



COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS

PASEO DE LA HABANA, 140

28036 MADRID

A la atención de Doña Isabel Eugenia Juliani Fernández de Córdoba

Madrid, veintisiete de septiembre de 2019

Estimada Presidenta,

Como sin duda conoce, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/574 de la Comisión, de 15 de diciembre de 2017, las Expendedurías de Tabaco y Timbre del Estado tienen la consideración de primer establecimiento minorista y, como tal, disponen hasta el uno de octubre de 2019 para asegurar el pleno cumplimiento de sus obligaciones en el marco del Proyecto de Trazabilidad y Medidas de Seguridad de los Productos del Tabaco.

En ese sentido, y a falta únicamente de cuatro días para dicha fecha, queremos compartir con Ud. nuestra inquietud ante la imposibilidad de que la totalidad de la Red de Expendedurías de Tabaco y Timbre pueda cumplir con garantías dichas obligaciones por causas ajenas a ella. Entre otras nos gustaría destacar las siguientes:

- **Problemas de acceso al Portal de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.** Son muchos los expendedores que delegaron en Logista la obtención de los Códigos Identificadores de Operador. A día de hoy, debido a fallos de coordinación entre unos y otros, un número relevante de personas no ha conseguido acceder a dicho Portal.
- **Retraso en la llegada del Pack de Trazabilidad.** Durante esta semana se están entregando escáneres y PDA's que habían sido solicitados en el mes de julio. Estamos convencidos de que el esfuerzo por parte de SGS y los proveedores informáticos está siendo titánico para llegar a tiempo. Pero hoy viernes aún hay cientos de estancos que no tienen en su poder las herramientas necesarias.
- **Errores en el software de gestión.** Independientemente del programa elegido, tanto Strator como Bitronic, Gestanco e Inforestanco están teniendo múltiples problemas a la hora de actualizar sus versiones. Lecturas de códigos

incorrectas, funciones deshabilitadas o la imposibilidad de automatizar la introducción de los códigos pertinentes, son sólo algunos de los numerosos contratiempos que estamos sufriendo.

- **Colapso en los Centros de Atención al Cliente.** Las centralitas de los proveedores de soluciones informáticas están desbordadas. Les resulta imposible atender y solucionar los problemas que reportan los expendedores.
- **Formación insuficiente.** A pesar de la existencia de cursos online y presenciales, no ha habido tiempo material para que todos los expendedores hayan podido asistir y, en muchísimas ocasiones, lo han hecho sin tener en su poder los equipos necesarios o el software actualizado con lo que su efectividad ha sido mínima.
- **Imposibilidad de la obtención de códigos para determinados PVR.** Hace más de dos meses se reportó a la FNMT los fallos a la hora de obtener el Código de Operador para aquellos PVR que tenían más de una instalación asociada. Gasolineras, Salones de Juegos o Franquicias, entre otros, han sido un auténtico dolor de cabeza para los expendedores que no ha sido resuelto todavía.

En definitiva, por todo lo anterior y a pesar de la excelente predisposición que ha demostrado la Red de Expendedurías de Tabaco y Timbre para cumplir con los plazos establecidos, le comunicamos que, lamentablemente, el sistema no está listo para implantarse con garantías el próximo 1 de octubre. Por ello, **le rogamos conceda una prórroga de 3 meses a contar desde el propio día 1 y le solicitamos que se involucre personalmente en la resolución de los problemas actuales para que el Proyecto de Trazabilidad sea un éxito.**

Agradeciendo de antemano su comprensión y colaboración, reciba un cordial saludo.



Plataforma del Tabaco
C/ Jorge Juan, 30 - 6ª Planta E
28001 Madrid
619 037 562
info@plataformatabaco.com



Gremi d'Estanquers de Catalunya
Rambla Catalunya 14, 2º 1ª
08007 Barcelona
93.200 78 86
684 052 328
info@estanquers.cat



Asociación de Empresarios y Comerciantes de Tabaco
C/Ourense 85 - Edif Lexington
28020 Madrid
983 279 324
ecot@ecot.es