



I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN HAP/11/2021, de 12 de enero, por la que se establecen medidas relativas a la asistencia al contribuyente en modo no presencial a través del servicio de ayuda de autoliquidaciones prestado por la Administración Tributaria.

En la Dirección General de Tributos se encuentra operativo, desde hace más de una década, un Servicio de Ayuda a los contribuyentes para realizar la confección y la presentación de las autoliquidaciones de los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, servicio que se considera esencial para la relación administrativa de los contribuyentes con la Administración Tributaria.

El día 14 de marzo de 2020, debido a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19, se declaró el estado de alarma en todo el territorio español. El Departamento de Hacienda y Administración Pública, con la colaboración de sus órganos directivos, debió hacer frente a esta anómala situación con la adopción de distintas medidas normativas: por un lado, ampliando los plazos para la presentación y el pago de las autoliquidaciones de los citados tributos; por otro, implementando un procedimiento para facilitar la realización de trámites administrativos, conducentes a la presentación de las autoliquidaciones, mediante la utilización de medios electrónicos de comunicación y de asistencia telefónica, única opción viable para aquellos contribuyentes que carecen de los medios necesarios para la presentación telemática y cuentan con limitados recursos económicos. De esta forma, gradual y progresivamente, se fue consolidando, durante la primera fase de la pandemia, un servicio de ayuda a los contribuyentes en modo no presencial que, al mismo tiempo que reducía significativamente la movilidad personal y el contacto interpersonal, facilitaba el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, y garantizaba el cumplimiento de las medidas de salud pública y de seguridad e higiene en el trabajo.

Habiendo sido esta experiencia muy favorablemente acogida por parte de los obligados tributarios, y dado que nos encontramos ya en una segunda fase de la pandemia cuyo final es difícil de prever, se ha considerado oportuno regular los distintos aspectos de la prestación de este servicio de ayuda con carácter indefinido.

De hecho, el artículo 96 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, adelantándose a lo que hoy es ya una realidad en cuanto a la utilización de tecnologías informáticas y tributarias, establece que “la Administración tributaria promoverá la utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias (...) Cuando sea compatible con los medios técnicos de que disponga la Administración tributaria, los ciudadanos podrán relacionarse con ella para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento”. Una previsión que las Leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, reguladoras respectivamente del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y del Régimen Jurídico del Sector Público, han elevado a ineludible exigencia en las relaciones administrados/administración.

Por tanto, el objetivo de la presente norma es la regulación de la prestación de un servicio de ayuda a los contribuyentes para el efectivo cumplimiento de sus obligaciones tributarias relativas a los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, a través de la implementación de diversas medidas que faciliten la presentación telemática de las autoliquidaciones de dichos impuestos, mediante la utilización de medios más accesibles para los ciudadanos, como es el caso de la comunicación por correo electrónico y mediante la asistencia telefónica, que eviten, en la medida de lo posible, la asistencia presencial en las oficinas de la Administración Tributaria.

La propuesta 269 del documento denominado “Estrategia aragonesa para la recuperación social y económica”, firmado por el Gobierno de Aragón, la FAMCP, los partidos políticos y los agentes sociales y económicos, recomienda avanzar hacia una Administración “papel 0” o “sin papeles”, mediante el impulso a la consecución del expediente electrónico, mientras que la propuesta 270 de dicho documento sugiere simplificar los trámites administrativos, fomentando la reducción de plazos y trámites y el impulso de los mecanismos simplificados de gestión sin que ello suponga merma de las competencias de comprobación y evitando que se vean afectados los requerimientos de índole laboral, sanitaria y medioambiental.



