

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA DIGITAL:

COMERCIO ELECTRÓNICO



La AEAT ofrece la posibilidad de acceder de forma no presencial a servicios de información y/o asistencia personalizada en la confección y presentación de las declaraciones censales y de IVA relacionadas con el comercio electrónico:

- **Formulario 035.** Registro Censal de los regímenes especiales aplicables a las prestaciones de servicios, ventas a distancia de bienes y determinadas entregas interiores.
- **Modelo 369.** IVA. Regímenes especiales aplicables a las prestaciones de servicios y ventas a distancia de bienes.

El contribuyente podrá contactar con la Administración Digital Integral (ADI) por tres canales, según los casos:

I) **"Solicitar cita previa le llamamos":** Si no sabe cómo cumplimentar el modelo. En este caso, una vez haya accedido, deberá indicar fecha y hora para que el especialista de la AEAT se ponga en contacto con el contribuyente y le preste la asistencia.

II) **"Iniciar Chat":** Iniciará conversación a través de chat para solucionar dudas concretas en la cumplimentación de los modelos o que requieran una contestación inmediata.

III) **INFORMA +:** consulta escrita que será respondida por especialistas tras un análisis de la misma.

El contribuyente podrá encontrar los citados canales a través de:

- 1.- Servicio general de Cita previa
- 2.- El modelo 035 y 369.
- 3.- Herramientas de asistencia Virtual.

1.- SERVICIO GENERAL DE CITA PREVIA:

En la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/procedimientoini/GC29.shtml>

The screenshot shows the homepage of the Agencia Tributaria website. At the top, there is a navigation bar with 'Sobre la Agencia Tributaria', 'Información y gestiones', and 'Todas las gestiones'. A search bar is on the right. The main banner features the text 'Infórmate y realiza tus gestiones con la Agencia Tributaria. Fácilmente, con seguridad y sin desplazarte.' Below this, there are several service tiles: 'Presentación de declaraciones, calendario del contribuyente', 'Registro electrónico', 'Cita previa' (highlighted in yellow), 'Pagar, aplazar y consultar', 'Notificaciones y cotejo de documentos', and 'Identificación digital'. A pop-up window for 'Declaraciones informativas 2021' is also visible, indicating the start of the campaign on January 1, 2022.

Seleccionando **Solicitud de cita previa para particulares**, introduciendo NIF y apellidos y nombre y, dentro del menú, elegir el servicio de **Información IVA**:

Información ?

- Información Impuesto sobre la Renta ?
- Información Impuesto sobre Sociedades ?
- Información IVA ?

A continuación, deberá indicar un teléfono de contacto, y marcar si desea que se le confirme la cita a ese teléfono o a un correo electrónico.

En caso de preferir acceder a herramientas de contestación automática pulsando [aquí](#).

Podrá elegir entre cita en oficina o cita para atención telefónica.



Información IVA
Servicio
Información Impuesto sobre el Valor Añadido
Puede ser de su interés
Dispone usted de una serie de herramientas de consulta de IVA que podrían solucionar sus dudas sin necesidad de desplazamiento Puede pulsar aquí para acceder
Si desea atención telefónica para atender su cita, indíquelo a continuación
<input type="radio"/> Deseo concertar una cita para que me llamen por teléfono.

Procedimiento
Información IVA
Servicio
Información Impuesto sobre el Valor Añadido
Puede ser de su interés
Dispone usted de una serie de herramientas de consulta de IVA que podrían solucionar sus dudas sin necesidad de desplazamiento Puede pulsar aquí para acceder
Lugar de prestación
Oficina ADI ADMINISTRACIÓN DIGITAL INTEGRAL

2.- ASISTENCIA DESDE LOS PROPIOS MODELOS.

