

## Datos de la campaña Renta20 hasta el 26 de abril.

**Bizkaia**  
**27 de abril de 2021**

En las 3 semanas transcurridas desde el inicio de la campaña Renta 2020 se han presentado 171.676 declaraciones, siendo internet el canal utilizado para el 88%.

A través del teléfono se han presentado más de 20.000 declaraciones, y la Hacienda Foral ha atendido 163.923 consultas o trámites. La puesta en marcha de la aplicación web ha desvelado 12 errores de cálculo que han afectado a un 3% de las propuestas de declaración. Una vez solventados, la Hacienda Foral actuará de oficio para compensar a aquellas personas que hayan presentado alguna de esas declaraciones.

La campaña de la Hacienda Foral de Bizkaia para presentar la declaración de IRPF se inició el pasado 6 de abril y finalizará el 30 de junio. A continuación, se detalla la información más relevante sobre la evolución de la campaña Renta 2020 hasta el 26 de abril.

### Presentación de declaraciones

171.676 declaraciones presentadas entre el 6 y el 26 de abril

Declaraciones presentadas en <a href="http://www.bizkaia.eus/renta">www.bizkaia.eus/renta</a> :	144.071	84%
Declaraciones presentadas llamando al 946083000:	20.202	12%
Declaraciones presentadas desde la app Renta Bizkaia:	7.403	4%

### Devoluciones

La Hacienda Foral ha devuelto un total de 101.384.471€ a 96.753 contribuyentes que han presentado su declaración hasta el pasado jueves.

Las devoluciones se realizan antes de 7 días, y en caso de que el resultado sea a ingresar, el cobro se realizará el 6 de julio.

### Atención al contribuyente

- 163.923 llamadas atendidas en el 94.608.3000

El servicio de asistencia telefónica cuenta con 290 agentes, que han atendido el 74,3% de las llamadas, y el resto por un sistema automático. La duración media de las llamadas ha sido de 6 minutos 58 segundos.

El 13 de abril se registró el mayor número de llamadas atendidas, 13.746, y desde ese día se han atendido, de media, 12.742 llamadas de contribuyentes cada día para realizar todo tipo de trámites o consultas relacionadas con la declaración de IRPF.

#### - 63 personas atendidas en oficina

Las personas que no pueden realizar los trámites para presentar la declaración de renta por teléfono o por internet reciben una cita previa para ser atendidas presencialmente en una oficina de la Hacienda Foral o una oficina Gertu de la Diputación.

#### - Atención con lengua de signos

La Hacienda Foral ha habilitado un sistema de asistencia mediante videollamada en el que las personas sordas se comunican con un agente de renta mediante lengua de signos.

#### - 992.376 cartas enviadas

Cada carta incluye el resultado de la propuesta de declaración, información personalizada para cada contribuyente, la clave de representación y, en su caso, un código para activar una clave Bak.

La última remesa de cartas se entregó en Correos para su reparto el 20 de abril.

#### - 158.459 claves bak activadas

Esta cifra recoge las claves activadas utilizando el código enviado por Hacienda a cada contribuyente que no dispusiera de este método de identificación digital.

### **Incidencias en la generación de cartas**

La Hacienda Foral ha detectado y subsanado 4 incidencias en el proceso de generación de las cartas de renta:

1. Se ha puesto en conocimiento de la Hacienda Foral el envío de 162 cartas a nombre de personas ya fallecidas. Analizados estos casos, en todos ellos estas personas cuentan con datos económicos referidos al ejercicio 2020.

2. La Hacienda Foral ha enviado por error 805 cartas de renta a personas que ya no son contribuyentes vizcaínos ya que han trasladado su domicilio fuera del Territorio Histórico.

3. Otras 27.211 cartas han incluido, por un error informático, un 2º apellido a personas que no lo tienen.

4. El fallo de mayor alcance se ha debido a un error informático en la regla que determina la obligación de declarar de la persona contribuyente. Este error se ha dado en 29.472 cartas enviadas a personas que, estando obligadas a presentar la declaración, han sido informadas de que no lo están. A otras 19.280 no se les ha informado de que no están obligadas a presentar declaración. La Hacienda Foral enviará una nueva carta a estas personas transmitiéndoles sus disculpas y comunicándoles su situación real.

### **Incidencias en la aplicación web**

La aplicación web de Renta20 permite consultar, modificar, completar o presentar la declaración de renta de cerca de un millón de personas implementando 8.975 reglas de cálculo y 709.543.287 datos diferentes. La puesta en producción de esta aplicación ha revelado fallos en 12 reglas de cálculo, que han afectado a un 3% de las propuestas de declaración, y 43 incidencias en la visualización de datos.

Respecto a la visualización, en algunas de las pantallas de la declaración no se mostraban todos los datos que se tomaban en consideración para el cálculo de la declaración o se mostraban con una identificación inadecuada. En ningún caso estas incidencias, ya corregidas, implicaban que el cálculo del impuesto se estuviera realizando de manera incorrecta.

En cuanto a las incidencias en el cálculo de la declaración, se han resuelto con mayor prioridad aquellas que afectaban a mayor número de contribuyentes. La Hacienda Foral asume la responsabilidad de cada error y va a devolver a los contribuyentes afectados (aquellos que hayan presentado una declaración afectada por alguna de estas incidencias) el importe que les corresponda, sin que tengan que hacer nada para solicitarlo. A continuación, se detallan los errores más relevantes:

1. En algunos supuestos las deducciones personales o familiares o algunas reducciones que constaban en las declaraciones individuales de la unidad familiar no se trasladaban a la declaración conjunta. Este error se ha dado en 19.487 declaraciones.

2. Los rendimientos de capital de las comunidades de bienes aparecían en la declaración pero no se computaban en el cálculo debido a un error informático en otra de las reglas que procesaba los datos del modelo 184, modelo informativo que tienen que presentar las comunidades de bienes. Este error ha afectado a 7.834 declaraciones.

3. No limitación de las aportaciones a EPSVs a favor del cónyuge o pareja de hecho.
4. Cálculo erróneo del porcentaje de préstamo deducible en algunos supuestos en que se financia una casa con cuenta vivienda y préstamo. Afecta a 908 declaraciones.
5. Deducciones para el fomento del emprendimiento establecidas en 2020 y 2021, en las que no se aplicaba un límite.
6. En algunos supuestos se ha incorporado la deducción por descendientes, aunque cobraran más del SMI, teniendo varios pagadores que ninguna lo superara. Son 980 declaraciones las afectadas.
7. En determinados supuestos no se permitía la aplicación de la deducción por descendientes en caso de personas tuteladas.
8. Actualmente se encuentran en vías de solución las 2 últimas incidencias, relacionadas con la deducción por descendientes en algunos casos especiales (1.588 casos) y con la imputación de rendimientos de comunidades de bienes de fuera de Bizkaia (1.874 casos).

A estos casos se deben sumar los fallos ocurridos en el sistema de comprobación de la identidad, que se produjeron durante 8 horas el día 6 de abril y durante 3 horas y media el día 7.

### **Mejoras en la aplicación web**

Tras subsanar los errores detectados en las reglas de cálculo y en la visualización de datos, la Hacienda Foral continúa actualizando la aplicación de Renta para introducir nuevas mejoras que faciliten su uso por parte de todos los contribuyentes.

- Una de las que ya **está disponible es una simulación de la liquidación que recoge las magnitudes tributarias de los distintos conceptos y su aplicación en el cálculo final.**
- Entre esas mejoras, trabaja ya en **herramientas que faciliten la labor de las asesorías fiscales, como la puesta a disposición de los datos fiscales en el mismo formato que en el modelo anterior, y en aquellas sugerencias de modificación que mejoren el uso de la aplicación.**