

Zerbitzu karta

BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zerga



**Gipuzkoako
Foru Aldundia**
Ogasun eta Finantza Departamentua

Sarrera

Zerbitzuen kartak direla medio, informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta zerbitzu horiek kalitatezkoak izateko konpromisoa ere hartu nahi dugu.

Gisa honetako ekimenekin eta zure laguntzarekin, lortu nahi dugu foru zerbitzu publikoak berauen erabiltzaile direnen premietara egokitzea eta areago hobetzen jarraitzea.

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 ZUZENTARUA, 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, Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzkoa.

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

01/2016 FORU AGINDUA, urtarrilaren 4koa, 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 dugu?

Zer konpromiso hartzen dugu?

Nola neurtzen dugu betetze maila?

Zergadunei arreta eman

Aurrez aurreko arreta

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

Telefono arreta

(902 100 040)

Zergei buruzko kontsultak erantzutea.

Arreta elektronikoa

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

Ikus xehetasunak [zerbitzu elektronikoen atalean](#).

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 dituenak .

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).

Zergadunek betetzen dituzten gogobetetze-galdetegien 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 hiru hileroan alta emandako enpresariei urtean lau komunikazio orokor egiten zaiela.

Egiaztatuz aipatutako epean zenbat kexa eta zenbat iradokizun erantzun diren.

Aitorpenak kudeatu

(Ikus informazio taula)

- Hileko eta urteko itzulketak.
- Aitorpenak aldatu.
- Okerreko sarrerak itzuli.
- Berraztertze errekursoak ebatzi.

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.

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

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

Aztertuz, alde zuzenetik jarritako epean ordaintzen diren hileko eta urteko itzulketen portzentajea, hileko itzulketen erregistroan inskribatuta dauden zergadunei.

Aztertuz batez beste zenbat egunetan ebazten diren eskatutako aldaketak.

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

Aztertuz batez beste zenbat egunetan ebazten diren errekursoak.

Aitorpen eta ereduen 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.	330/340
	Enpresa taldeen araubide berezia. (Banakako eredia)	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
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 alderantzikatzeko 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 triangularrak.	-Hilekoa: hilaren 25a -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

Non aurkeztu aitorpenak

Aurkezteko modalitateak	Konpentsatzeko edo itzultzeko emaitza	Ordaintzeko emaitza
Internet (eredu guztiak, 341 eredia salbu) Modalitate hau jarraitu behar dute, derrigorrez, hainbat kolektibok, 1/2016 Foru Aginduaren arabera.	Gipuzkoatariko zerbitzu elektronikoen bidez bidaliko da. Ordaintzeko edo itzultzeko kuota helbideratuko da.	
Ordenagailuz irakurtzeko euskarria (347 eta 349 eredia) Derrigorrezkoa 100 eragiketa baino gehiago aitortzen duten eta aitorpena Internetez aurkezten ez duten enpresentzat.	Finantza entitate laguntzaileak. Egoitza nagusia. Zerga bulegoak.	Finantza entitate laguntzaileak.
Ordenagailuz irakurtzeko DVD edo CD (340 eredia) Derrigorrezkoa aitorpenak 24.000 erregistro baino gehiago dituenean.		
Papera (eredu guztiak 322, 330, 340, 353 eta 393 ezik) Inprimakia bete eta aurkeztuko da.		

Zerbitzu elektronikoak

www.gipuzkoa.eus/ogasuna

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

- Zergadunaren egutegia.
- Erregistro elektronikoa.
- Jakinarazpen elektronikoa.
- Aitorpenak egiteko programa informatikoak deskargatu.
- Laguntza programetarako laguntza on-line (*Webcall Zerbitzua*).
- Aitorpenak interneten bidez aurkeztu.
- Zorren ordainketa geroratzeko eskaera.
- Zergei buruzko kontsultak aurkeztu.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztu.
- Itzulketei buruzko egoera kontsultatu.
- BEZaren subjektu pasiboaren izaera izateko ziurtagiria eskatu (Europar Batasuneko beste herrialde batzuetan BEZa jasaten duten enpresarientzat).
- Europar Batasunean kokatutako enpresen BEZaren balioztapena kontsultatu VIES aplikazioan (www.gipuzkoa.eus/ogasuna/vies/defaultc.asp).

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 egiaztatu dezakezu, Europako Batzordearen web gunearekin linean.
- *Webcall Zerbitzuaren* bidez, zalantzak argitzeko eta gure programetan izandako gorabehera informatikoak konpontzeko eska 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 zerbitzuetako batek ez bazaitu asebetetzen, aurkeztu 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

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak jasoak ditu apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, 4. artikuluan (101 zk.ko GAO, 2005eko maiatzaren 31koa).

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

Era berean, zergapekoen eskubide eta bermeak arau-tuak ditu 2005eko martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, 34. artikuluan (GAO, 52 zk., 2005-03-17koa).

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoei buruz herritarrek duten iritzia helaraz dezaten.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo Internet bidez.

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/kontsultak-kexak-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 aurkeztu 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

Zerga 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

902 100 040

(8:00 – 15:00, astelehenetik ostiralera)

Arreta elektronikoa

www.gipuzkoa.eus/ogasuna

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

Karta honen arduraduna

BEZaren Atala arduratu da zerbitzu karta hau prestatzeaz, **Modernizazioaren, Zerbitzuen eta Informazio Gizarterako Sistemen Zuzendaritza Nagusiak** lagunduta.

