



Consejo de
Transparencia y
Buen Gobierno AAI

JOSE LUIS RODRIGUEZ ALVAREZ (1 de 1)
Presidente
Fecha Firma: 04/09/2023
HASH: 03d08896ade616b2b4042a2545895983

Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

S/REF: 001-074429

N/REF: 593/2023

Fecha: La de firma

Reclamante: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Organismo: AEAT/MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA.

Información solicitada: Aplicación de la Orden PCM/446/2022, de 25 de mayo.

Sentido de la resolución: Estimatoria por motivos formales.

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el 3 de diciembre de 2022 el reclamante solicitó al MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA, al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)¹ (en adelante, LTAIBG), la siguiente información:

« Según lo previsto en la Orden PCM/446/2022, de 25 de mayo publicada en el BOE de 26 de mayo se acordó el refuerzo del trabajo a distancia con plena garantía de la atención presencial a la ciudadanía, estableciendo como preferente la atención a las personas mayores de 65 años, sin necesidad de cita previa, mediante la elaboración de planes de refuerzo de la atención personal.

¹ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>

Siendo una norma de obligado cumplimiento en toda la Administración General del Estado, servicios periféricos de Zaragoza incluidos y siendo el que suscribe miembro de la Junta de Personal en representación del sindicato CGT.

Se solicita conocer, para los diferentes servicios de la AEAT en Zaragoza (registro, certificados tributarios, censos, IAE, NIF, domicilio fiscal, deducción madres trabajadoras, deducciones familiares, recursos de gestión tributaria, pago, aplazamiento e información sobre deudas y embargos, recogida de notificaciones, IRPF, matriculación de vehículos, acreditación FNMT, etc.)

a) en qué servicios se ha implantado el sistema de atención presencial con cita previa a través de internet o teléfono y en cuales la atención es presencial sin cita previa y en cuales sólo es telemática, en su caso.

b) cómo se ha reforzado la atención presencial para que los mayores de 65 años sean atendidos sin necesidad de acudir al sistema de cita previa en los Servicios periféricos de AGE en Zaragoza: es decir, en qué horario son atendidos los mayores de 65 años sin cita previa y para qué trámites en cada una de los servicios. Y si ese horario está publicitado para conocimiento público de alguna manera, en las propias oficinas o en la web, o en el teléfono 060, o en folletos etc.

c) estadísticas mensuales de cuántas citas se han atendido de manera presencial con el sistema de cita previa a través de la web o del teléfono y cuántas sin el sistema de cita previa precitado desde la entrada en vigor de la Orden PCM/446/2022 hasta el día de la fecha para los diferentes servicios.

Todo ello desglosado por las diferentes sedes de las diferentes dependencias en la provincia de Zaragoza (Calatayud, Ejea de los Caballeros, Zaragoza capital – Delegación Especial en calle Albareda, Administración Arrabal etc.)».

2. No consta respuesta de la Administración
3. Mediante escrito registrado el 7 de febrero de 2023, el solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, CTBG) en aplicación del [artículo 24²](#) de la LTAIBG en la que denuncia que no ha recibido respuesta a su solicitud.

² <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a24>

4. Con fecha 22 de febrero de 2023, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno trasladó la reclamación al MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA solicitando la remisión de la copia completa del expediente derivado de la solicitud de acceso a la información y el informe con las alegaciones que considere pertinentes. El 6 de marzo de 2023 se recibió respuesta con el siguiente contenido:

« Con fecha 22 de febrero de 2023 la Agencia Tributaria ha emitido resolución, concediendo el acceso a la información solicitada. Esta Unidad se reitera en los argumentos expuestos en la Resolución de 22 de febrero de 2023, que se reproducen a continuación:

“La Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo, B.O.E. de 26 de mayo, por la que se aprueba el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal, señala, entre otras medidas, facilitar la prestación de los servicios públicos por las empleadas y empleados públicos mediante diferentes fórmulas organizativas que garanticen plenamente la atención a la ciudadanía. Uno de estos mecanismos es el refuerzo del trabajo a distancia con plena garantía de la atención presencial a la ciudadanía.

