

A. SERVICIOS DEL SATC

a) Contestación de las llamadas referidas a cuestiones relacionadas con los Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones, del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, de los tributos propios de la Generalitat Valenciana, de los beneficios fiscales asociados al IRPF y Patrimonio y de la gestión de las fianzas urbanas.

b) Contestación a las solicitudes de información relacionadas con la cumplimentación de las declaraciones de los tributos propios y cedidos a través de la aplicación SARA y no relacionadas con la instalación de los programas u otras cuestiones de carácter funcional que, por su objeto, correspondan ser resueltas por otros servicios.

B. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario de prestación del servicio será de 9:00 a 14:30 horas de lunes a viernes.
El resto del tiempo, el único servicio disponible será el del 012.

C. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA GENERAL

El servicio de asistencia telefónica tiene por objeto la contestación de las llamadas referidas a cuestiones relacionadas con los Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones, del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, de los tributos propios de la Generalitat Valenciana, de los beneficios fiscales asociados al IRPF y Patrimonio y de la gestión de las fianzas urbanas

El protocolo de actuación prevé varios niveles de asistencia:

Nivel 1

Será prestado por el personal del teléfono 012. Respuesta inmediata.
Contenido de la atención telefónica:

a) IRPF y Patrimonio: Información sobre los beneficios fiscales

b) Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y tributos propios: Información básica sobre tales impuestos:

- Modalidades de cumplimentación y presentación de declaraciones.
- Dónde presentar las declaraciones y efectuar el pago.
- Plazos ordinarios de presentación.
- Documentación a presentar.
- Aplazamiento o fraccionamiento del pago de las deudas tributarias
- Devolución de ingresos indebidos
- Solicitud de certificados

c) Fianzas: Información básica sobre la constitución de depósitos de fianzas urbanas.

Nivel 2

Atendido por el personal de base de la plataforma SATC. Su respuesta versará sobre las siguientes materias:

a) IRPF e Impuesto sobre el Patrimonio: Información completa sobre los beneficios fiscales contenidos en la Ley 13/1997, de 23 de diciembre, del Tramo Autónomo del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y restantes tributos cedidos.

b) Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones, Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y tributos propios:

Solicitudes de información tributaria de carácter general relacionadas con la gestión del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, con el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y con los tributos propios, por ejemplo; Beneficios fiscales, base imponible, otros elementos relacionados con la liquidación, actuaciones particulares relacionadas con la presentación de determinadas operaciones o actos, información específica sobre aplazamientos, fraccionamientos, certificados, solicitudes de devolución...

c) Fianzas: dudas relativas al régimen de concierto y procedimiento de devolución en caso de pérdida de justificante de ingreso del depósito.