2.1. Formulario 035

En la Sede Electrónica de la AEAT (<https://sede.agenciatributaria.gob.es/>), seleccionando el apartado **Censos, NIF y domicilio fiscal.**

Accediendo a “Todas las gestiones”

Gestiones destacadas

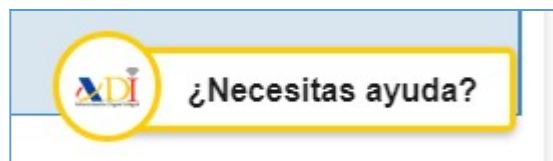
Puedes realizar gestiones de los modelos 030, 035, 036 y 037, así como las relacionadas con procedimientos en los que la Agencia Tributaria está comprobando tu situación censal o la revocación y rehabilitación de NIF. También puedes realizar la consulta VIES.

Modelo 036. Complimentación y presentación telemática	? Ayuda
Modelo 036. Complimentación, validación y obtención en PDF para su impresión	? Ayuda
Modelo 036. Solicitud de asignación de NIF de entidad - no presencial	? Ayuda
Modelo 037. Complimentación y presentación telemática	? Ayuda
Modelo 030. Modificación o presentación	? Ayuda


Gestiones censos NIF domicilio fiscal

- Índice:
1. Modelo 030. Censo de obligados tributarios-Declaración censal de alta, cambio de domicilio y/o de variación de datos personales.
 2. Modelos 036 y 037. Censo de empresarios, profesionales y retenedores - Declaración censal de alta, modificación y baja y declaración censal simplificada.
 3. Formulario 035. Cumplimentación y presentación telemática

Una vez haya accedido al modelo, en la esquina inferior derecha se le mostrará un icono emergente con el siguiente formato:



Al seleccionar este icono le aparecerá el siguiente mensaje:

 Registro Censal de los regímenes especiales aplicables a las prestaciones de servicios, ventas a distancia de bienes y determinadas entregas interiores. Formulario 035.
Solicitar ayuda para: 89890002E - CERTIFICADO DOS TELEMATICAS

Chat: inicie conversación en el chat para solucionar dudas concretas sobre la cumplimentación del modelo (horario Lunes a Viernes de 9 a 19 h, hasta las 14:30 en Agosto).

Cita previa "Le llamamos": si no sabe cómo cumplimentar el modelo, solicite cita previa y le llamaremos para su confección.

[Ayuda Informática](#)

I) "Iniciar Chat": Iniciará conversación a través de chat para solucionar dudas concretas en la cumplimentación del formulario.

II) "Solicitar cita previa le llamamos": Si no sabe cómo cumplimentar el formulario. En este caso, una vez haya accedido, deberá indicar fecha y hora para que el especialista de la AEAT se ponga en contacto y preste la asistencia.

Alternativamente se podrá acceder al formulario 035 a través del apartado [IVA](#), seleccionando "IVA y Comercio electrónico"

Sobre la Agencia Tributaria | Información y gestiones | Todas las gestiones | Buscar por temas, impuestos, gestiones o modelos

Inicio / IVA

- Novedades de IVA >
- Cómo presentar la declaración de IVA – modelo 303 >
- PRE 303 (Servicio ayuda modelo 303) >
- Cómo obtener mi devolución de IVA >
- Regímenes de tributación en el IVA >
- Facturación y Registro >
- Suministro inmediato de información (SII) >
- ¿Cómo calculo el IVA repercutido a mis clientes? >
- ¿Qué IVA soportado puedo deducir? >
- Necesito rectificar mi IVA repercutido / IVA soportado >
- El IVA en operaciones de comercio exterior >
- IVA y comercio electrónico >**
- El IVA en operaciones inmobiliarias >

IVA y comercio electrónico

Te informamos de las nuevas reglas aplicables al comercio electrónico y de los nuevos regímenes especiales de ventanilla única.

