



Semana de la Administración Abierta
Delegación Especial de Andalucía, Ceuta y Melilla



Sistemas de Información y Asistencia no presencial de la AEAT

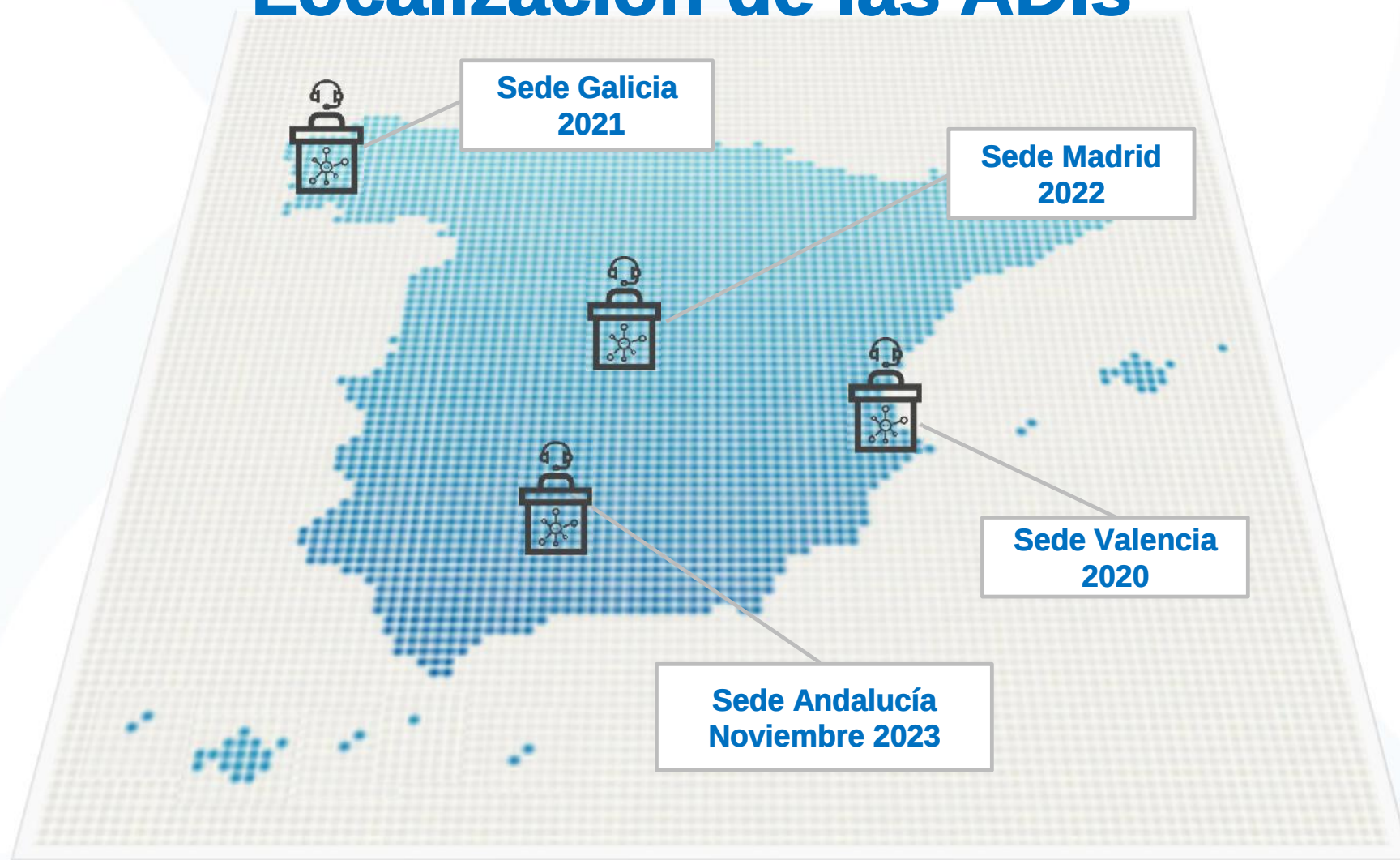
- ✓ Herramientas de Asistencia Virtual
- ✓ Llamadas entrantes y salientes a la AEAT
- ✓ La Administración Digital Integral