De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Decreto-Ley 4/2020, de 24 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se adoptan medidas urgentes y extraordinarias para el impulso de la Estrategia Aragonesa para la Recuperación Social y Económica, y dada la concurrencia de razones urgentes de interés público, la Orden se ha tramitado conforme al “régimen extraordinario de elaboración de disposiciones de carácter general” previsto en dicho precepto, habiéndose cumplimentado los siguientes trámites: Orden de inicio del Consejero competente en materia de hacienda; trámite de audiencia a colegios y asociaciones profesionales y empresariales, y trámite de información pública, con carácter general, ambos por un periodo de siete días hábiles; y, finalmente, el informe preceptivo de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

En el ejercicio de la correspondiente iniciativa normativa se han observado los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia a los que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en tanto que la presente norma persigue un objetivo de interés general, mediante medidas proporcionadas al fin propuesto, habiéndose consultado a los preceptivos órganos consultivos y de asesoramiento jurídico, se integra completamente en la normativa de referencia, y facilita la eliminación de trámites innecesarios para la Administración tributaria y los obligados tributarios. Además, en garantía de los principios de seguridad jurídica y de transparencia, la presente normativa será objeto de publicación, además de en el boletín oficial correspondiente, en el portal de tributos de la página web del Gobierno de Aragón, junto al resto de la normativa tributaria aplicable.

Corresponde al Consejero de Hacienda y Administración Pública, conforme a lo dispuesto en los artículos 1.h) y 15.i) del Decreto 311/2015, de 1 de diciembre, del Gobierno de Aragón, modificado por Decretos 90/2017, de 20 de junio, y 148/2017, de 3 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública, “el ejercicio de las competencias que correspondan a la Comunidad Autónoma en materia de tributos cedidos”.

Por su parte, la disposición final segunda, punto 1.º, del texto refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de tributos cedidos, aprobado por Decreto Legislativo 1/2005, de 26 de septiembre, del Gobierno de Aragón, habilita al Consejero competente en materia de hacienda para regular las condiciones de lugar, tiempo y forma de presentación de las declaraciones relativas a los tributos cedidos.

Por todo ello, dispongo:

Artículo 1. *Servicio de ayuda para la presentación de autoliquidaciones.*

El objeto de esta Orden es la regulación de la prestación de un servicio de ayuda a los contribuyentes para el efectivo cumplimiento de sus obligaciones tributarias exigidas en relación a los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, a través de la implementación de diversas medidas que faciliten la presentación telemática de las autoliquidaciones relativas a dichos impuestos, mediante la utilización de medios electrónicos y telefónicos que eviten, en la medida de lo posible, la asistencia presencial en las oficinas de la Administración Tributaria.

Sus objetivos concretos son los siguientes:

1. Atención al contribuyente en modo no presencial, con todas las garantías para el efectivo cumplimiento de sus obligaciones tributarias y sin menoscabo de la prestación del servicio público de asistencia tributaria.
2. Estricto cumplimiento de las normas de salud pública y de seguridad e higiene en el trabajo, mediante la reducción de la movilidad personal y del contacto interpersonal.
3. Fomento de la Administración electrónica en el ámbito tributario, mediante la utilización de las técnicas y medios electrónicos e informáticos necesarios para el ejercicio de las competencias atribuidas a la Administración Tributaria.

Artículo 2. *Solicitud del servicio por parte del contribuyente.*

1. La solicitud del servicio por parte del contribuyente será siempre de carácter voluntario y estará condicionada a que la Administración Tributaria disponga de los datos y los medios técnicos para prestar el servicio sin menoscabo de la necesaria seguridad jurídica y las garantías del contribuyente.

2. Aquellos contribuyentes que no dispongan de los medios para efectuar la presentación y el pago de los tributos por vía telemática, a través de la Plataforma de Presentación Telemática, podrán solicitar la prestación de este servicio llamando al teléfono de información general de la Dirección General de Tributos habilitado al efecto o enviando su solicitud a la dirección



de correo electrónico tributos@aragon.es o, en su caso, de la Oficina Liquidadora competente (<https://www.aragon.es/-/oficinas-tributarias>).

3. La solicitud deberá efectuarse con un mínimo de antelación de 10 días hábiles o de 1 mes de la finalización del correspondiente periodo voluntario para la presentación y el pago del impuesto en cuestión, según sean estos últimos plazos de 1 o de 6 meses respectivamente.