Gestiones destacadas

- Presentación Régimen de la Unión. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial [Ayuda](#)
- Presentación Régimen exterior de la Unión. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial [Ayuda](#)
- Presentación Régimen de la Unión. Formulario 369 de declaración en el Régimen Especial. [Ayuda](#)
- Presentación Régimen exterior de la Unión. Formulario 369 de declaración en el Régimen Especial. [Ayuda](#)

[todas las gestiones](#)

Herramientas de asistencia virtual IVA

- Asistente virtual IVA
- Asistente virtual SII
- Localizador

Sobre la Agencia Tributaria | Información y gestiones | Todas las gestiones | Buscar por temas, impuestos, gestiones o mo...

Inicio / IVA / IVA y comercio electrónico

Gestiones IVA comercio electrónico

Índice:

1. Formulario 035. Cumplimentación y presentación telemática
2. Modelo 369. Declaraciones de IVA del régimen One Stop Shop (OSS)

Formulario 035. Cumplimentación y presentación telemática

Presentaciones

- Presentación Régimen de la Unión. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial** [Ayuda](#)
- censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial [Ayuda](#)
- Presentación Régimen de Importación como declarante. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial. [Ayuda](#)
- Presentación Régimen de Importación como intermediario. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial. [Ayuda](#)
- Obtención de código de identificación individual para empresarios no establecidos que actúan mediante intermediario

Consultas

- Consulta de declaraciones presentadas
- Consulta del estado de tramitación del procedimiento

Aportar documentación

- Aportar documentación complementaria
- Contestar requerimientos o presentar documentación relacionada con una notificación recibida de la AEAT

[Generar PDF](#)

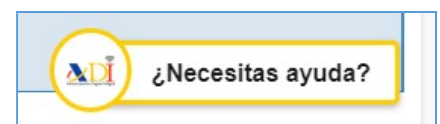
2.2 Modelo 369.

En la Sede Electrónica de la AEAT (<https://sede.agenciatributaria.gob.es/>), seleccionando [Todas las gestiones](#) y seleccionando “IVA” dentro del apartado “Impuestos y Tasas”

Entre las distintas gestiones, en la parte central se encuentra el modelo 369. IVA. Regímenes especiales aplicables a las prestaciones de servicios y ventas a distancia de bienes.

NOTA: para acceder al Modelo 369 deberá disponer de cl@ve pin o certificado electrónico.

Una vez haya accedido al modelo, en la esquina inferior derecha se le mostrará el icono emergente “¿Necesitas ayuda?”



Alternativamente se podrá acceder al modelo 369 a través del apartado [IVA](#), seleccionando “IVA y Comercio electrónico”



Sobre la Agencia Tributaria | Información y gestiones | Todas las gestiones | Buscar por temas, impuestos, gestiones o modelos

Inicio / IVA

- Novedades de IVA
- Cómo presentar la declaración de IVA – modelo 303
- PRE 303 (Servicio ayuda modelo 303)
- Cómo obtener mi devolución de IVA
- Regímenes de tributación en el IVA
- Facturación y Registro
- Suministro inmediato de información (SII)
- ¿Cómo calculo el IVA repercutido a mis clientes?
- ¿Qué IVA soportado puedo deducir?
- Necesito rectificar mi IVA repercutido / IVA soportado
- El IVA en operaciones de comercio exterior
- IVA y comercio electrónico**
- El IVA en operaciones inmobiliarias

IVA y comercio electrónico

Te informamos de las nuevas reglas aplicables al comercio electrónico y de los nuevos regímenes especiales de ventanilla única.

Gestiones destacadas

- Presentación Régimen de la Unión. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial [Ayuda](#)
- Presentación Régimen exterior de la Unión. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial [Ayuda](#)
- Presentación Régimen de la Unión. Formulario 369 de declaración en el Régimen Especial [Ayuda](#)
- Presentación Régimen exterior de la Unión. Formulario 369 de declaración en el Régimen Especial [Ayuda](#)

todas las gestiones

Herramientas de asistencia virtual IVA

- Asistente virtual IVA
- Asistente virtual SII
- Localizador

Sobre la Agencia Tributaria | Información y gestiones | Todas las gestiones | Buscar por temas, impuestos, gestiones o modelos

