



Asistencia no presencial en la AEAT

Semana de la Administración Abierta
Delegación Especial de Andalucía, Ceuta y Melilla
21 de mayo de 2025



El nuevo modelo de información y asistencia de la AEAT permite que **TODOS LOS SERVICIOS** se ofrezcan en **modalidad presencial y modalidad a distancia**.



Medios de asistencia no presencial:

- Asistencia telefónica.
- CHAT
- Consultas escritas (INFORMA+)

PRIMER NIVEL: LLAMADAS ENTRANTES

Cuando llamamos desde el exterior a un teléfono de una oficina de la AEAT nos derivará a una locución única a nivel nacional

LLAMADAS
ENTRANTES

INFORMACIÓN GENERAL

OBTENCIÓN DE CITA



NIVEL ESPECIALIZADO

SERVICIOS

GESTIÓN TRIBUTARIA

- IRPF
- IVA
 - Incluye VERIFACTU y SII
- CENSOS Y CERTIFICADOS
- IMPUESTO RENTA NO RESIDENTES

- IMP. SOCIEDADES:
 - Incluye información de NR con EP
- ISD e ITP NO RESIDENTES
- IEDMT
- IMP. JUEGO
- TASAS
- INFORMACIÓN RECURSOS, SANCIONES Y RECARGOS
- INFORMACIÓN DECLARACIONES INFORMATIVAS

CANALES

- **ASISTENCIA TELEFÓNICA:**
 - CITA TELEFÓNICA (TE LLAMAMOS)
 - CITA INMEDIATA (TE LLAMAMOS AHORA)
 - CITA EN EL DÍA (TE LLAMAMOS HOY)
- **ASISTENTES VIRTUALES**
 - CHAT
 - INFORMA+
- **ASISTENCIA TELEFÓNICA:**
 - CITA TELEFÓNICA (TE LLAMAMOS)
 - CITA INMEDIATA (TE LLAMAMOS AHORA)
 - CITA EN EL DÍA (TE LLAMAMOS HOY)



GESTIÓN TRIBUTARIA

SERVICIOS

MODELOS 030, 036

MODELOS 303 y 390 (*arrendadores y emprendedores*)

MODELOS 130 y 303 (*emprendedores*)

MODELOS 131 y 303

MODELO 210

CANALES



¿Necesitas ayuda?

CITA TELEFONICA
CHAT

CITA TELEFONICA
CHAT

CITA TELEFONICA
CHAT

CITA TELEFONICA
CHAT

CITA TELEFONICA
CHAT

SERVICIOS

CANALES

RECAUDACIÓN

- Pagar y consultar deudas
- Embargos
- Aplazamientos (solicitud)
- Otros trámites de Recaudación

Servicio ADI: Asistencia diligencias de embargos

Servicio ADI: Pagos desde el extranjero

**PF con CL@VE y
PJ/ENTIDADES:**

- CITA TELEFÓNICA
- CITA INMEDIATA

CITA TELEFÓNICA / CHAT

CITA TELEFÓNICA / CHAT

Herramientas de
asistencia virtual

Calculadora plazos de pago
(con núm. justificante)

Calculadora de intereses y
aplazamientos

Calculadora del importe
embargable de sueldos



SERVICIOS

CANALES

Sede electrónica
Aduanas

Sede electrónica
Vehículos y embarcaciones

Información General Aduanas

INTRASTAT

Comercio electrónico :
H7/DUA*

DUA Vehículos Particulares

CHAT / CITA TELEFÓNICA

CHAT / CITA TELEFÓNICA

CHAT / CITA TELEFÓNICA

CITA TELEFÓNICA

SERVICIOS

IIEE y Medioambientales

- Información general IIEE (hidrocarburos, alcohol, tabaco, electricidad y carbón)
- Impuesto medioambientales (plástico, fluorados, valor producción, etc)
- Información Impuesto Líquidos cigarrillos electrónicos.
- Devolución gasóleo uso agrícola y profesional
- Impuesto electricidad (mod. 560)

CANALES

Cita telefónica

Informador impuesto s/
plástico

Solicitud de información por
escrito Imp.
Medioambientales o IIEE



SERVICIOS

**SOPORTE
INFORMÁTICO**

**CONSULTAS
INFORMÁTICAS**

CANALES

- **CITA TELEFÓNICA**
- **Llamada a 91 757 57 77**
- **FORMULARIO DE SOPORTE**
- **CHAT** (de 9:00 a 19:00 horas)



AUTENTICACIÓN EN CANALES NO PRESENCIALES

Para poder acceder facilitar al contribuyente datos personales o realizar trámites en su nombre no basta con IDENTIFICAR, procede AUTENTICAR.

