

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.

Eider Mendoza Larrañaga
Gipuzkoako diputatu nagusia

Itziar Agirre Berriotxoa
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 ZUZENTARAU, Kontseiluarena, azaroaren 28koa, Balio Erantsiaren gaineko Zergaren sistema erkideari buruzkoa.

282/2011(EB) Betearazpen Erregelamendua, Kontseiluarena, 2011ko martxoaren 15ekoa, 2006/112/EE Zuzentaraua aplikatzeko xedapenak ezartzen dituen (bateratzea).

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

3/2023 FORU DEKRETU ARAUEMAILEA, uztailaren 26koa, Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzkoa.

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

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.

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.

Arreta telefonikoa

(943 11 30 00)

Zergei buruzko kontsultak erantzutea.

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

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora.

Webguneko BEZari buruzko kontsulten eta Zerga araudia interpretatzeko irizpide administratiboen datu baseak zabaltzea eta etengabe eguneratuak edukitzea hiru hilean behin berrikusiz.

Urtero egindako kontsulten eta araudia interpretatzeko irizpide administratiboen datu baseen eguneratze kopurua.

Arreta Internet bidez

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

Ikusi xehetasunak tramiteak Internet bidez atalean.

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

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

Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 15 lanegunetik beherakoa izatea (legezko epea 20 egunekoa da).

Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.

Aitorpenen kudeaketa

- Aitorpenen aurkezpena (Ikusi informazio taula). BIHren erabiltzaileek 320, 330 eta 322 ereduera datuak egotzi ditzakete. TicketBaiko datuak 300 eredura egotzi daitezke.
- 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.

Epean ordaintzen diren hileko eta urteko itzulketen portzentajea eta itzultzeko batez besteko denbora, hileko itzulketen erregistroan inskribatuta dauden zergadunei (ez dira sartzen entitate taldearen erregimen berezira atxikitutako zergadunak).

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

Eskatutako aldaketak ebazteko batez besteko denbora.

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

Okerreko diru sarrerengatik egindako itzulketa eskaerak ebazteko batez besteko denbora.

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

Berraztertze errekursoak ebazteko batez besteko denbora.

Aitorpen eta eredu en 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
	Araubide bereziak, subjektu pasibo ez diren pertsonen zerbitzuak ematen dizkieten eta ondasunen urrutiko salmentak eta ondasunen barne entrega jakin batzuk egiten dituzten subjektu pasiboak aplikatzekoak.	Apirila, uztaila, urria eta urtarrilaren 25a.	369 (2021 uztailaren 1etik aurrera indarrean)
	Araubide orokorra eta erraztua.	Apirila, uztaila eta urriaren 25a.	370
	Enpresa handiak / Gordailu jakin batzuen titularrak.	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 - urtarrilaren 31a.	353
Urteko aitorpenaren aurkezpena.	Araubide orokorra / hileko itzulketen erregistroko enpresak / enpresa handiak.	Urtarrilaren 31a.	390
	Araubide erraztua.	Urtarrilaren 31a.	391
	Araubide orokorra eta erraztua.	Urtarrilaren 31a.	392
	Enpresa taldeen araubide berezia.	Urtarrilaren 31a.	393
Aldizkakoa ez den aitorpen-likidazioa (aldizka aitorzera behartuta ez dauden partikular eta enpresariak).	Garraibide berrien entregak / Baliokidetasun errekarguan ari diren subjektu pasiboan aldeko itzulketa, bidaiarien araubidearengatik.	Apirila, uztaila, urriaren 25a, eta urtarrilaren 31a.	308 (itzulketa)
	Garraibide berrien batasun barruko eskurapena.	Matrikulatu aurretik.	309 (diru sarrera)
	Derrigorrezko exekuzioko prozeduretako esleipena.	Hilabetea.	
	Batasun barruko eskurapenak / Subjektu pasiboak alderantzizatzeko eragiketak / Higiezinaren entregak.	Apirila, uztaila, urriaren 25a, eta urtarrilaren 31a.	
Zerga oinarrien aldaketen komunikazioa.	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 pertsonen 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: Apirila, uztaila eta urriaren 25a, eta urtarrilaren 31a.	349
Nekazaritza, abeltzaintza eta arrantza araubide bereziko konpentsazioen itzulketa.	Salmentak eta esportazioak.	Apirila, uztaila, urriaren 25a, eta urtarrilaren 31a.	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 pasiboak aplikatzekoak.	Hasiera, aldaketa edo amaiera.	035 (2021 uztailaren 1etik aurrera indarrean)
Beste batzuk	- Frankizia erregimena beste estatu kide batzuetan. - Gasolina, gasolioa ... entregetan BEZagatik egindako ordainketak.		Izapidean
Berehalako Informazio Hornidura (BIH) /TicketBAI.	Derrigorrezko kolektiboak eta bolondres aukeratu dutenak.	Legalki ezarritakoak.	BIH /TicketBAI

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, 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) / TicketBAI. Fakturak bidali eta kontsultatu.
- BIHri buruzko zalantza teknikoak argitzeko zerbitzua: siiikontsultak@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 (https://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/#/vat-validation).

Hainbat gomendio

- Foru Ogasunaren webguneko *Albisteak eta Nobedadeak* atalean dohako harpidetza eginez gero, posta elektronikoko bat bidaliko dizugu, zergei buruz argitaratutakoaren berri emateko (dagokien estekak barne).
- 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 zerbitzuetako 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-betetzeek eragindako ondorioak jasan behar dituzten zergadunei ere kalte egiten dieten praktikak.

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>

Herritarren eskubideak eta betekizunak

Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, zenbait ahalmen dituzte beren eskubideak gauzatzeko, eta, aldi berean, jokabide arau batzuk bete behar dituzte.

Horiek guztiak 9/2022 Foru Dekretuak zerrendatzen ditu 7. eta 8. artikuluetan.

Ahalmenak:

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

Jokabideak:

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

Kontsultak, 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-iradokizunak>

Gipuzkoako Foru Aldundiak 20 egun balioduneko epea du erreklamazioei erantzuteko. Guztiarekin ere, zerbitzu karta honen bitartez, BEZ Atalak konpromisoa hartzen du iristen zaizkion kexa eta iradokizunak, 15 egun baliodunetik beherako epean erantzuteko.

Herritarren parte hartzea

Herritarren parte hartzea, eta, orobat, Aldundiak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoei buruzko haien balorazioa ezagutzea pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobeak eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetzeta eta parte hartzea, egin daitezkeen gogobetetze inkestak betez.

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.



6. edizioa, 2025eko uztaillean argitaratua.

1. edizioa, 2015eko martxoan