



## Cooperación y asesoramiento a los mayores

# **La Agencia Tributaria y la Plataforma de Mayores y Pensionistas firman un protocolo de colaboración en materia de información y asistencia**

- La AEAT elaborará un plan anual de asistencia a las personas mayores teniendo en cuenta las aportaciones de la Plataforma, así como folletos divulgativos específicos con ocasión de la Campaña de Renta
- Se garantiza la asistencia presencial para los mayores con cita previa, así como la atención sin cita cuando la capacidad del servicio lo permita, y se reforzará la ayuda telefónica con el apoyo de las ADI
- La Agencia revisará los modelos y formularios de uso más frecuente para simplificar y clarificar los textos e instrucciones de funcionamiento
- Se impulsarán acuerdos con las entidades locales para la prestación de servicios de información y asistencia en el ámbito de los municipios

**19 de diciembre de 2022.-** La Agencia Tributaria y la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP) han suscrito hoy un protocolo que establece las pautas básicas de la asistencia que la Agencia ofrece a los mayores en materia tributaria e instaura un marco general de colaboración en el que se inscriban futuras actuaciones de las dos partes firmantes en esta materia.

El protocolo subraya la voluntad de la Agencia Tributaria de continuar y avanzar en su atención a los problemas de las personas mayores, mediante el impulso de actuaciones que les aseguren una información tributaria completa y actualizada.

De igual forma, el protocolo recoge también el reconocimiento de los representantes de la PMP a los esfuerzos que viene realizando la Agencia para llevar a cabo sus labores de información y asistencia de manera que resulten más accesibles para todos los ciudadanos.

### **Actuaciones concretas**

El documento firmado hoy contempla la creación de una Comisión Mixta de Colaboración, de carácter paritario, que se encargará de identificar y analizar los problemas específicos de las personas mayores, proponer medidas y actuaciones, y evaluar sus resultados.

Entre estas actuaciones a acordar por la Comisión Mixta, el protocolo incluye la elaboración, por parte de la Agencia Tributaria, de un plan de asistencia a las personas mayores, que actualizará antes del 31 de enero de cada año y que tendrá en cuenta la información sobre los problemas y necesidades de las personas mayores que facilite la PMP.

También se establece en el protocolo que en cualquier oficina de la Agencia Tributaria pueda prestarse a las personas mayores una asistencia con cita previa, así como la atención sin cita cuando la capacidad del servicio lo permita. Y, si no es posible la atención sin cita en ese momento, se les ofrecerá una cita presencial o telefónica, a su elección, para la fecha más próxima. Igualmente, se incrementará la información y asistencia telefónica para la confección de declaraciones y otros trámites con el apoyo de las Administraciones de asistencia Digital Integral (ADI).

Por otra parte, la Agencia llevará a cabo una revisión de los modelos y formularios de uso más frecuente y, en particular, de los correspondientes a los trámites por vía electrónica, a fin de simplificar y clarificar los textos e instrucciones de funcionamiento.

Con ocasión de la campaña de Renta, la Agencia elaborará un folleto divulgativo, en soporte papel y electrónico, con información destinada a las personas mayores sobre los principales servicios de información y asistencia. La Agencia Tributaria distribuirá los folletos a través de sus delegaciones especiales, delegaciones y administraciones, y la PMP

colaborará en su difusión entre sus asociados. Esta difusión adicional a través de la PMP se extenderá a toda aquella información que pueda ser de interés para este colectivo, especialmente el calendario del contribuyente y los teléfonos de asistencia.

Además, la Agencia Tributaria trabajará en el desarrollo de acuerdos con entidades locales para la puesta en marcha de actuaciones dirigidas a la prestación de servicios de información y asistencia en el ámbito de los municipios.

Por su parte, la Plataforma de Mayores y Pensionistas se compromete a informar, asistir y asesorar a la Agencia Tributaria, entre otras cuestiones, sobre los desarrollos técnicos, herramientas y definición de estándares existentes o de nueva aparición, que puedan influir en el mejor servicio que la Agencia Tributaria presta a las personas mayores.