Medios para autenticar la identidad del contribuyente:

- **CL@VE**
- **TOKEN (*certificado digital*)**
 - *eIDAS para los ciudadanos de la UE (que dispongan de DNI, NIE, nif L o nif M)*

AUTENTICACIÓN EN CANALES NO PRESENCIALES

Petición de cita: en nombre propio o en nombre de terceros.

Si se solicita cita en nombre de terceros, habrá que indicar la persona que actuará como representante.

☐ La cita es para mí

☒ La cita es para otra persona, empresa o entidad

Introduce los datos de la otra persona, empresa o entidad

NIF*

✓

Nombre y apellidos*

Introduce los datos de la persona que acudirá a la cita:

NIF*

✓

AUTENTICACIÓN EN CANALES NO PRESENCIALES

1. Cita en nombre propio:

Si el interlocutor NO está registrado en Cl@ve y no dispone de un TOKEN activo y válido: **únicamente se podrá dar información de carácter general.**

Si el interlocutor SI está registrado en Cl@ve o dispone de un TOKEN activo y válido: **se podrá dar tanto información personalizada como asistencia en la realización de trámites especializados.**



AUTENTICACIÓN EN CANALES NO PRESENCIALES

2. Cita en nombre de terceros: representantes legales de personas jurídicas y entidades.

En primer lugar hay que autenticar al interlocutor (CL@VE o TOKEN).

Una vez autenticado el interlocutor, se contactará con Registro Mercantil para verificar que el interlocutor es representante legal de la entidad (*administradores solidarios y administradores únicos de soc. mercantiles*).

Una vez acreditada la representación legal de la entidad, se podrá facilitar información personalizada y realizar trámites con el interlocutor.

AUTENTICACIÓN EN CANALES NO PRESENCIALES

2. Cita en nombre de terceros: representantes legales de personas jurídicas y entidades.

También se podrá autenticar al interlocutor, representante legal, con el TOKEN obtenido con el certificado digital de la entidad.

En ese caso, el interlocutor deberá ser el representante legal de la entidad.

AUTENTICACIÓN EN CANALES NO PRESENCIALES

3. Autenticación en actuaciones en nombre de terceros: representación voluntaria

Para poder **dar información personalizada o asistir en procedimientos**, se deberán cumplir dos requisitos:

- 1º. Que el interlocutor disponga de CL@VE o TOKEN válido.
- 2º. Que exista la capacidad de actuar por cuenta del tercero de acuerdo con:
 - Apoderamiento
 - Sucesión



CONSULTAS ESCRITAS: 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, Certificado electrónico o DNle**

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



¿Cómo acceder a INFORMA+?



DOBLE VÍA DE ACCESO

a) **Desde los asistentes virtuales.** Se mostrará la opción de 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 funciona INFORMA+?

1) Identifícate con CL@VE, certificado o DNle

(en caso de consultas formuladas en nombre de terceros –un cliente, etc- deberá acreditarse el apoderamiento a efectos del art. 179.2.d)LGT)

2) Selecciona el **tema** y **subtema** por el que quieres plantear la consulta:

- **IRPF**
- **IVA**
- **SII**
- **CENSOS**
- **IMPUESTO RENTA NO RESIDENTES**

3) Escribe tu pregunta

Tras escribir la pregunta, te ofreceremos la información disponible en la Sede electrónica. Si estas sugerencias no resuelven tu consulta, pulsa “**Enviar Consulta**”.

Recibirás un aviso indicando que la consulta ha sido registrada.



4) El consultante recibirá una respuesta personalizada.

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



5) La respuesta se puede visualizar en Área Personal / “Mis expedientes” / Otros procedimientos / Otros

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://sedeminhap.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



Muchas gracias por su atención