

GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOKO
ADMINISTRAZIOA

2

ADMINISTRACIÓN DEL TERRITORIO
HISTÓRICO DE GIPUZKOA

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA

Akatsen zuzenketa

2023ko urriaren 25eko 206. zk. Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratutako 2023-2024ko (BEZ) Balio Erantsiaren gaineko Zergarako zerbitzuen karta (urriaren 19ko 429/2023 Foru Aginduaren eranskin gisa doana) ez denez irakurgarria, berriro argitaratzen da.

(7944)

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS

Corrección de errores

Habiéndose apreciado falta de legibilidad en la carta de servicios del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) 2023-2024, publicada en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa n.º 206 de 25 de octubre de 2023 (como anexo de la Orden Foral 429/2023, de 19 de octubre), se procede nuevamente a su publicación.

(7944)

Zerbitzu
kartaBEZ
Balio
Erantsiaren
gaineko ZergaGipuzkoako
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

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

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

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?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zer zerbitzu ematen ditugu?

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.	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 - 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 aitortzea behartuta ez dauden partikular eta enpresariak).	Garraibide berrien entregak / Baliokidetasun errekaruan ari diren subjektu pasiboak alderantzizko bidaiari araubidearengatik.	Apirila, uztaila, urriaren 25a, eta urtarrilaren 31a.	308 (itzulketa)
	Garraibide berrien batasun barruko eskurapena.	Matrikulatu aurretik.	309 (diru sarrera)
	Derrigorrezko exekuzio prozedurako esleipena.	Hilabetea.	
	Batasun barruko eskurapenak / Subjektu pasibo alderantzizko eragiketak / Higitzearen entregak.	Apirila, uztaila, urriaren 25a, eta urtarrilaren 31a.	952
	Zerga oinarrien aldatu komunikazioa (Hartzekoduna).	Faktura zuzentzaile egin denetik hilabeteko epean.	
	Zerga oinarrien aldatu 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, aldatu edo amaiera.	035 (2021 uztailaren 1etik aurrera indarrean)
Berehalako Informazio Hornidura (BIH) /TicketBAI.	Derrigorrezko kolektiboak eta bolondres aukeratu dutenak.	Legalki ezarritakoak.	BIH / TicketBAI

Non aurkeztu aitorpenak

Aurkezteko modalitateak	Konpentsatzeko 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) / TicketBAL. Fakturak bidali eta kontsultatu.
- BIHri buruzko zailantza teknikoak argitzeko zerbitzua: siikontsultak@gipuzkoa.eus
- Zailantza informatikoak argitzeko online laguntza.
- Altorpenak interneten bidez aurkeztu.
- Zorren ordainketa geroratzeko eskaera.
- Zergei buruzko kontsultak aurkeztu.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztu.
- Itzulketei buruzko egoera kontsultatu.
- Zerga ziurtagiriaren 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 egin ez gero, posta elektronikoki bat bidaliko dizugu, zergei buruz argitaratutakoaren berri emateko (dagokien estekak barne).
- VIES aplikazioaren bidez, gure webgunean BEZaren zenbakia egiaztatu dezakezu, Europako Batzordearen webguneari linean.
- Zailantza informatikoak argitu eta konpontzeko online zerbitzua erabil dezakezu.
- Ez itxolin azken egunera arte kontsultak eta tramiteak egiteko. Eskaerak pila 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 ardurua da salatzeari Herri Ogasunari ez ezik zerga obligazioak bete eta beste batzuen zerga alorreko ez-betetzeez eragindako ondorioak jasan behar dituzten zergadunet 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 ditzakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuez eta bere gain hartutako konpromisoez.

Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistroan 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 behar epean erantzuteko.

Herritarren parte hartzea

Herritarren parte hartzea, eta, orobat, Aldundiak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoak buruzko haien balorazioa ezagutzeko pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobekariak eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidatza eta parte hartzea, egin daitezkeen gogobetetzetako inkestak betez.

Arretaguneak eta ordutegia

Aurrez aurreko arreta

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

Egoitza nagusia

Donostiako bulegoa-Errotaburu
Errotaburu pasealekua, 2 | 20018 Donostia

Herritarren arretarako bulegoak

Donostiako bulegoa-Erdialdea
Okendo, 20 | 20004 Donostia

Azpetiko 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, asteleheneetik 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.



