

La actuación del Comisionado para el Mercado de Tabacos tiene, en sus diferentes manifestaciones, el referente constante del ciudadano. La presente Carta de Servicios pretende, mediante la asunción de compromisos que afectan al núcleo esencial de las competencias que legalmente tiene atribuidas, contribuir a incrementar los niveles de calidad de los servicios que ofrece y muy especialmente favorecer a la mejora continua del servicio público que prestan los expendedores de tabaco y timbre.

Juan Luis Nieto Fernández

Presidente del Comisionado para el
Mercado de Tabacos

El Comisionado para el Mercado de Tabacos es un Organismo autónomo de naturaleza administrativa adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a través de su Subsecretaría, y al que competen fundamentalmente funciones de regulación del mercado de tabacos y de interlocución entre los distintos operadores del mismo.

Para el cumplimiento de sus fines, ha desarrollado una política de calidad en la que se encuadra esta Carta de Servicios, que parte como premisa fundamental de la consecución del más alto grado de participación tanto de los operadores del mercado de tabacos como del conjunto de los ciudadanos.

Nuestra Dirección

COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS

Paseo de la Habana, 140 - 28036, Madrid

Horario: de 9:00 a 14:00 horas

Formas de acceso y transporte:



Metro:

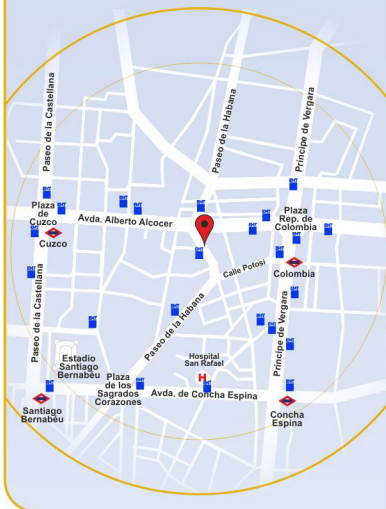
Línea 8 (Concha Espina y Colombia)

Línea 10 (Cuzco y Santiago Bernabéu)



Paradas de autobuses urbanos:

Líneas 14, 16, 29, 40, 51.



Comisionado para el
Mercado de Tabacos



 **CARTA DE
SERVICIOS**
2015 - 2018

NIPO: 633-15-0001-2



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Comisionado para el
Mercado de Tabacos

Normativa Reguladora y Catálogo de Servicios prestados

La normativa de aplicación es:

- Ley 13/1998, de 4 de mayo.
- Real Decreto 1199/99, de 9 de julio.
- Real Decreto 2668/98, de 11 de diciembre.
- Ley 28/2005 de 26 de diciembre.

Los principales servicios prestados por el Comisionado para el Mercado de tabacos son los siguientes:

- Otorgamiento de autorizaciones para la venta de tabaco con recargo.
- Publicación de los precios oficiales de venta al público de labores de tabaco y elaboración de estadísticas.
- Gestión de la Red de expendedorías de tabaco y timbre.
- Almacenamiento y destrucción del tabaco de contrabando y del abandonado en favor de la Hacienda Pública.
- Inspección y sanción a los operadores del mercado de tabacos.

Compromisos de Calidad

- Otorgar, si procede, las autorizaciones de venta con recargo en un máximo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro del Comisionado.
- Contestar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de cinco días.
- Emitir informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2 Dos y 3 Uno de la Ley 13/1998, en un plazo no superior a 13 días.
- Dictar las resoluciones de transmisión de expendedorías de tabaco y timbre, cambio de emplazamiento, y otros trámites incluidos en el mantenimiento ordinario de la Red Minorista en un plazo no superior a 85 días, excluyendo los periodos de suspensión del procedimiento establecidos en el artículo 42.5 de la Ley 30/1992.

Indicadores de Calidad

- Número y porcentaje de autorizaciones de venta con recargo concedidas en el plazo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro del Comisionado.
- Porcentaje de quejas contestadas en un plazo máximo de cinco días sobre el total de quejas recibidas
- Porcentaje de sugerencias contestadas en un plazo máximo de cinco días sobre el total de sugerencias recibidas.
- Porcentaje de informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2 Dos y 3 Uno de la Ley 13/1998, evacuados en un plazo no superior a 13 días.
- Porcentaje de resoluciones de transmisión de expendedorías de tabaco y timbre, cambio de emplazamiento, autorización de almacenes y otros trámites incluidos en el mantenimiento ordinario de la Red Minorista, evacuados en un plazo no superior a 85 días.



Formas de Colaboración y Participación en la Prestación del Servicio

Información: Atención general: Paseo de La Habana 140. 28036. Madrid. Tel: 91.745.75.44; 91.745.75.45; 902.500.603. Fax: 91.745.72.12. Atención telemática: información general: www.cmtabacos.es; Dirección electrónica: comisionado@cmtabacos.es

Sistemas de aseguramiento: El Comisionado tiene implantado un sistema de reciclado de papel y de gestión energética y un Sistema Integral de Gestión de Calidad y Prevención de Riesgos Laborales

Unidad responsable de la Carta de Servicios: Área Económico Financiera, de Personal y de Asuntos Generales (Paseo de la Habana 140, planta cuarta. Madrid; comisionado@cmtabacos.es)

Derechos de los ciudadanos: Los contenidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Formas de colaboración y participación: Los ciudadanos en general y los operadores del mercado de tabaco en particular pueden participar a través de sus correspondientes representantes en el Comité Consultivo del Comisionado.

Sistema de quejas y sugerencias: Podrán formularse presencialmente (Unidad de Registro, planta baja), por correo postal o por los medios telemáticos ya referidos.

Medidas de subsanación, compensación o reparación: Cualquier ciudadano, y específicamente los operadores del mercado de tabacos, podrán formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de calidad incluidos en esta Carta de Servicios a través de la dirección de correo electrónico comisionado@cmtabacos.es.

En el plazo máximo de 15 días hábiles el Presidente del Comisionado contestará por el medio que el usuario haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir, y de las medidas correctoras adoptadas a tal fin.

El incumplimiento de los compromisos de esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración