

Zerbitzu karta



BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zerga



**Gipuzkoako
Foru Aldundia**
Ogasun eta Finantza Departamentua

Sarrera

Zerbitzuen karten bidez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko hainbat konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Halako ekimenekin eta zure laguntzarekin, erabiltzaileen beharrak asebetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Jokin Perona Lerchundi

Ogasun eta Finantza foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Ogasuneko Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Atalaren xedea da zergadunek BEZari lotutako zerga obligazioak borondatez bete ditzatela bultzatzea, eta zerga alorreko ez-betetzeak antzematea eta erregularizatzea iruzurraren aurkako politika orokorraren barruan. Hori guztia gauzatzeko, teknologia berrien tresnak erabili, prozedurak erraztu eta hiru komunikazio kanaletan laguntza eta informazioa ematen da.

Araudia

2006/112/EE ZUZENTARAUA, Kontseiluarena, azaroaren 28koa, Balio Erantsiaren gaineko Zergaren sistema erkideari buruzkoa.

37/1992 Legea, abenduaren 28koa, Balio Erantsiaren gaineko Zergarena

102/1992 FORU DEKRETUA, abenduaren 29koa, zerga araudia Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Legera egokitzen duena.

1624/1992 ERREGE DEKRETUA, abenduaren 29koa, Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Erregelamenduari buruzkoa.

320/2017 FORU AGINDUA, ekainaren 28koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zergen foru Administrazioarekiko harremanak bide elektronikoz izateko obligazioa arautzen duena.

Xedapen horiek guztiak Ogasunaren webgunean aurkitu daitezke: www.gipuzkoa.eus/ogasuna

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zein dira gure konpromisoak?

Nola neurtzen ditugu?

Zergadunekiko arreta

Aurrez aurreko arreta

- Aitorpenak aurkeztea eta oinarriko kontsultak egin zazpi zerga bulegoetan.
- Zergari lotutako edozein kudeaketa eta mota guztietako kontsultak egin Foru Ogasunaren egoitza zentralean.

Arreta telefonikoa

(943 11 30 00)

Zergei buruzko kontsultak erantzutea.

Arreta Internet bidez

www.gipuzkoa.eus/ogasuna
<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

Ikusi xehetasunak tramiteak Internet bidez atalean.

Aitorpenen kudeaketa

- Aitorpenen aurkezpena (Ikusi informazio taula). BIHren erabiltzaileek 320 eta 330 erduetara datuak egotzi ditzakete.
- Hileko eta urteko itzulketak.
- Aitorpenak aldatu.
- Okerreko sarrerak itzuli.
- Berraztertze errekurtsuak ebatzi.

Zergadunari arreta egokia eta pertsonalizatua ematea eta 10 puntutatik 7tik gorako gogobetetze maila lortzea:

- Tratu atsegina eta errespetuzkoa.
- Informazio argia, zehatza eta zabala.
- Datuak isilpean gordetzeko bermea.
- Elebitasuna: zergadunaren hautuko hizkuntzan ematea arreta.
- Telefono arreta arina, irtenbideak ematen dituena.

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultak erantzuteko batez besteko denbora 40 lanegunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).

Webguneko BEZari buruzko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea hiru hilean behin berrikusiz.

Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik BEZ Atalera desbideratzen diren lehen deien %90 artatzea.

Hiru hilean behin zerga obligazioei buruzko informazioa bidaltzea BEZaren erroldan alta emandako enpresari berri bakoitzari.

Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 15 lanegunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).

2 hilabeteko epean tramitatzea (legezko epea 6 hilekoa da) hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketen %85.
3 hilabeteko epean tramitatzea (legezko epea 6 hilekoa da) hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketen %75.

Zergadunek behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorpenen aldaketak hilabetetik beherako batez besteko denboran ebaztea (legezko epea 6 hilekoa da).

Okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak hilabetetik beherako batez besteko denboran ebaztea (legezko epea 6 hilekoa da).

Aurkeztutako berraztertze errekurtsuak hilabetetik beherako batez besteko denboran ebaztea (legezko epea 3 hilekoa da).

Zergadunek bi urtean behin betetzen dituzten gogobetetze-galdetegien batez besteko balorazioa, honako alderdi hauei dagokienez:

- Jasotako tratua.
- Informazioa eta hizkeraren argitasuna.
- Isilpekotasuna.
- Elebitasuna.
- Arreta telefonikoa.

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora.

Urtean egindako datu basearen eguneratze kopurua.

BEZ Atalera desbideratzen diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den.

Urtean egindako jakinarazpen masibo kopurua.

Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.

Epean ordaintzen diren hileko eta urteko itzulketen portzentajea eta itzultzeko batez besteko denbora, hileko itzulketen erregistroan inskribatuta dauden zergadunei.