En aquellos supuestos en los que el contribuyente deba remitir por correo electrónico determinada documentación para la efectiva cumplimentación de sus obligaciones tributarias, el plazo se contará desde la recepción de la documentación completa por la Administración Tributaria.

4. La unidad competente para la asistencia al contribuyente realizará una selección previa de los expedientes susceptibles de ser atendidos mediante este servicio. Solo podrán atenderse aquellas peticiones que, en las condiciones habituales, cumplan los requisitos para la asistencia mediante cita presencial y siempre que la documentación disponible y el grado de complejidad y/o factibilidad de la operación tributaria haga posible la utilización de este medio excepcional.

A tal objeto, el Director General de Tributos podrá, en su caso, determinar los supuestos de inadmisión de solicitudes del servicio de ayuda por dichos motivos.

5. Si el acto sujeto a gravamen se documenta en Escritura Pública, solo será posible la prestación de este servicio cuando una copia electrónica de la misma se encuentre en poder de la Administración Tributaria, por haber sido remitida por el notario autorizante en cumplimiento de las obligaciones formales establecidas legal y reglamentariamente. De ser así, el obligado tributario quedará eximido de la incorporación de dicha Escritura Pública a la documentación que, en su caso, deba ser remitida por correo electrónico.

Cuando sea necesaria la presentación de copias escaneadas de algún documento privado, se informará al contribuyente del tipo de documento que debe presentarse y la dirección de correo electrónico de recepción del mismo en función de que se trate del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITP-AJD) (patrapa@aragon.es) o del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (ISD) (syd@aragon.es), o en su caso, de la Oficina Liquidadora competente (<https://www.aragon.es/-/oficinas-tributarias>).

6. Con ocasión de la primera llamada del contribuyente, los funcionarios de la unidad de asistencia competente efectuarán la toma de datos recibiendo posteriormente el solicitante un correo electrónico con los datos de su cita telefónica y, si procede, con un requerimiento de la documentación necesaria.

A tal objeto, el Director General de Tributos autorizará el uso de los modelos e impresos que sean necesarios para la cumplimentación de esta fase.

Artículo 3. *Clasificación y distribución de las solicitudes.*

1. La unidad de asistencia competente, con los datos tomados en la primera fase, clasificará las solicitudes en función del impuesto y de la oficina gestora competente, remitiéndolas a ésta con periodicidad diaria para su tramitación.

2. En todo caso, la prestación del servicio de ayuda se realizará por parte de la oficina que resulte competente por razón de la provincia o del distrito hipotecario, y a dichas oficinas deberá ser remitido el contribuyente solicitante. No obstante, en casos excepcionales, se actuará como sigue:

- a) En el caso de solicitudes cuya gestión corresponda a las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, pero tengan entrada en la Dirección General de Tributos, el envío será realizado simultáneamente a la unidad administrativa que tiene atribuidas las relaciones con las Oficinas Liquidadoras y a las propias Oficinas Liquidadoras, salvo constancia de que el contribuyente haya solicitado directamente el servicio de ayuda a la Oficina Liquidadora competente.
- b) En el caso de solicitudes cuya gestión corresponda a las Subdirecciones Provinciales de Hacienda de Huesca y de Teruel, pero tengan entrada en la Dirección General de Tributos, serán remitidas a las oficinas correspondientes, salvo constancia de que el contribuyente haya solicitado directamente el servicio de ayuda a la Subdirección Provincial competente.

Artículo 4. *Estudio del expediente, comunicación electrónica y telefónica con el contribuyente y realización de trámites telemáticos en su nombre.*

1. Por correo electrónico se informará al contribuyente de toda la documentación requerida según los datos aportados por el mismo y, en su caso, se concertará la realización de una comunicación posterior.



2. Mediante la llamada telefónica previamente concertada, se comprobarán todos los datos y circunstancias del hecho imponible, con todas las medidas de seguridad y las garantías de protección de datos personales exigidas por la normativa específica.

3. Los contribuyentes deberán presentar copia legible escaneada (en formato PDF - Portable Document Format) de su Documento Nacional de Identidad (DNI). En caso de concurrencia de varios obligados tributarios, se presentará copia de los DNI de cada uno de ellos, junto al documento escaneado en el que los mismos autoricen al designado de entre ellos para efectuar los trámites inherentes a este servicio.

