

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE HACIENDA

**7379** *Resolución de 1 de julio de 2020, del Departamento de Recaudación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se habilitan trámites y actuaciones a través del canal telefónico, mediante el sistema de firma no avanzada con clave de acceso en un registro previo (sistema cl@ve pin).*

En desarrollo de la filosofía emanada de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, heredada en la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Agencia Estatal de Administración Tributaria destina parte de sus recursos a explorar las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para facilitar al máximo a los ciudadanos la información y la asistencia en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Es en esta vía donde se destaca el trámite referente al pago de deudas a través de la Sede electrónica de la Agencia, mediante el sistema de firma no avanzada con clave de acceso en un registro previo (sistema cl@ve PIN), en el cual son múltiples los avances realizados a través de sucesivas resoluciones que han ido ampliando tanto el objeto de los pagos (extendiéndose cada vez más la tipología de deudas susceptibles de pago) como los medios para realizar el pago (posibilitando más ágiles sistemas de pago electrónico e identificación que permitan ahorrar costes tanto a los administrados como a la administración).

Con el determinado propósito de continuar con la tendencia de reducir los tiempos invertidos en la obtención de información y asistencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos (fundamentalmente costes de planificación, de desplazamiento y de tiempo), y a la vista, por un lado, de que un sistema de identificación y autenticación electrónica basado en la utilización de un código de usuario y una contraseña facilitadas al obligado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria cuenta con suficientes garantías y condiciones de seguridad y, por otro, de los importantes y modernos desarrollos informáticos implementados en una nueva estructura de atención telefónica, es el momento de hacer extensiva la habilitación para determinados trámites y actuaciones a través de este canal telefónico.

La Resolución de 17 de noviembre de 2011, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se aprueban sistemas de identificación y autenticación distintos de la firma electrónica avanzada para relacionarse electrónicamente con la Agencia Estatal de Administración Tributaria dispone, en su disposición adicional primera respecto a la «Comunicación telefónica», que los sistemas de firma descritos en esa resolución (cl@ve PIN) y sus garantías podrán ser utilizados en las relaciones de la Agencia Tributaria con los ciudadanos utilizando la vía telefónica tradicional o de voz.

A continuación, la citada resolución indica, en el punto I del anexo III, que, mediante la utilización de la clave o número indicado, el ciudadano podrá acceder electrónicamente, a través de los canales que se encuentren disponibles en cada momento, a los trámites y actuaciones determinados para los que se haya habilitado este sistema y que la utilización del sistema descrito por parte del ciudadano implicará el consentimiento para su uso como sistema de firma electrónica.

En virtud de lo anterior, dispongo:

Primero. *Habilitación.*

Se habilita el canal telefónico, mediante el sistema de firma no avanzada con clave de acceso en un registro previo (sistema cl@ve PIN) para los trámites y actuaciones

recogidos en el anexo de esta Resolución, con la denominación REC@T (Centro de atención telefónica de Recaudación).

La aplicación al canal telefónico del sistema de la firma no avanzada con clave de acceso en un registro previo (sistema cl@ve PIN) permitirá, en todo caso, asegurar la identidad del interlocutor.

**Segundo. Identificación.**

El sistema automático habilitado pedirá el NIF/NIE del obligado tributario y un dato contraste (fecha o número soporte) tras lo cual, se le enviará el PIN a su teléfono móvil. A continuación, el código PIN será solicitado por el agente telefónico que, tras comprobar que es correcto, procederá a atender la demanda solicitada.

**Tercero. Resguardo de justificación del trámite realizado.**

1. Cuando el obligado tributario efectúe uno de los trámites (T) enumerados en el Anexo de la presente resolución, mediante el sistema REC@T (sistema cl@ve PIN), la Agencia Estatal de Administración Tributaria le facilitará un justificante del trámite realizado de tal forma que se garantice plenamente la autenticidad y la integridad del contenido del mismo, proporcionando al obligado tributario los elementos probatorios plenos del trámite realizado que permitan su utilización posterior independiente sin el concurso de la Administración.

2. Atendiendo a la naturaleza del canal telefónico, el justificante se facilitará, al menos, por alguna de las siguientes formas:

– Mediante comunicación verbal, en ese mismo acto, del código seguro de verificación de dicho justificante por el agente telefónico.

– Mediante el envío inmediato del código seguro de verificación del justificante, a través del sistema de notificación push en la App de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, email o SMS si el contribuyente está suscrito o consiente su suscripción en el sistema de Censos de Avisos Personalizados de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, u otro similar.

– Mediante el envío diferido del justificante por Correos o mediante su puesta a disposición en la Sede electrónica de la AEAT.

**Cuarto. Publicación y aplicabilidad.**

Lo previsto en la presente Resolución será aplicable a los trámites y actuaciones que se realicen en el canal telefónico mediante el sistema de firma no avanzada con clave de acceso en un registro previo (sistema cl@ve PIN) a partir del día siguiente de la publicación de la presente Resolución en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 1 de julio de 2020.–El Director del Departamento de Recaudación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Guillermo Barros Gallego.

**ANEXO**

**Trámites o actuaciones**

| Denominación del procedimiento                               | Nombre del trámite (T) o actuación  |
|--|---|
| Procedimiento de apremio.                                    | – Consulta de deudas.<br>– Generación de documentos de ingreso de vencimientos (T).   |
| Embargo de cuentas bancarias.                                | – Consulta del procedimiento de embargo de cuentas bancarias.   |
| Embargo de sueldos, salarios y pensiones, bienes y derechos. | – Consulta del procedimiento de embargo de sueldos, salarios y pensiones, bienes y derechos.<br>– Generación de documentos de ingreso de diligencias de Sueldos y salarios (T). |

| Denominación del procedimiento  | Nombre del trámite (T) o actuación  |
|---|---|
| Embargo de valores.   | – Consulta del procedimiento de embargo de valores.   |
| Embargo de créditos, efectos y derechos realizables en el acto o a corto plazo. | – Consulta del procedimiento de embargo de créditos, efectos y derechos realizables en el acto o a corto plazo.<br>– Créditos (comerciales y arrendaticios): Generación de documentos de ingreso de diligencias de créditos (T).<br>– Terminales de Punto de Venta (TPV): Generación de documentos de ingreso de diligencias de créditos (T).   |
| Embargo de bienes inmuebles y derechos sobre estos.                             | – Consulta sobre el procedimiento de embargo de bienes inmuebles y derechos sobre estos.  |
| Embargo de bienes muebles y semovientes.  | – Consulta sobre el procedimiento de embargo de embargo de bienes muebles y semovientes.  |
| Embargo de intereses, rentas y frutos de toda especie.                          | – Consulta del procedimiento de embargo de intereses, rentas y frutos de toda especie.  |
| Aplazamiento y fraccionamiento de deudas.                                       | – Presentar Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento (T).<br>– Contestar requerimiento de datos (T).<br>– Contestar requerimiento de datos de cuenta bancaria para domiciliación (T).<br>– Gestión de aplazamientos (T).<br>– Domiciliaciones, consulta de envío de orden de domiciliaciones a entidad de crédito (T).<br>– Gestión de aplazamientos como obligado tributario (cartas de pago, cambio de domicilio, desistimiento expreso y domiciliación bancaria) (T). |
| Compensación a instancia del obligado tributario.                               | – Presentación de solicitudes (T).<br>– Modificar datos de la compensación (T).<br>– Consulta de compensaciones.  |
| Compensación de oficio.   | – Consulta de acuerdos de compensación.   |
| Pago de impuestos (liquidaciones/deudas).                                       | – Pago mediante cargo en cuenta (T).  |