Catálogo de servicios



Localización de las ADIs





SERVICIOS

LLAMADAS
ENTRANTES

INFORMACIÓN GENERAL

OBTENCIÓN DE CITA



GESTIÓN TRIBUTARIA

SERVICIOS

IVA

IRPF

CENSOS Y CERTIFICADOS
TRIBUTARIOS

IMPUESTO RENTA NO
RESIDENTES

IEDMT

ISD-ITP NO RESIDENTES

IMPUESTO SOCIEDADES

RESTO SERVICIOS DE GESTIÓN

CANALES

- ASISTENTES VIRTUALES
- CITA TELEFÓNICA *(TE LLAMAMOS)*
- CITA INMEDIATA *(TE LLAMAMOS AHORA)*
- CHAT
- INFORMA+

CITA TELEFÓNICA
(TE LLAMAMOS)



GESTIÓN TRIBUTARIA

SERVICIOS

MODELOS 030, 036, 037

MODELOS 303 y 390
*(arrendadores y
emprendedores)*

MODELOS 130 y 303
(emprendedores)

MODELOS 131 y 303

MODELO 210

CANALES



¿Necesitas ayuda?

CHAT
CITA PREVIA TELEF.

CITA TELEFONICA
CHAT

CITA TELEFONICA
CHAT

CITA TELEFONICA
VIDEOASISTENCIA

CITA TELEFONICA
CHAT



Agencia Tributaria



www.agenciatributaria.es

INFORMA+




IVA | SII | CENSOS



Solicita información
tributaria por escrito
a través de Internet

INFORMA+



¿Qué es INFORMA+?



Aplicación informática que permite realizar **solicitudes de información tributaria por escrito a la AEAT**

¿Qué necesito?

Para hacer una **consulta** a través de **INFORMA+** tienes que...

Estar dado de alta en el sistema de avisos de la AEAT

Te puedes dar de alta en el sistema de avisos y notificaciones de la Agencia Tributaria escaneando este código QR.



Identificarte con Cl@ve PIN, Certificado electrónico o DNLe

Te puedes registrar en el sistema Cl@ve PIN escaneando este código QR.





¿Cómo acceder a INFORMA+?



DOBLE VÍA DE ACCESO

a) **Desde los asistentes virtuales.** Se mostrará chat para cuestiones sencillas (de 9 a 19h) e Informa+ para las más complejas



¿Ha obtenido la información que necesitaba?

- ☐ Sí
☒ No

Le agradeceríamos que valore este servicio de 1 a 5 estrellas:

Valoración: ★ ★ ★ ★ ★ (1 ★ : Muy malo, 2 ★ : Malo, 3 ★ : Regular, 4 ★ : Bueno, 5 ★ : Muy bueno)

Usted puede:

- Para cuestiones sencillas o sobre cumplimentación de modelos "Acceda al chat"
- Para solicitar criterio sobre cuestiones que requieran mayor análisis "Acceda a INFORMA+"

☐ Acceder al chat con un especialista de la  

☐ Acceder a INFORMA+ 



¿Cómo acceder a INFORMA+?



DOBLE VÍA DE ACCESO:

b) Desde “Todas las gestiones” (acceso directo)

Sobre la Agencia Tributaria ▾

Información y gestiones ▾

Todas las gestiones

[Inicio](#) / [Todas las gestiones](#) / [Otros procedimientos tributarios](#) / [Otros](#)

Solicitudes de información tributaria (INFORMA+)

Gestiones

[Solicitud información tributaria \(INFORMA+\)](#)

[Consulta de Solicitudes de información tributaria \(INFORMA+\)](#)

Información

[Suscripción a avisos informativos de la AEAT](#)

[Registrarse en Clave](#)

[Folleto INFORMA+ \(1990 KB - pdf\)](#)  



¿Cómo acceder a INFORMA+?



¿Cómo funciona INFORMA+?

- 1) Identifícate con CL@VE, certificado o DNle
- 2) Selecciona el tema y subtema por el que quieres plantear la consulta

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA

Agencia Tributaria Sede Electrónica Todos los trámites on line

Castellano Catala Galego Valencià
Calendario, fecha y hora oficial 16/03/202

Solicitud de información

Formular Consulta Grabación de la consulta

* NIF
12400166S

* Apellidos y Nombre

Tema: IMPUESTO VALOR AÑADIDO

Subtema: ¿LA OPERACIÓN LLEVA IVA? (SUJECCIÓN, EXENCIONES Y SUJETO PASIVO DE OPERACIONES INTERIORES)

Fuente HTML

B I U S x x I x

Estilo Formato Fuente Ta...



