

L'Administració tributària: una guia per al desenvolupament de l'Administració electrònica a Espanya

Espanya ha estat un dels estats de la Unió Europea en què el desenvolupament de l'Administració electrònica ha estat més espectacular en els últims anys. La lectura dels informes anuals elaborats per encàrrec de la Comissió Europea mostra com Espanya se situa per sobre de la mitjana europea tant en la disponibilitat com en la sofisticació dels serveis electrònics. Aquesta posició al capdavant dels països europeus en matèria d'administració electrònica es confirma a escala mundial en altres informes com el que ha elaborat la UNPAN. En tots aquests informes, ha destacat tradicionalment el significatiu impuls de l'ús dels mitjans electrònics en l'Administració tributària.

De fet, l'Administració tributària electrònica és reconeguda generalment com el vaixell insígnia de l'Administració electrònica a Espanya, particularment, en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat. Gràcies a l'impuls que des de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària s'ha fet de l'ús dels mitjans electrònics, l'Administració electrònica ha avançat significativament a Espanya.

Aquest impuls s'ha donat en els diferents plans que formen de forma polièdrica l'Administració electrònica.

Així, l'anàlisi de l'evolució de l'Administració tributària electrònica mostra com s'ha aconseguit arribar a l'estadi actual gràcies a un equilibri en tensió entre els avenços en la incorporació de la tecnologia (i de noves tecnologies), el lideratge polític i el canvi organitzatiu gràcies al suport decidit dels responsables de l'AEAT, així com un marc normatiu que, primer plasmat en la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària i posteriorment en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, no només ha donat seguretat jurídica a les transaccions fetes a través de mitjans electrònics, sinó que també ha reconegut un conjunt de drets dels ciutadans vinculats a l'ús d'aquests mitjans.

Resulta així mateix interessant observar com aquest desenvolupament ha tingut el reconeixement dels ciutadans tant pel que fa al coneixement i l'ús com a la satisfacció. En primer lloc, pel que fa a l'alt coneixement de l'existència dels mitjans electrònics per a relacionar-se amb l'Administració tributària. D'acord amb el baròmetre del març del 2009 del Centre d'Investigacions Sociològiques, el 71,8% de la població ha sentit parlar de la possibilitat de fer gestions amb les administracions públiques a través d'Internet i, entre ells, el 36% sap que mitjançant els mitjans electrònics es poden dur a terme els requisits per a la declaració de la renda.

En segon lloc, respecte a l'ús, el 43,6% dels ciutadans que han fet algun tràmit a través d'Internet ho han fet amb l'Administració tributària (estatal, autonòmica o local), la qual cosa constitueix el primer ús per davant dels tràmits amb la Seguretat Social (29,8%), segons l'esmentat baròmetre del CIS. Una mostra d'això és que el 2010 es van presentar

per via telemàtica el 68,1% del total de declaracions, d'acord amb la memòria del 2010 de l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

Finalment, en tercer lloc, pel que fa a la satisfacció, i a falta d'estudis més detallats, es pot contemplar com el 61,24% dels contribuents que han utilitzat aquesta pàgina es mostren satisfets o molt satisfets amb els serveis oferts, com es desprèn de les dades de l'enquesta d'IRPF del 2009 incorporades a la memòria del 2010 de l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

Les dades anteriors mostren que l'Administració tributària electrònica s'ha desenvolupat de forma significativa tant des de la perspectiva de l'oferta de serveis a través de mitjans electrònics com de la demanda que en fan els ciutadans.

Aquest procés s'ha dut a terme en vista dels principis que actualment defineixen l'Administració electrònica com la qualitat (per exemple, amb l'elaboració de la Carta de serveis de l'Agència Tributària), cooperació i interoperabilitat (per exemple, a través de la participació en el projecte Via Oberta impulsat pel Consorci Administració Oberta de Catalunya) o seguretat.

De totes maneres, encara que l'Administració tributària electrònica ha progressat significativament en els últims anys, una anàlisi detallada de les diferents dades disponibles, així com de les diverses aplicacions desenvolupades i de les normes que regulen l'ús dels mitjans electrònics per part de l'Administració tributària, mostra que existeixen diferents bretxes en l'avenç de l'ús dels mitjans electrònics a Espanya tant des de la perspectiva de la demanda com de l'oferta. En aquest sentit, la bona marxa de l'Administració tributària electrònica no és obstacle perquè continuï essent necessari analitzar més profundament tant les diferents estratègies i projectes que impulsen les diverses administracions públiques, com el marc normatiu en el qual es desenvolupen aquestes administracions.

Per tot això, des de la revista *Internet, Dret i Política* hem considerat d'interès centrar l'atenció del monogràfic en l'Administració tributària electrònica, per conèixer tant els aspectes que la caracteritzen, alguns dels quals poden ser útils en el desenvolupament d'altres àmbits de l'Administració electrònica, com per apuntar aquells elements que han de ser objecte d'una valoració més profunda i, si escau, d'una modificació o actualització ulteriors.

Per a això, hem encarregat a Ana Ma. Delgado, catedràtica de Dret Financer i Tributari de la Universitat Oberta de Catalunya i reconeguda experta en aquesta qüestió, la coordinació d'aquesta secció de la revista que, finalment, incorpora sis articles en els quals s'analitzen els mecanismes per a facilitar l'exercici dels drets dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics (Agustí Cerrillo); la seu electrònica de l'Administració tributària (Rafael Oliver); els deures d'informació i assistència tributàries i la seva prestació a través de mitjans electrònics (Irene Rovira); el compliment del dret a interposar recursos o reclamacions economicoadministratives a través de mitjans electrònics (Juan Calvo); el compliment d'obligacions tributàries relatives a la facturació per via electrònica (Juan Jesús Martos) i les notificacions tributàries practicades de forma obligatòria a través de l'adreça electrònica habilitada (Delgado García).

A més del monogràfic dedicat a l'Administració tributària electrònica, aquest número de la revista *Internet, Dret i Política* inclou un altre article en matèria tributària sobre la subjecció a l'IVA de les biblioteques virtuals (Lorenzo Gil).

Finalment, també s'incorpora a aquest número la secció habitual de novetats legislatives i jurisprudencials vinculades a les tecnologies de la informació i la comunicació (Jordi García).