Eskatutako aldaketak ebazteko batez besteko denbora.

Okerreko diru sarrerengatik egindako itzulketa eskaerak ebazteko batez besteko denbora.

Berraztertze errekurtsuak ebazteko batez besteko denbora.

Aitorpen eta ereduaren taula

Aitorpenak	Zergadunak	Epeak	Eredua
BEZaren aldizkako aitorpenen aurkezpena.	Araubide orokorra.	Apirila, uztaila eta urriaren 25a.	300
	Araubide erraztua.	Apirila, uztaila eta urriaren 25a.	310
	Telekomunikazio zerbitzuei aplikagarri zaien araubide berezia.	Apirila, uztaila, urria eta urtarrilaren 25a.	368
	Araubide bereziak, subjektu pasibo ez diren pertsonen zerbitzuak ematen dizkieten eta ondasunen urrutiko salmentak eta ondasunen barne entrega jakin batzuk egiten dituzten subjektu pasiboetarako aplikatzeak.	Apirila, uztaila, urria eta urtarrilaren 30a. Hilaren 30.	369 (2021 uztailaren 1etik aurrera indarrean)
	Araubide orokorra eta erraztua.	Apirila, uztaila eta urriaren 25a.	370
	Enpresa handiak.	Hilaren 25a.	320
	Hileko itzulketen erregistroan dauden enpresak.	Hilaren 25a.	330
	Enpresa taldeen araubide berezia. (Banakako ereduak)	Hilaren 25a.	322
	Enpresa taldeen araubide berezia. (Entitate nagusia)	Hilaren 25a.	353
Urteko aitorpenaren aurkezpena.	Araubide orokorra / hileko itzulketen erregistroko enpresak / enpresa handiak.	Urtarrilaren 30a.	390
	Araubide erraztua.	Urtarrilaren 30a.	391
	Araubide orokorra eta erraztua.	Urtarrilaren 30a.	392
	Enpresa taldeen araubide berezia.	Urtarrilaren 30a.	393
Aldizkako ez den aitorpen-likidazioa (aldizka aitortzera behartuta ez dauden partikular eta enpresariak).	Garraio bide berrien entregak / Baliokidetasun errekaragan ari diren subjektu pasiboaren aldeko itzulketa, bidaiarien araubidearengatik.	Apirila, uztaila, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	308 (itzulketa)
	Garraio bide berrien batasun barruko eskurapena.	Matrikulatu aurretik.	309 (diru sarrera)
	Derrigorrezko exekuzioko prozedurarako esleipena.	Hilabetea.	
	Batasun barruko eskurapenak / Subjektu pasiboaren alderantzizko eragiketarako / Higiezinaren entregak.	Apirila, uztaila, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	
	Zerga oinarrien aldaketaren komunikazioa (Hartzekoduna).	Faktura zuzentzailea egin denetik hilabeteko epean.	952
	Zerga oinarrien aldaketaren komunikazioa (Hartzailea).	Faktura zuzentzaileak jaso diren zergaldiari dagokion aitorpen-likidazioan.	95B
Hirugarren pertsonen egindako eragiketen urteko aitorpena.	3.005,06 euro-tik gorako eragiketarako.	Otsaila.	347
Europar Batasuneko subjektu pasiboekin egindako eragiketen laburpena.	Europar Batasuneko eskurapenak, entregak eta eragiketarako triangularrak.	-Hilekoa: hilaren 25a – urtarrilaren 30a -Hiruhilabetekoa: Apirila, uztaila eta urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a -Urtekoa: urtarrilaren 30a	349
Nekazaritza, abeltzaintza eta arrantza araubide bereziko konpentsazioen itzulketa.	Salmentak eta esportazioak.	Apirila, uztaila, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	341
Komunikazioa.	Enpresa taldeen araubide berezia.	Abendua.	039
	Araubide bereziak, subjektu pasibo ez diren pertsonen zerbitzuak ematen dizkieten eta ondasunen urrutiko salmentak eta ondasunen barne entrega jakin batzuk egiten dituzten subjektu pasiboetarako aplikatzeak.	Hasiera, aldaketa edo amaiera.	035 (2021 uztailaren 1etik aurrera indarrean)
Berehalako Informazio Hornidura (BIH).	Derrigorrezko kolektiboak eta bolondres aukeratu dutenak.	Legalki ezarritakoak.	BIH

Non aurkeztu aitorpenak

Aurkezteko modalitateak	Kompentsatzeko edo itzultzeko emaitza	Ordaintzeko emaitza
Internet Modalitate hau jarraitu behar dute, derrigorrez, hainbat kolektibok, 320/2017, 420/2021, 421/2021 Foru Aginduen arabera.	Aitorpenak ZergaBidea web plataformaren bidez edo Gipuzkoatarian eskuragarri dauden zerbitzuen bitartez aurkeztuko dira.	
Papera (eredu guztiak 035, 039, 320, 322, 330, 353, 368, 369, 393, 952 eta 95B izan ezik) Inprimakia bete eta aurkeztuko da (Internet bidez egitera derrigortuak daudenak izan ezik).	Finantza entitate laguntzaileak. Egoitza nagusia. Herritarren arretarako bulegoak.	Finantza entitate laguntzaileak.