Inicio / IVA / IVA y comercio electrónico

Gestiones IVA comercio electrónico

Índice:

- Formulario 035. Cuentabilización y presentación telemática
- Modelo 369. Declaraciones de IVA del régimen One Stop Shop (OSS)**

Formulario 035. Cuentabilización y presentación telemática

Presentaciones	Consultas
Presentación Régimen de la Unión. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial Ayuda	Consulta de declaraciones presentadas
Presentación Régimen exterior de la Unión. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial Ayuda	Consulta del estado de tramitación del procedimiento
Presentación Régimen de importación como declarante. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial Ayuda	
Presentación Régimen de importación como intermediario. Formulario censal 035 para el alta, modificación y baja en el Régimen Especial Ayuda	
Obtención de código de identificación individual para empresarios no establecidos que actúan mediante intermediario	

Aportar documentación

Aportar documentación complementaria

Contestar requerimientos o presentar documentación relacionada con una notificación recibida de la AEAT

3. HERRAMIENTAS DE ASISTENCIA VIRTUAL CENSOS E IVA.

3.1 INFORMADOR CENSAL

Dentro del apartado [Censos, NIF y domicilio fiscal](#) se encuentran las siguientes Herramientas de Asistencia virtual:

Herramientas Censos - IAE

[Buscador de actividades económicas](#)

[Buscador de actividades y sus obligaciones tributarias](#)

[Informador censal](#)

El **Informador censal** dispone de un apartado específico para ofrecer información sobre los regímenes especiales del IVA de ventanilla única (inicio, modificación y baja en OSS e IOSS), así como preguntas frecuentes.

¿A qué información desea acceder?

- 01 Número de identificación fiscal (NIF)
- 02 Declaraciones censales
- 03 Trámites censales relacionados con mis datos personales y de mi actividad económica
- 04 Buscador de actividades y sus obligaciones tributarias
- 05 Comercio Electrónico (Ventanilla única (One Stop Shop, OSS)) **NOVEDAD**
- 06 Sistemas de identificación y firma electrónica
- 07 Certificados tributarios
- 08 Apoderamientos para la realización de trámites y actuaciones en materia tributaria por Internet
- 09 Registro de sucesiones y representaciones legales de menores e incapacitados
- 10 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)
- 11 Comprobaciones censales

- **En caso de no obtener la información que necesitaba** ofrece la posibilidad de acceder al Chat donde será atendido por un especialista de la ADI, o acceder al **INFORMA +** donde podrá presentar una consulta por escrito, la cual será respondida, una vez que ésta haya sido analizada por los especialistas de la ADI.

¿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 que requieran una respuesta inmediata "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+

Al seleccionar "Acceder al chat con un especialista de la ADI" aparece la siguiente pantalla para introducir el nombre y dirección de e-mail y al pulsar "Iniciar Chat" se inicia la conversación con el especialista.

Chat

El asterisco * indica que es imprescindible completar este dato

Cumplimente los datos solicitados y pulse el botón "Iniciar Chat".

Horario de atención
Horario general: para IVA de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (hasta las 14:30 en agosto)
para Renta de 09:00 a 14:30 horas de lunes a viernes


Este canal de asistencia técnica le ayudará a solventar sus problemas a través de una ventana emergente donde se iniciará una sesión de chat con un agente. Para acceder al servicio de atención automatizado es necesario que nos indique los siguientes campos de referencia:

Trámite

* Nombre

* Dirección e-mail

- **En caso de obtener la información que necesitaba**, podrá obtener la respuesta por escrito en el correo electrónico que indique mediante un documento en PDF.

 Puede seguir realizando consultas al Asistente o a los Localizadores, en su caso. Recuerde que una vez que haya finalizado todas sus consultas, puede **generar un pdf con las respuestas**, así como **valorar esta herramienta**.

