

# carta de servicios

Administración Tributaria Electrónica Municipal



Ayuntamiento  
de Salamanca

s a l a m a n c a



*Este Ayuntamiento ha emprendido un camino sin retorno hacia la consecución de la Calidad de los Servicios que presta a los ciudadanos.*

*Uno de los pasos iniciales de esta senda se ha plasmado en la Carta de Servicios que tienes en las manos en la que, además de información importante en relación con los servicios prestados, se concretan los compromisos que se asumen para avanzar en la dirección indicada.*

*Contamos con tu colaboración para que nos ayudes a superarnos cada día, de forma que consigamos alinear nuestro deseo con tus expectativas.*

*El Alcalde  
Julián Lanzarote Sastre*

## **Carta de Servicios de la Administración Tributaria Electrónica Municipal**

El **OAGER** presta sus servicios de forma presencial en la planta baja de sus instalaciones situadas en la calle **Espoz y Mina, 16-18 (Plaza de la Libertad)**.

Asimismo realiza sus funciones a través del **teléfono gratuito 900 701 000** y del servicio de **Fax** en el número **923 279 915**.

Se podrá contactar con el OAGER a través de la dirección electrónica **oager1@oager.com**

El OAGER pone a disposición de sus contribuyentes la prestación de servicios telemáticos a través de la oficina virtual de su página web.

Para acceder a estos servicios, solo será necesario disponer de certificado electrónico, cuya expedición podrán proporcionar los propios servicios del OAGER y a través de la oficina virtual dispondrán de los mismos en **www.oager.com**

## ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?



1. El Organismo de Gestión Económica y Recaudación es una institución del Ayuntamiento de Salamanca constituida como Organismo Autónomo Local de carácter administrativo al amparo del artículo 85.3.6 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, dotado de personalidad jurídica propia y autonomía financiera y funcional.
2. La actividad del organismo autónomo se dirigirá a los siguientes fines: (Art.1.2. de sus Estatutos)
  - a) La preparación y elaboración de los expedientes acerca de la imposición y ordenación de los recursos autorizados por la Ley a la Corporación Municipal.
  - b) La gestión, liquidación, inspección y notificación de los tributos, rentas y demás derechos económicos de la Corporación Municipal.
  - c) La sanción de infracciones de naturaleza económica.
  - d) La preparación, colaboración y propuesta, previo informe del Interventor General, sobre la planificación y programación de la actividad tributaria y recaudatoria municipal.
  - e) La gestión de los servicios de recaudación en vía ordinaria y en vía de apremio de impuestos, contribuciones especiales, tasas, precios públicos, multas y demás exacciones que, como ente de Derecho Público, corresponde percibir al Excmo. Ayuntamiento de Salamanca, de conformidad con las normas vigentes.
  - f) La constitución de un banco de datos fiscales, en coordinación e integración con el Banco de Datos Municipal y su Centro Informático.
  - g) La promoción económica y de empleo.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- a) Derecho a dirigirse al OAGER a través de medios electrónicos, presentar documentos, realizar trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo tributario, con total validez y seguridad.
- b) Derecho a exigir del OAGER que se dirija a ellas a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.
- c) Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder del OAGER o de las Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Salamanca haya firmado un convenio de intercambio de información.
- d) Derecho a disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- e) Derecho a acceder a la información tributaria, registros y archivos a través de medios electrónicos.
- f) Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión tributaria municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- g) Derecho a acceder a la Administración Tributaria Electrónica y utilizarla independientemente de las disminuciones físicas o psíquicas.
- h) Derecho a disponer de formación y ayuda en la utilización de la Administración Tributaria Electrónica.
- i) Derecho a acceder a la Administración Tributaria Electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas.
- j) Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que les concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.

- k) Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Tributaria Municipal y de aquellas comunicaciones que pueda hacer el OAGER en las que consten datos de contribuyentes.

