declaración correspondiente, de los cuales cerca de un 42% acuden a las oficinas para ello.

Con esta mejora, de la que también se beneficiará quien opte por realizar los trámites a través de la web de la Agencia (sede.agenciatributaria.gob.es), el usuario podrá solicitar aplazamientos totales o parciales, consultar el estado de sus deudas y obtener un certificado de estar al corriente si tenía deudas y realiza los ingresos correspondientes, todo ello de forma casi instantánea, con la consiguiente reducción de costes indirectos.

En el caso de los aplazamientos, también la respuesta de la Agencia Tributaria a la solicitud del contribuyente podrá llegar a ser inmediata. En la mayor parte de los casos, podrá resolver el expediente en cuestión de segundos y, si el solicitante se ha suscrito al sistema de avisos de la Agencia, se le remitirá un aviso inmediato con la resolución de la solicitud vía notificación 'push' en la propia 'app', por correo electrónico a la dirección facilitada, o por sms al número de teléfono móvil que el contribuyente haya proporcionado.

Cabe recordar que los contribuyentes con declaraciones de Renta con saldo a ingresar ya cuentan tradicionalmente con la posibilidad de fraccionar el pago en dos veces desde el propio servicio de 'Renta Web', de forma que, en el ámbito de los aplazamientos, la nueva funcionalidad de la 'app' está especialmente pensada para el resto de situaciones en las que se solicita un aplazamiento del pago (autoliquidaciones de IVA; liquidaciones de la Administración por IRPF, IVA o Impuesto sobre Sociedades; deudas en ejecutiva con la Agencia u otros organismos...).

Trámites más accesibles y cómodos

La navegación dentro de la nueva funcionalidad de la 'app' se ha diseñado para resultar cómoda e intuitiva, al tiempo que se ofrece el contenido de manera concreta y sencilla. Para acceder al servicio en la 'app' se requiere contar con 'Clave Pin', sistema de identificación habitual para los servicios personalizados.

El arranque del nuevo servicio viene acompañado de documentación de ayuda (guías de uso e información adicional en cada una de las opciones

que aparecen durante la navegación en la 'app', así como diversos vídeos explicativos) de fácil lectura para todo perfil de contribuyentes.

Una vez que el usuario elige la opción que engloba todo el servicio ('Pagar, aplazar y consultar deudas'), en un primer nivel de navegación aparecen tres grandes accesos diferenciados que se corresponden con los tres grupos de trámites enunciados en el acceso general al servicio.

En cada uno de estos apartados se encuentran disponibles subapartados de navegación para que el usuario pueda elegir la que mejor se adapte a sus necesidades para el pago ('Pagar todas mis deudas', 'Selección de alguna deuda', 'Pago parcial de una deuda' y 'Pago de diligencias de embargo' cuando no se es el deudor), el aplazamiento ('Solicitar aplazamiento o fraccionamiento de deudas') y la consulta ('Consultar deudas' y 'Mis Pagos'). También en los apartados correspondientes, el usuario tendrá acceso directo a las calculadoras de intereses y aplazamientos.

Tras elegir el trámite concreto que quiere realizar, el usuario podrá completarlo siguiendo pasos sencillos por pantallas encadenadas y recibirá de forma igual de instantánea el justificante de la Agencia correspondiente al trámite realizado.

En esa misma línea de simplificar al máximo el proceso, en los trámites de aplazamiento e ingreso se ofrece, por defecto, la última cuenta utilizada por el contribuyente en algún trámite con la Agencia. De igual forma, la alternativa del pago con tarjeta es accesible para más entidades colaboradoras en un listado que puede consultar el contribuyente en la propia 'app'.

Solución rápida al certificado de estar al corriente negativo

El nuevo servicio, tanto en la 'app' como en la web de la Agencia soluciona también un problema con el que se venían encontrando en ocasiones contribuyentes que solicitaban con urgencia un certificado de estar al corriente para acceder a alguna subvención o realizar alguna operación con terceros, y se encontraban con un resultado negativo por contar con deudas pendientes, ya prácticamente sin margen para poder realizar el ingreso y obtener el certificado que necesitan.

Para estos casos en que existe un certificado previo negativo, tanto la 'app' como la web de la Agencia permiten encadenar el ingreso y la inmediata

solicitud y obtención, en su caso, del certificado positivo, apenas pulsando un botón, con el consiguiente ahorro de tiempo y eliminación de problemas para el contribuyente.

Esta agilización ha sido posible gracias al proyecto denominado 'NRC online' puesto en marcha por la Agencia Tributaria y las entidades colaboradoras, que permite a los sistemas informáticos de la Agencia obtener de forma inmediata de las entidades la información de los ingresos efectuados, lo que redundará en la posibilidad de ofrecerla de la misma manera a los ciudadanos.

Un paso más en la ampliación de servicios al ciudadano

La nueva utilidad de la 'app' se suma a otros proyectos de ampliación de servicios complementarios de la asistencia presencial que se han puesto en marcha en los últimos tiempos, caso de las Administraciones Digitales Integrales (ADI), las herramientas de asistencia virtual y los servicios telefónicos reforzados.

En el caso concreto del Área de Recaudación, los contribuyentes cuentan desde 2020 con un servicio telefónico especializado (91 553 68 01) disponible de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, sin necesidad de cita previa. Actualmente, la mitad de los ciudadanos que solicitan un servicio personalizado en materia recaudatoria utiliza esta vía de asistencia, cuya calidad se evalúa por una encuesta al finalizar la atención, y que las personas atendidas vienen avalando con una puntuación media de ocho sobre diez.

En los siguientes enlaces de la web de la Agencia se encuentran disponibles vídeos divulgativos de la nueva funcionalidad de la 'app':

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folleto/videos/app-agencia-tributaria-visualice-navegacion-basica.html>

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folleto/videos/app-agencia-tributaria-visualice-demostracion.html>