4. La remisión de la documentación escaneada, de la acreditativa de la identidad y, en su caso, de la representación, se enviará a las citadas direcciones de correo electrónico, según se trate del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados - ITP-AJD (patrapa@aragon.es) o del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones - ISD (syd@aragon.es), o en su caso, de la Oficina Liquidadora competente (<https://www.aragon.es/-/oficinas-tributarias>). Solo en casos excepcionales podrá utilizarse un canal distinto de recepción de la documentación.

La remisión electrónica de la citada documentación implicará el consentimiento del obligado tributario con el procedimiento y la autorización a la Administración Tributaria para que efectúe en su nombre la correspondiente presentación telemática.

No obstante, la unidad de asistencia competente podrá poner a disposición de los contribuyentes un modelo de consentimiento y autorización a tales efectos, que deberá ser firmado, escaneado y remitido junto al resto de la documentación requerida.

Cuando el contribuyente manifieste la imposibilidad para comunicarse por correo electrónico, podrá efectuar la entrega de la documentación, previa cita otorgada al efecto, en las ventanillas habilitadas en las correspondientes oficinas tributarias.

Artículo 5. *Especialidades y excepciones del pago telemático.*

1. En los casos de autoliquidaciones con resultado a ingresar cuyos obligados al pago dispongan de cuentas abiertas en las entidades financieras incluidas en la "Pasarela de pagos" de la Administración Tributaria de la Comunidad Autónoma de Aragón, la unidad de asistencia podrá efectuar la correspondiente presentación telemática mediante cargo en cuenta.

En este caso, el obligado tributario deberá figurar como titular en la cuenta bancaria proporcionada a tales efectos.

2. En los casos de autoliquidaciones con resultado a ingresar, cuyos obligados al pago no dispongan de cuentas abiertas en las entidades financieras incluidas en la "Pasarela de pagos" de la Administración Tributaria de la Comunidad Autónoma de Aragón, se enviarán las correspondientes autoliquidaciones a la dirección de correo electrónico indicada a tal efecto por el obligado tributario.

3. Una vez realizado el ingreso, el obligado tributario deberá solicitar cita previa para su entrega presencial en las oficinas tributarias competentes o remitir los justificantes del pago junto con la autoliquidación para su presentación a la dirección de correo electrónico tributos@aragon.es o de la Oficina Liquidadora competente (<https://www.aragon.es/-/oficinas-tributarias>).

4. Una vez cumplimentados los trámites precedentes, la Administración Tributaria comprobará la realidad material del cobro y efectuará la presentación de la autoliquidación o las autoliquidaciones, emitiendo la "Diligencia de presentación" a que se refiere el artículo 13 de la Orden HAP/1225/2017, de 7 de agosto, que permite acreditar la tributación de los actos o negocios jurídicos a los que la misma se refiere.

En tal caso, la Administración Tributaria remitirá dicho documento junto con las autoliquidaciones a la dirección de correo electrónico que se indique en la solicitud o, en su defecto, a la dirección electrónica desde la que se remita dicha solicitud.

Artículo 6. *Exclusiones del servicio.*

El servicio de ayuda descrito en los artículos anteriores está dirigido directa y exclusivamente a los obligados tributarios, quedando, por tanto, excluidos quienes actúen con carácter profesional, los cuales podrán utilizar las aplicaciones de presentación telemática existentes.

Disposición final primera. *Habilitaciones.*

Se habilita al Director General de Tributos para que, en su caso, autorice el uso de modelos e impresos inherentes al desarrollo de las fases establecidas en la presente Orden, y determine los supuestos de inadmisión de solicitudes del servicio de ayuda regulado en esta Orden.



Asimismo, podrá dictar las instrucciones complementarias necesarias para la efectiva prestación del servicio de ayuda.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 12 de enero de 2021.

**El Consejero de Hacienda
y Administración Pública,
CARLOS PÉREZ ANADÓN**