Respecto a la primera de sus peticiones, en qué servicios se ha implantado el sistema de atención presencial con cita previa a través de internet o teléfono y en cuáles la atención es presencial sin cita previa y en cuáles sólo es telemática, en su caso, indicar que recientemente se ha implantado una nueva aplicación de cita previa en sede electrónica de la Agencia Tributaria para realizar cualquier trámite con la Agencia Tributaria, ya sea por teléfono, en oficina o mediante videollamada. La petición de cita previa puede hacerse a través de internet, por la app “Agencia Tributaria” y por teléfono.

Únicamente no se exige cita previa para presentar documentos en las oficinas de registro. También se puede solicitar cita previa en los supuestos de recibir una comunicación o notificación de la Agencia Tributaria, a través del código seguro de verificación (CSV) incluido en dichos documentos.

Puede acceder a los trámites de cita previa a través del siguiente enlace de la sede electrónica de la Agencia Tributaria:

Agencia Tributaria: Cita previa

La segunda de sus peticiones hace referencia a cómo se ha reforzado la atención presencial para que los mayores de 65 años sean atendidos sin necesidad de acudir al

sistema de cita previa en los servicios periféricos de la AGE en Zaragoza: es decir, en qué horario son atendidos los mayores de 65 años sin cita previa y para qué trámites en cada una de los servicios. Y si ese horario está publicitado para conocimiento público de alguna manera, en las propias oficinas o en la web, o en el teléfono 060, o en folletos.

Indicar que se permitirá el acceso sin cita previa a los mayores de 65 años y personas afectadas por la brecha digital. A ambos grupos se procurará atenderles y, cuando no sea posible, se les dará cita para otro día, además deberán ser atendidos en cualquier oficina, con independencia de cuál sea su domicilio fiscal u oficina de envío de documentos.

Respecto a las actuaciones a seguir para permitir el acceso de los contribuyentes a las oficinas, se deberá comprobar la existencia de la cita o alguno de los supuestos mencionados anteriormente para que el contribuyente pueda tener acceso al edificio.

Extraordinariamente, se podrá dejar pasar al edificio a aquellos contribuyentes sin cita previa, en casos muy excepcionales, cuya urgencia se valora por los funcionarios del área, casos que tienen un peso inapreciable en el conjunto de las atenciones.

Las oficinas podrán contar con un mostrador de información direccional en el que, aparte de informar, se podrá (en función de la organización de cada oficina) dar cita a los mayores de 65 años, suministrar la Cl@ve pin y entregar notificaciones a personas físicas.

Por último, señalar que existe un protocolo de solicitud de cita previa para personas con discapacidad auditiva. En dicho protocolo se establecen mecanismos para la obtención de cita previa que habrá de tramitarse a través de las asociaciones o/y organizaciones firmantes del acuerdo con la Agencia Tributaria –CERMI Y FUNDACION ONCE- y aquellas que acrediten que sus asociados son personas con discapacidad.

En la última de sus peticiones solicitaba las estadísticas mensuales de cuántas citas se han atendido de manera presencial con el sistema de cita previa a través de la web o del teléfono y cuántas sin el sistema de cita previa precitado desde la entrada en vigor de la Orden PCM/446/2022 hasta el día de la fecha para los diferentes servicios.

Los datos se muestran en dos archivos Excel adjuntos a la presente Resolución.

Los datos se han extraído a partir del 27 de mayo de 2022, día siguiente a la publicación de la Orden PCM/466/2022 en el B.O.E. y hasta el día 9 de febrero de

2023, última fecha de actualización de datos. La información incluye todas las Administraciones de la Delegación de Zaragoza y viene agrupada por el año y mes de la cita, por la Administración donde tiene lugar la cita y por el servicio que se presta, distinguiendo entre los contribuyentes que tenían cita previa y los contribuyentes que acudían a las oficinas sin cita.” »

Se acompaña copia de la resolución y de los anexos mencionados.