Ejemplo de uso



3) Redactamos la consulta a formular

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA

Agencia Tributaria

Sede Electrónica
Todos los trámites on line

Castellano Catala Galego Valencí
Calendario, fecha y hora oficial 16/03/202

Solicitud de información

Formular Consulta Grabación de la consulta

* NIF
12400166S

* Apellidos y Nombre

Tema: IMPUESTO VALOR AÑADIDO

Subtema: ¿LA OPERACIÓN LLEVA IVA? (SUJECCIÓN, EXENCIONES Y SUJETO PASIVO DE OPERACIONES INTERIORES)

Fuente HTML

B I U S x x I

Estilo Formato Fuente Ta...

Los servicios de mediación en la compraventa de criptomonedas ¿están exentos de IVA?



4) La aplicación realiza una búsqueda en la web de la AEAT de los posibles contenidos relacionados con la pregunta

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA Agencia Tributaria Sede Electrónica Todos los trámites en línea

Solicitud de información

Seleccione Consulta > Formular Consulta > **Resultados de la búsqueda**

Resultados de la búsqueda para:
los servicios de mediación para la compraventa de criptomonedas, ¿están exentos de IVA?

Título: IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

Consulta: Tributación de las operaciones de cambio de divisas tradicionales por la divisa virtual bitcoin, o viceversa y de los **servicios de mediación para la compraventa de criptomonedas**

Respuesta: 141205 OPERACIONES FINANCIERAS: BITCOINS CAMBIO Y **SERVICIOS DE MEDIACIÓN** Bienvenido Benvingut Benvingut Política lingüística Mapa web Accesibilidad Ayuda Aviso
Y **SERVICIOS DE MEDIACIÓN** TÍTULO: IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO CAPÍTULO: EXENCIONES EN OPERACIONES INTERIORES, SUBCAPÍTULO: OPERACIONES FINANCIERAS Y DE
de divisas tradicionales por la divisa virtual bitcoin, o viceversa y de los **servicios de mediación para la compraventa de criptomonedas**. Los Bitcoins, **criptomonedas** y demás monedas digitales son div
mismas están **exentos** en los términos establecidos en el art 20.Uno.18.º LIVA.º. Por su parte, los **servicios de mediación para la compraventa de criptomonedas** están **exentos** por el art 20.º uno.18.º m.L
financieras que estén **exentas**. Normativa doctrina 'A', '1', '400', '10', 'Artículo 135.1.e Directiva 2006/112/CE Consejo', de 28 de noviembre de 2006.

Uri <https://www2.agenciatributaria.gob.es/Wp/IF-XJ-IF-VW/IA-FRIA-RC12F-71TPO-R&CODIGO=0141205>

Título: IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS

Consulta: Una empresa se dedica a la **compraventa de criptomonedas** a través del desarrollo y explotación de una aplicación web propia. ¿En qué epígrafe del IAE debe estar clasificada?

Respuesta: 140235 **COMPRAVENTA DE BITCOIN A TRAVÉS DE WEB PROPIA** Bienvenido Benvingut Benvingut Política lingüística Mapa web Accesibilidad Ayuda Aviso: 140235 **COMPRAVEN**
IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS CAPÍTULO: TARIFAS SUBCAPÍTULO: ACTIVIDADES EMPRESARIALES, DIVISIÓN 8: **SERVICIOS FINANCIEROS** Pregunta Una empresa se dedica
explotación de una aplicación web propia. ¿En qué epígrafe del IAE debe estar clasificada? La empresa vende de criptomonedas a través del desarrollo y explotación de una aplicación web propia



5) Si no se aclara la duda, “**enviar consulta**”:

Respuesta: 107080 INDEMNIZACIÓN POR RESOLUCIÓN DE CONTRATO DE **COMPRAVENTA** Bienvenido Benvingut Benvido Benvingut Política lingüística Mapa web Ac
COMPRAVENTA TITULO: IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO CAPITULO: BASE IMPONIBLE SUBCAPITULO: ENTREGAS DE BIENES PRESTACIONES DE **SER**
correspondiente por toda la operación., ¿Estaría sujeta al **IVA** la indemnización percibida en caso de resolución del contrato? ¿Y si no existe causa de resolución del contrato
contenida en dicho contrato, se deberá rectificar la base imponible devolviendo al comprador el **IVA** repercutido., En este caso, la indemnización percibida por el comprador n
prestaciones de **servicios** sujetas al impuesto.

Url <https://www2.agenciatributaria.gob.es/wpl/IFXJ-IFWW//IAFRIAFC12F?TIPO=R&CODIGO=0107080>

Título: IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

Consulta:

Una cooperativa agraria presta a sus socios cooperativistas:

servicios de mediación en la venta de sus productos **servicios** de moliuración de aceitunas para la obtención de aceite

¿qué tipo impositivo debe aplicarse?

