



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/15438

21/05/2020

30982

AUTOR/A: VÁZQUEZ ROJAS, Juan María (GPP); TOMÁS OLIVARES, Violante (GPP); RODRÍGUEZ CALLEJA, Patricia (GPP); PUENTE REDONDO, Javier (GPP); MUÑOZ ARBONA, David Juan (GPP); MARÍ BOSÓ, José Vicente (GPP); LORENZO TORRES, Miguel (GPP); LANDÍN DÍAZ DE CORCUERA, Amaya (GPP); GONZÁLEZ GARCÍA, Ana Lourdes (GPP); CASAL MIGUEZ, Verónica María (GPP); CAMINS MARTÍNEZ, Ana (GPP); BERNABÉ PÉREZ, Francisco Martín (GPP); ALÓS LÓPEZ, Ana Isabel (GPP)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, cabe informar a Sus Señorías que en la atención a personas con discapacidad auditiva, la Agencia Tributaria no utiliza ni ha utilizado nunca el sistema “SVisual”, que es uno de los sistemas de interacción para la atención a personas con discapacidad auditiva. El sistema utilizado tradicionalmente por la Agencia Tributaria es “TELESOR”.

La Agencia Tributaria, en el marco que ofrece el Convenio firmado con CERMI y Fundación ONCE, colabora en la asistencia a las personas con discapacidad para hacer efectivo el principio de accesibilidad. En la campaña de Renta 2018 ya se había establecido el protocolo para la atención telefónica a personas con discapacidad auditiva a través del “Plan Le Llamamos”.

En el escenario generado por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, La Agencia Tributaria ha implementado una serie de medidas, teniendo en cuenta el marco del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que determinó la limitación de la libertad de circulación de las personas.

Con el fin de proteger a las personas del riesgo de contagio, velar por los trabajadores y contribuyentes y garantizar la prestación de servicios asistenciales fundamentales, la Agencia Tributaria ha limitado la atención tradicional presencial, intensificado el servicio de confección telefónica de declaraciones de Renta denominado “Plan le Llamamos”, todo ello sin perjuicio de mantener otros servicios de información



y asistencia, vía telefónica o a través de Internet. Este cambio ha determinado igualmente una flexibilización de los procesos y ampliación de los supuestos de representación de terceras personas que, por diversas circunstancias, pueden verse limitados para acceder fácilmente a los distintos servicios.

Como se ha señalado anteriormente, en la Agencia Tributaria el sistema utilizado tradicionalmente es TELESOR que es el ofrecido por la empresa adjudicataria del servicio atención telefónica de cita previa, por ser una exigencia incorporada en los pliegos de contratación de este servicio, que permite atender a las personas con discapacidad auditiva, ofreciendo a las Asociaciones de este colectivo que se adhieran, la posibilidad de disponer de línea preferencial de comunicación con teléfonos específicos y modalidades de comunicación por medios distintos del oral, como chat o correo electrónico y efectuando la atención de la declaración por operador, a los teléfonos indicados por la Asociación a través de la persona que actúa en calidad de representante de los contribuyentes con discapacidad auditiva.

Madrid, 16 de julio de 2020