5. Con anterioridad, el 3 de marzo de 2023, el reclamante registró un nuevo escrito ante el CTBG en el que tras manifestar «*Recibo por fin contestación del Portal al expte 074429 pero incompleta, pues hace referencia a unos archivos Excel que no aparecen en el Portal, no se adjuntan*», solicita «*Acceso a los archivos Excel nombrados en la Resolución tardía*».
6. El 13 de marzo de 2023, se concedió audiencia al reclamante, dándole traslado de las alegaciones del Ministerio junto con la resolución y los anexos para que presentase las consideraciones que estimara pertinentes, sin que se haya recibido contestación en momento de elaborarse la presente resolución.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG³](#) y en el [artículo 8 del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno⁴](#), el Presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para resolver las reclamaciones que, en aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG⁵](#), se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.
2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12⁶](#) el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiéndose por tal, según dispone en el artículo 13, «*los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones*».

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

⁴ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

De este modo, la LTAIBG delimita el ámbito material del derecho a partir de un concepto amplio de información, que abarca tanto documentos como contenidos específicos y se extiende a todo tipo de *“formato o soporte”*. Al mismo tiempo, acota su alcance, exigiendo la concurrencia de dos requisitos que determinan la naturaleza *“pública”* de las informaciones: (a) que se encuentren *“en poder”* de alguno de los sujetos obligados, y (b) que hayan sido elaboradas u obtenidas *“en el ejercicio de sus funciones”*.

Cuando se dan estos presupuestos, el órgano competente debe conceder el acceso a la información solicitada, salvo que justifique de manera clara y suficiente la concurrencia de una causa de inadmisión o la aplicación de un límite legal.

3. La presente reclamación trae causa de una solicitud, formulada en los términos que figuran en los antecedentes, en la que se pide el acceso a diversa información sobre la aplicación de la Orden PCM/446/2022, de 25 de mayo en los servicios de la AEAT en Zaragoza.
4. El artículo 20.1 LTAIBG dispone que *«[l]a resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante»*.

En el presente caso, el órgano competente no respondió al solicitante en el plazo máximo legalmente establecido, sin que conste causa o razón que lo justifique. A la vista de ello, es obligado recordar a la Administración que la observancia del plazo máximo de contestación es un elemento esencial del contenido del derecho constitucional de acceso a la información pública, tal y como el propio Legislador se encargó de subrayar en el preámbulo de la LTAIBG al manifestar que *«con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública la Ley establece un procedimiento ágil, con un breve plazo de respuesta»*.

5. No obstante, no cabe desconocer que, aunque tardíamente, el órgano competente ha dictado resolución concediendo el acceso a la información solicitada y, si bien inicialmente, el reclamante denunció que no se le habían aportado los anexos a los que se hacía referencia, tras habersele dado traslado por el CTBG de la documentación recibida, no ha formulado objeción alguna en el trámite de audiencia concedido al efecto.

En consecuencia, procede estimar la reclamación únicamente por motivos formales al no haberse respetado el derecho del reclamante a obtener una respuesta a su solicitud de acceso a la información pública en el plazo máximo legalmente establecido, habiendo sido necesaria la presentación de una reclamación ante este Consejo para ver plenamente reconocido su derecho.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **ESTIMAR por motivos formales** la reclamación presentada frente a la AEAT/ MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA.

De acuerdo con el [artículo 23.1⁷](#), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la reclamación prevista en el artículo 24 de la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre⁸](#), de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, directamente ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, de conformidad con lo previsto en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa⁹](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez

⁷ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

⁸ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

⁹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&p=20230301&tn=1#dacuarta>