Respuesta: 132444 **SERVICIOS** AGRÍCOLAS PRESTADOS POR UNA COOPERATIVA Bienvenido Benvingut Benvido Benvingut Política lingüística Mapa web Accesibilida
TITULO: IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO CAPITULO: TIPOS SUBCAPITULO: BIENES Y **SERVICIOS** AGRÍCOLAS, GANADEROS Y FORESTALES, Pregunta Ur
de sus productos., **servicios** de moliuración de aceitunas para la obtención de aceite. ¿qué tipo impositivo debe aplicarse?, Respuesta Tributan al tipo impositivo reducido de
por una cooperativa agraria a sus socios, al tratarse de **servicios** derivados de su actividad cooperativizada y en cumplimiento de su objeto social.

Url <https://www2.agenciatributaria.gob.es/wpl/IFXJ-IFWW//IAFRIAFC12F?TIPO=R&CODIGO=0132444>

Atrás

Enviar consulta





6) A continuación se remite recibo de presentación y las preguntas y respuestas mantenidas en el asistente virtual

Solicitud de Información Tributaria

Avisos

Su solicitud de información tributaria ha sido registrada satisfactoriamente

Registro

Presentación realizada el: 10-03-2021 a las 15:32:48

Procedimiento/Referencia: GZ44-2021CTE 1K

Presentador

NIF:

Tema: IMPUESTO VALOR AÑADIDO

Solicitud de información realizada: Consultar conversación con asistente con id: 2191315312171 los servicios de mediación en la compraventa de criptomonedas ¿llevan IVA?

Apellidos y Nombre:

SubTema: ¿LA OPERACIÓN LLEVA IVA?

La autenticidad de este documento, firmado electrónicamente (art.20 RD 1671/2009 y Resoluciones de la presidencia de la AEAT de 28-12-2009 y de 4-2-2011), puede ser comprobada en:

[Ver Recibo Presentación](#)

[Ver Conversación chat](#)



‘INFORMA+’ por escrito



Agencia Tributaria
www.agenciatributaria.es

Página 1

JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN DE SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA

Ejercicio: 2021
Presentación realizada el: 16-03-2021 a las 15:32:47
Procedimiento/Referencia: GZ44-2021CTEL IK

DATOS DEL CONSULTANTE
Apellidos y Nombre:
NIF:

DATOS DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA
Tema: IMPUESTO VALOR AÑADIDO
Subtema: ¿LA OPERACIÓN LLEVA IVA? (SUJECCIÓN, EXENCIONES Y SUJETO PASIVO DE OPERACIONES INTERIORES)
Solicitud de información realizada:
los servicios de mediación en la compraventa de criptomonedas ¿llevan IVA?

Su solicitud de información tributaria ha quedado registrada. Lo antes posible recibirá una contestación a la misma que tendrá el carácter de *mera información de los criterios administrativos existentes para la aplicación de la normativa tributaria* de conformidad con lo establecido en el artículo 87 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (Boletín Oficial del Estado del día 18).

Sobre la contestación emitida no cabe recurso alguno.

El acceso a la contestación solo podrá realizarlo el consultante interesado y debidamente identificado con Certificado o DNI electrónico o, CI@ve PIN.

Puede comprobar la autenticidad de este documento, firmado electrónicamente (art. 20 RD 1671/2009 y Resoluciones de la Presidencia de la AEAT de 28-12-2009 y de 4-2-2011), en <https://www.agenciatributaria.gob.es/AEAT.sede/tramitacion/ZZ05.shtml> mediante el siguiente Código Seguro de Verificación(CSV): TFGV7 VPC

Justificante de presentación:

- Fecha
- Datos del consultante
- Solicitud de información realizada
- Acreditación con CSV



Conversación mantenida con las herramientas de asistencia virtual

Consulta realizada el día 13/04/2021 10:48:59

NIF

Nombre y Apellidos

Conversación con IVA

USUARIO: los servicios de mediación en la compraventa de criptomonedas ¿llevan IVA?

AEAT: Las criptomonedas son divisas virtuales que constituyen un medio de pago, por lo que las operaciones con las mismas están **exentas**. Asimismo, los **servicios de mediación** también están **exentos** por tratarse de mediación en operaciones financieras exentas.

Las operaciones de **minado** de Bitcoins **no están sujetas al IVA**.

Debe tenerse en cuenta que tales actividades **no dan derecho a la deducción del IVA soportado** para la realización de las mismas.