Las sugerencias y reclamaciones en relación con la prestación de estos servicios electrónicos podrán hacerse a través de la **Defensora del Contribuyente**, sin perjuicio de que puedan hacerse igualmente a través de cualquiera de los procedimientos administrativos pertinentes.

## SERVICIOS TELEMÁTICOS QUE PRESTA EL OAGER

- Realización de todas las autoliquidaciones.
- Certificado de pago tributos municipales (solicitud o tramitación finalizada electrónicamente para usuarios/as identificados). Pasarela de Pagos.
- Duplicado de deudas.
- Solicitud de devolución de Ingresos Indevidos.
- Notificación de la deuda pendiente.
- Cambio de Titular del Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Modelo 901N. Cita previa en el OAGER.
- Pago con cargo en cuenta corriente. Pasarela de Pagos.
- Cambio de dirección fiscal y/o de notificación.
- Solicitud de fraccionamientos o aplazamientos de tributos o multas municipales.
- Certificado negativo de deudas con el Ayuntamiento.
- Modificación de errores de nombre, apellidos, NIF en la base de datos tributaria municipal.
- Carpeta de empresas y entidades (consulta de expedientes).
- Consulta de Datos Fiscales.
- Consulta de objetos tributarios (inmuebles, vehículos, ...).
- Consulta de objetos tributarios domiciliados.

- Consulta de Impuestos (pagados, pendientes).
- Consulta del IIVTNU (Plusvalías).
- Consulta de multas en ejecutiva (pagadas, pendientes).
- Padrón del IAE.
- Alta en el padrón del IAE.
- Padrón del IVTM (Vehículos).
- Padrón de IBI.
- Consulta titularidad del IBI.
- Consulta titularidad del IVTM
- Copia de planos parcelarios del Catastro.
  - Certificado de alta y/o baja IAE.
  - Solicitud de ayuda por nacimiento o adopción.
  - Solicitud de deuda pendiente IBI, para notarías.



## ESPECIFICACIONES DE USO

La utilización de estos servicios requiere acceder mediante un navegador de Internet actualizado a la dirección:

**<http://www.oager.com>**

Para la utilización de algunos servicios concretos se requiere además:

- PDF Acrobat Reader.
- Certificado electrónico X509.3 expedido a tal efecto por cualquiera de las Administraciones habilitadas y que correspondan a cualquiera de los Entes certificadores con los que el OAGER tiene formalizado Convenio.
- D.N.I. Electrónico.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

- El OAGER se compromete a hacer accesibles estos servicios las 24 horas del día durante los 365 días del año, salvo interrupciones producidas por causas de fuerza mayor.
- El OAGER se compromete a comunicar el cumplimiento de estos compromisos a través de su Memoria Anual y por medio de su página web.
- El OAGER contactará en un plazo máximo de 72 horas con aquellas personas que, reuniendo los requisitos legalmente establecidos y cumpliendo las especificaciones técnicas para el uso de los servicios telemáticos catastrales, no pudieran hacer uso de los mismos y lo hayan comunicado a través del buzón de incidencias disponible en la propia Oficina Virtual, para ofrecerle las soluciones explicaciones que resulten convenientes.



## DERECHOS ARCO

Cualquiera podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), señalados en los artículos 15 y siguientes de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD), y en los títulos III, IV y IX del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RDLOPD), a través de la propia página web, pudiendo rectificar, en su caso, tanto los cambios de dirección fiscal como los errores en NIF y nombre.

# Carta de Servicios de la Administración Tributaria Electrónica Municipal

## **HORARIO:**

De Lunes a Viernes de 9 a 14 horas.

## **DIRECCIÓN:**

C/ Espoz y Mina 16-18 (Plaza de la Libertad).  
37002 Salamanca

Teléfono gratuito: 900 701 000

Fax: 923 279 915

Correo electrónico: oager1@oager.com

Web: [www.oager.com](http://www.oager.com)



Ayuntamiento  
de Salamanca



[http://www](http://www.oager.com)