

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

Jabier Larrañaga Garmendia

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

Maiatzaren 23ko 12/2002 Legea, Euskal Autonomia Erkidegoarekiko Ekonomia-ituna onartzen duena.

1624/1992 ERREGI 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 web gunean 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).
- 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: zergadunari berak aukeratutako hizkuntzan ematea arreta.
- Telefono arreta arina, irtenbideak ematen dituena .

40 egun baino lehen erantzutea, batez beste, idatziz aurkeztutako zerga kontsultei (legezko epea 180 egunekoa da).

Web guneko BEZari buruzko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea.

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

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.

Hilabetetik beherako batez besteko denboran ebaztea (legezko epea 6 hilekoa da) zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorpen aldaketak.

Hilabetean ebaztea, batez beste, okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak (legezko epea 6 hilekoa da).

Hilabetea baino lehen ebaztea, batez beste, berraztertze errekurtsuak (legezko epea 3 hilekoa da).

Zergadunek betetzen dituzten gogobetetze-galdetegi erantzunak aztertuz, gai hauek direla-eta:

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

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.

Hiru hilero egiaztatuz datu basearen eduki guztiak eguneratu direla eta indarrean daudela.

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

Egiaztatuz aurreko hiruhilekoan alta emandako enpresariei urtean lau komunikazio orokor egiten zaiela.

Egiaztatuz aipatutako epean zenbat kexa eta zenbat iradokizun erantzun diren.

Aزتertuz, alde zurretik jarritako epean bideratzen diren hileko eta urteko itzulketen portzentajea, hileko itzulketen erregistroan inskribatuta dauden zergadunei.

Aزتertuz batez beste zenbat egunetan ebazten diren eskatutako aldaketak.

Aزتertuz batez beste zenbat egunetan ebazten diren sarrera okerrak itzultzeko eskaerak.

Aزتertuz batez beste zenbat egunetan ebazten diren errekurtsuak.

Aitorpen eta ereduaren taula

Aitorpenak	Zergadunak	Epeak	Eredua
BEZaren aldizkako aitorpenen aurkezpena.	Araubide orokorra.	Apiril, uztail eta urriaren 25a.	300
	Araubide erraztua.	Apiril, uztail eta urriaren 25a.	310
	Telekomunikazio zerbitzuei aplikagarri zaien araubide berezia.	Apiril, uztail, urria eta urtarrilaren 25a.	368
	Araubide orokorra eta erraztua.	Apiril, uztail eta urriaren 25a.	370
	Enpresa handiak.	Hilaren 25a.	320
	Hileko itzulketen erregistroan dauden enpresak.	Hilaren 25a.	330
	Enpresa taldeen araubide berezia. (Banakako eredu)	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.	393/353
Aldizkakoa ez den aitorpen-likidazioa (aldizka aitortzera behartuta ez dauden partikular eta enpresariak).	Garraibide berrien entregak / Baliokidetasun errekarguan ari diren subjektu pasiboan aldeko itzulketa, bidaiarien araubidearengatik.	Apiril, uztail, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	308 (itzulketa)
	Garraibide berrien batasun barruko eskurapena.	Matrikulatu aurretik.	309 (diru sarrera)
	Derrigorrezko exekuzioko prozeduretako esleipena.	Hilabetea.	
	Batasun barruko eskurapenak / Subjektu pasiboa alderantzizatzeko eragiketak / Higiezinaren entregak.	Apiril, uztail, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	
	Zerga oinarrien aldaketen komunikazioa. (Hartzekoduna).	Faktura zuzentzailea egin denetik hilabeteko epean.	952
	Zerga oinarrien aldaketen komunikazioa. (Hartzailea).	Faktura zuzentzaileak jaso diren zergaldiari dagokion aitorpen-likidazioan.	95B
Hirugarren pertsonekin egindako eragiketen urteko aitorpena.	3.005,06 euro-tik gorako eragiketak.	Otsaila.	347
Europar Batasuneko subjektu pasiboekin egindako eragiketen laburpena.	Europar Batasuneko eskurapenak, entregak eta eragiketa triangeluarra.	-Hilekoa: hilaren 25a – urtarrilaren 30a -Hiruhilabetekoa: Apiril,uztail eta urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a -Urtekoa: urtarrilaren 30a	349
Nekazaritza, abeltzaintza eta arrantza araubide bereziko konpentsazioen itzulketa.	Salmentak eta esportazioak.	Apiril, uztail, urriaren 25a, eta urtarrilaren 30a.	341
Komunikazioa.	Enpresa taldeen araubide berezia.	Abendua.	039
	Telekomunikazio, irrati edo telebista zerbitzuei nahiz bide elektronikoz emandakoei aplikagarri zaizkien araubide berezietako eragiketak.	Hasiera, aldaketa edo amaiera.	034
Berehalako Informazio Hornidura (BIH).	Derrigorrezko kolektiboak eta bolondres aukeratu dutenak.	Legalki ezarritakoak.	BIH

Non aurkeztu aitorpenak

Aurkezteko modalitateak	Konpentsatzeko edo itzultzeko emaitza	Ordaintzeko emaitza
Internet Modalitate hau jarraitu behar dute, derrigorrez, hainbat kolektibok, 320/2017 Foru Aginduaren arabera.	Aitorpenak ZergaBidea web plataformaren bidez edo Gipuzkoatarien eskuragarri dauden zerbitzuen bitartez aurkeztuko dira.	
Papera (eredu guztiak 034, 039, 322, 330, 353, 393, 952 eta 95B 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).
- Zalantza informatikoak argitzeko on-line 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://www4.gipuzkoa.net/ogasunaNet/vies/>).

Hainbat gomendio

- Foru Ogasunaren web guneko *Albisteak eta Nobedadeak* atalean doan harpidetuz gero, bakoitzari posta elektronikoa bat bidaliko zaio, zergei buruz argitaratutakoaren berri emango duena (Interneteko loturak egingo dira).
- VIES aplikazioaren bidez, gure web gunean BEZaren zenbakia egiazta dezakezu, Europako Batzordearen web gunearekin linean.
- Zalantza informatikoak argitu eta konpontzeko on-line 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 batek 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 web gune 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)

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)

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.