Tramiteak Internet bidez

www.gipuzkoa.eus/ogasuna

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

- Erregistro elektronikoa.
- Jakinarazpen elektronikoa.
- BEZaren Berehalako Informazio Hornidura (BIH). Fakturak bidali eta kontsultatu.
- BIHri buruzko zalantza teknikoak argitzeko zerbitzua: siikontsultak@gipuzkoa.eus
- Zalantza informatikoak argitzeko online laguntza.
- Aitorpenak interneten bidez aurkeztu.
- Zorren ordainketa geroratzeko eskaera.
- Zergei buruzko kontsultak aurkeztu.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztu.
- Itzulketei buruzko egoera kontsultatu.
- Zerga ziurtagirien eskaera.
- Zergadunaren egutegia.
- Europar Batasunean kokatutako enpresen BEZaren balioztapena kontsultatu VIES aplikazioan (<http://www7.gipuzkoa.net/ogasunaNet/vies/default.asp>).

Hainbat gomendio

- Foru Ogasunaren webguneko *Albisteak eta Nobedadeak* atalean doan harpidetuz gero, posta elektronikoko bat bidaliko zaizu, zergei buruz argitaratutakoaren berri emango duena (Interneteko loturak egingo dira).
- VIES aplikazioaren bidez, gure webgunean BEZaren zenbakia egiazta dezakezu, Europako Batzordearen webgunearekin linean.
- Zalantza informatikoak argitu eta konpontzeko online zerbitzua erabil dezakezu.
- Ez itxoin azken egunera arte kontsultak eta tramiteak egiteko. Eskaerak pilatuz gero zerbitzu on bat ematea zailagoa baita.
- Akatsen bat antzematen baduzu edo gure zerbitzuetakoa ez bazaitu asebetetzen, aurkez ezazu idatziz kexa edo iradokizuna.
- Denon ardura da salatzea Herri Ogasunari ez ezik zerga obligazioak bete eta beste batzuen zerga alorreko ez-betetzeak eragindako ondorioak jasan behar dituzten zergadunei ere kalte egiten dieten praktikak.

Herritarren eskubideak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (GAO, 101. zk., 2005-05-31).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-eskubideak>

Gainera, martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, (52 zk. GAO, 2005eko martxoaren 17koa), 34. artikuluan arautzen ditu zerga betebeharrak dituztenen eskubide eta bermeak.

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-betebeharrak>

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak badu kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuez eta bere gain hartutako konpromisoez.

Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistrotan edo posta bidez aurkez daitezke, edota Internet bidez, web orrialde honetan:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: **Kontsultak, kexak eta iradokizunak**

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko. Guztiarekin ere, zerbitzu karta honen bitartez, BEZ Atalak konpromisoa hartzen du iristen zaizkion kexa eta iradokizunak, 15 egunetik beherako epean erantzuteko.

Zerbitzuak zure parte hartzeaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak betetzea.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honen konpromisoak noraino betetzen diren jakiteko, urteko emaitzak ikus ditzakezu webgune honetan:

- www.gipuzkoa.eus/ogasuna
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

Arretaguneak eta ordutegia

Aurrez aurreko arreta

8:30 – 14:00, astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik.

Egoitza nagusia

Donostiako bulegoa-Errotaburu

Errotaburu pasealekua, 2 | 20018 Donostia

Herritarren arretarako bulegoak

Donostiako bulegoa-Erdialdea

Okendo, 20 | 20004 Donostia

Azpeitiko bulegoa

Julian Elortza hiribidea, 3 | 20730 Azpeitia

Bergarako bulegoa

Toki Eder, 5 | 20570 Bergara

Eibarko bulegoa

Arragueta, 2 | 20600 Eibar

Irungo bulegoa

Francisco Gainza, 1 | 20302 Irun

Tolosako bulegoa

San Frantzisko, 45 | 20400 Tolosa

Arreta telefonikoa

943 11 30 00

8:00 – 15:00, astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik.

Arreta elektronikoa

www.gipuzkoa.eus/ogasuna

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

Karta honen arduraduna

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Balio Erantsiaren Zergaren Atalak zerbitzuen karta prestatu, kudeatu eta emaitzen jarraipena egiten du.

