

El [House of Commons Committee of Public Accounts](#) publicó su documento *HMRC performance in 2021–22 Thirty-Third Report of Session 2022–23, Report, together with formal minutes relating to the report*, ordered by the House of Commons to be printed 19 December 2022, en el cual se lee: “*Taxpayers and their agents are still not receiving an acceptable level of customer service. In the last five years, HMRC has reduced its customer service staff numbers from 25,500 to 19,500. During the pandemic, HMRC’s performance in replying to post or handling calls fell significantly, partly because it did not have sufficient customer service staff to manage the pressures that the pandemic brought. We were surprised to learn that at times in the past, HMRC has simply closed its telephone line when it could not cope with demand. It is not acceptable not to answer calls from people who are trying to pay the government money. HMRC’s plan for improving customer service is to continue digitalising the tax system, moving people away from phone and post onto online systems. Taxpayers report being more satisfied with HMRC’s digital services than its phone and post services. However, we are not convinced that its plans will sustainably reduce demand for traditional channels or deal with the unacceptable level of service that taxpayers and agents are currently suffering. The move to online services will not happen quickly and will not be appropriate for all circumstances or customers.*” Las autoridades tributarias tienen que actuar atendiendo de la mejor manera a los contribuyentes y demás informantes, que son sus clientes y no sus esclavos. Existe mucha literatura que expone

la mejora calidad del servicio fiscal. Desafortunadamente, como se expone en el documento mencionado, en muchas ocasiones el servicio tributario deja mucho que desear. Existe la visión según la cual el mejor servicio lleva al mayor recaudo, mientras que el maltrato, la apatía, la injusticia, hace florecer el negocio de los consejeros y asesores especialistas en impuestos y fomenta la evasión. Lo que los habitantes pueden ver es lo que más creen, muy por encima de cualquier discurso de las autoridades. Estas no inspiran confianza respecto del adecuado uso de los tributos, porque sus obras no son perceptibles. Durante el trámite de las leyes tributarias no se habla, no se escuchan, los habitantes de los estratos 1, 2 y 3, quienes terminan pagando todos los impuestos a través del precio de las cosas, que incluyen la cobertura de todos los gravámenes. No hay ningún productor o prestador que deje de transmitir algún costo o erogación al precio de sus bienes o servicios. Es un sofisma sostener que los pobres no asumirán el peso de nuevos impuestos porque sus tarifas no serán ajustadas. Nuestra población tampoco cree en los ajustes del salario mínimo, porque saben que en muy poco tiempo el aumento del costo de vida les superará como ha sucedido por larguísimo tiempo. Hay muchos más impuestos que los de renta, IVA o ICA, que influyen en los precios sin que sean advertidos por los habitantes. A veces los médicos se benefician de las enfermedades, los abogados de las injusticias y los contadores de las excesivas e injustas exigencias económicas del Estado.

Hernando Bermúdez Gómez