¿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)

¿Quiere copia escrita de la Conversación?:

Sí (se le pedirá identificación y correo electrónico para enviarle un PDF con la conversación)
 No

3.2 ASISTENTE VIRTUAL DE IVA Y LOCALIZADOR


Dentro del apartado de [IVA](#) se encuentran las siguientes Herramientas de Asistencia virtual que ofrecen información sobre la tributación del comercio electrónico:

<h2>Herramientas de Asistencia virtual IVA</h2> <p>Asistente virtual IVA</p> <p>Localizador</p>

ASISTENTE VIRTUAL IVA: ofrece respuesta a diversas preguntas sobre comercio electrónico tales como alta en los regímenes a través del Modelo 035, presentación del modelo 369, cumplimentación de las casillas informativas en el modelo 303, forma de tributación de las operaciones...etc.

El contribuyente podrá realizar una consulta y al finalizar la misma se pedirá valoración de la respuesta:

- **En caso de no obtener la información que necesitaba** tiene la posibilidad de acceder al Chat donde será atendido por un especialista de la ADI, o acceder al **INFORMA +** donde podrá presentar una solicitud de información por escrito, la cual será respondida, una vez que ésta haya sido analizada por los especialistas de la ADI.

<p>¿Ha obtenido la información que necesitaba?</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input checked="" type="radio"/> No</p> <p>Le agradeceríamos que valore este servicio de 1 a 5 estrellas:</p> <p>Valoración: ★ ★ ★ ★ ★ (1★: Muy malo, 2★: Malo, 3★: Regular, 4★: Bueno, 5★: Muy bueno)</p> <p>Usted puede:</p> <ul style="list-style-type: none">- Para cuestiones sencillas o sobre cumplimentación de modelos que requieran una respuesta inmediata "Acceda al chat"- Para solicitar criterio sobre cuestiones que requieran mayor análisis "Acceda a INFORMA+" <p><input type="radio"/> Acceder al chat con un especialista de la </p> <p><input type="radio"/> Acceder a INFORMA+</p>

Al seleccionar “Acceder al chat con un especialista de la ADI” aparece la siguiente pantalla para introducir el nombre y dirección de e-mail y al pulsar “Iniciar Chat” se inicia la conversación con el especialista.

Chat

El asterisco * indica que es imprescindible completar este dato

Cumplimente los datos solicitados y pulse el botón "Iniciar Chat".

Horario de atención
Horario general, para IVA de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (hasta las 14:30 en agosto)
para Renta de 09:00 a 14:30 horas de lunes a viernes

Este canal de asistencia técnica le ayudará a solventar sus problemas a través de una ventana emergente donde se iniciará una sesión de chat con un agente. Para acceder al servicio de atención automatizado es necesario que nos indique los siguientes campos de referencia:

Trámite
303P

* Nombre

* Dirección e-mail

Iniciar Chat

- **En caso de obtener la información que necesitaba** podrá obtener la respuesta por escrito en el correo electrónico que indique mediante un documento en PDF.

Puede seguir realizando consultas al Asistente o a los Localizadores, en su caso. Recuerde que una vez que haya finalizado todas sus consultas, puede **generar un pdf con las respuestas**, así como **valorar esta herramienta**.

¿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)

¿Quiere copia escrita de la Conversación?:

Sí (se le pedirá identificación y correo electrónico para enviarle un PDF con la conversación)
 No

Localizador: indica dónde se localiza y tributa en el IVA la prestación de un servicio, la entrega de bienes, quién debe declarar el IVA devengado en la operación o cómo se declara en caso de no estar sujeta en el territorio de aplicación del impuesto español y si en la factura se debe o no repercutir IVA. Se incluyen menciones específicas a la opción por los regímenes especiales de ventanilla única.

Al igual que sucede con el Asistente virtual, podrá obtener PDF de la respuesta o, en caso de no obtener la información que necesitaba, acceder al chat atendido por la ADI o a INFORMA+.