A continuación se facilita el enlace a consulta vinculante de la Dirección General de Tributos donde se recoge este criterio.

Normativa y criterios

[Consulta de Dirección General de Tributos](#)

De conformidad con lo establecido en el artículo 87 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (Boletín Oficial del Estado del día 18), esta contestación tiene el carácter de mera información de los criterios administrativos existentes para la aplicación de la normativa tributaria. Si desea plantear una consulta tributaria escrita respecto al régimen, clasificación o calificación tributaria que le corresponda, debe dirigirse, según lo establecido en los artículos 88 y 89 de la Ley General Tributaria, a la Dirección General de Tributos como órgano competente para la elaboración de contestaciones vinculantes.

Pregunta y respuesta del asistente virtual:

- Fecha
- Datos del consultante
- Conversación
- Identificador documento



7) Cuando se dispone de respuesta por escrito de la AEAT a la solicitud de información el contribuyente recibe un aviso al móvil y/o correo electrónico

AEAT

Ya puede acceder a la contestación de la solicitud de información tributaria que ha realizado en la sede electrónica de la AEAT, apartado Mis expedientes – Otros procedimientos tributarios



La respuesta se puede visualizar en “Mis expedientes”

Mis Expedientes

Persona consultada:

[Mis datos censales](#)

[Todos](#) [En tramitación](#) [Buscar expediente](#) [Ayuda](#)

[Desplegar](#) [Contraer](#) [Actualizar](#)

▼ [Expedientes](#) (18)

- ▶ [Impuestos y tasas](#) (13)
- ▶ [Certificaciones](#) (2)
- ▶ [Beneficios fiscales y autorizaciones](#) (1)
- ▶ [Recursos, reclamaciones, otros procedimientos de revisión y suspensiones](#) (1)
- ▼ [Otros procedimientos tributarios](#) (1)

▼ [Otros](#) (1)

▼ [Contestación a solicitudes de información tributaria](#) (1)





Respuesta a solicitud de información tributaria

REGISTRO

Realizada el: 13-04-2021 a las 11:22:39

Procedimiento/Referencia: GZ44-2021CTE00160004C

DATOS DEL SOLICITANTE

N.I.F.:

Nombre y Apellidos o Razón Social

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Tema: IMPUESTO VALOR AÑADIDO

Subtema: ¿LA OPERACIÓN LLEVA IVA? (SUJECCIÓN, EXENCIONES Y SUJETO PASIVO DE OPERACIONES INTERIORES)

Consulta realizada:

Los servicios de mediación en la compraventa de criptomoneda ¿están exentos de IVA?

RESPUESTA

Los Bitcoins, criptomonedas y demás monedas digitales son divisas por lo que los servicios financieros vinculados con las mismas están exentos del Impuesto sobre el Valor Añadido en los términos establecidos en el artículo 20.Uno.18º de la Ley 37/1992.

Por tanto, los servicios de mediación se encuentran exentos del Impuesto sobre el Valor Añadido. Asimismo, debe tenerse en cuenta que tales actividades no confieren el derecho a la deducción del IVA soportado para la realización de las mismas.

Normativa/Doctrina

- Artículo 20 .uno.18º.m Ley 37 / 1992 , de 28 de diciembre de 1992 .
- Consulta Vinculante de la D.G.T. V 2034 - 18 , de 09 de julio de 2018
https://petete.tributos.hacienda.gob.es/consultas/?num_consulta=V2034-18

En cualquier caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (Boletín Oficial del Estado del día 18), esta contestación tiene el carácter de mera información de los criterios administrativos existentes para la aplicación de la normativa tributaria. Sobre la contestación emitida no cabe recurso alguno. Si desea plantear una consulta tributaria escrita respecto al régimen, clasificación o calificación tributaria que le corresponda, debe dirigirse, según lo establecido en los artículos 88 y 89 de la Ley General Tributaria, a la Dirección General de Tributos como órgano competente para la elaboración de contestaciones vinculantes. <https://sedemihap.gob.es/es-ES/Sedes/Tributos/Procedimientos/Paginas/Default.aspx?IdProcedimiento=239>

Atentamente,

Administración Digital Integral (ADI).

‘INFORMA+’ por escrito

- Respuesta personalizada ofrecida por especialista reforzando la seguridad jurídica
- Se incorporan enlaces a consultas de la DGT y/o referencias del INFORMA
- Efectos jurídicos: información no vinculante. Art. 86, 87 y 179.2.d LGT
- Emitida a nivel centralizado por ADI