5. edizioa, 2023ko irailean argitaratua.
1. edizioa, 2015eko martxoan

Carta de Servicios



IVA Impuesto sobre el Valor Añadido



**Gipuzkoako
Foru Aldundia**
Ogasun eta Finantza
Departamentua



**Diputación Foral
de Gipuzkoa**
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Eider Mendoza Larrañaga
Diputada general de Gipuzkoa

Jokin Perona Lerchundi
Diputado foral de Hacienda y Finanzas

Misión

La Sección del Impuesto sobre el Valor Añadido de la Hacienda Foral de Gipuzkoa tiene como finalidad, potenciar el cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes de sus obligaciones fiscales en relación al IVA, así como detectar y regularizar los incumplimientos tributarios dentro de la política general de lucha contra el fraude. Todo ello, a través del empleo de las herramientas que proporcionan las nuevas tecnologías, la simplificación de los procedimientos y la asistencia e información en los tres canales de comunicación existentes.

Normativa

DIRECTIVA 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del Impuesto sobre el Valor Añadido.

LEY 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

DECRETO FORAL NORMATIVO 3/2023 de 26 de julio, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

REAL DECRETO 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

ORDEN FORAL 320/2017, de 28 de junio, por la que se regula la obligación de relacionarse con la administración tributaria foral del Territorio Histórico de Gipuzkoa por medios electrónicos.

Todas estas disposiciones figuran en la siguiente dirección web: www.gipuzkoa.eus/ogasuna

¿Qué servicios prestamos?	¿A qué nos comprometemos?	¿Cómo lo medimos?
Atención a contribuyentes		
Atención presencial - Presentación de declaraciones y consultas básicas en las 7 Oficinas Tributarias. - Cualquier gestión relacionada con el impuesto y todo tipo de consultas en la sede central de la Hacienda Foral.	A atender a la persona contribuyente de forma adecuada y personalizada, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 puntos sobre 10: - Trato amable y respetuoso. - Claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada. - Garantía de confidencialidad de los datos obtenidos. - Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente. - Atención telefónica ágil y resolutiva.	Respuestas del cuestionario de satisfacción bienal que cumplieren las personas contribuyentes en los siguientes aspectos: - Trato dispensado. - Información suministrada y claridad del lenguaje. - Confidencialidad. - Bilingüismo. - Atención telefónica.
Atención telefónica (943 11 30 00)	A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días (plazo legal 180 días).	Tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.
Atención a consultas tributarias.	A mantener permanentemente actualizada la Base de Datos de consultas relativas al impuesto del IVA disponible en la Web, revisándola trimestralmente.	Número anual de actualizaciones de los contenidos de la base de datos.
Atención por Internet www.gipuzkoa.eus/ogasuna https://egoitza.gipuzkoa.eus Consultar el detalle en el apartado de trámites por Internet.	A atender en la primera llamada el 90% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la sección de IVA para su resolución	Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas respecto del total de las derivadas a la Sección de IVA.
	A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 15 días hábiles (plazo máx. 20 días).	Tiempo promedio de contestación de las quejas y sugerencias formuladas por escrito.
Gestión de declaraciones		
- Presentación de declaraciones (Ver cuadro informativo). Imputación de los datos suministrados a través del SII a los modelos 320, 330 y 322.	A tramitar el 85% de las devoluciones mensuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 2 meses (plazo legal 6 meses).	Porcentaje de las devoluciones mensuales y anuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales que se abonan en el plazo fijado, así como tiempo promedio de devolución (no se incluyen aquellos contribuyentes acogidos al régimen especial del grupo de entidades).
- Devoluciones mensuales y anuales.	A tramitar el 75% de las devoluciones anuales de las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 3 meses (plazo legal 6 meses).	
- Modificaciones de declaraciones.	A resolver las modificaciones de las declaraciones solicitadas por la persona contribuyente una vez finalizado el plazo de presentación en un tiempo promedio inferior a 1 mes (plazo legal 6 meses).	Tiempo promedio de resolución de las modificaciones solicitadas.
- Devoluciones de ingresos indebidos.	A resolver las solicitudes de devolución de ingresos indebidos en un tiempo promedio inferior a 1 mes (plazo legal 6 meses).	Tiempo promedio de resolución de las solicitudes de devolución por ingresos indebidos.
- Resolución de recursos de reposición.	A resolver los recursos de reposición formulados en un tiempo promedio inferior a 1 mes (plazo legal 3 meses).	Tiempo promedio de resolución de los recursos presentados.

Tabla de declaraciones y modelos a presentar

Declaraciones	Contribuyentes	Plazos	Modelo
Presentación periódica de declaraciones de IVA.	Régimen general.	25-abril-julio-octubre.	300
	Régimen simplificado.	25-abril-julio-octubre.	310
	Régímenes especiales aplicables a las ventas a distancia y a determinadas entregas interiores de bienes y prestaciones de servicios.	25-abril-julio-octubre y enero.	369 (vigente a partir de 01/07/2021)
	Régimen general y simplificado.	25-abril-julio-octubre.	370
	Grandes empresas.	25 del mes.	320
	Registro de devoluciones mensuales.	25 del mes.	330
	Régimen especial grupo de entidades (modelo individual).	25 del mes.	322
	Régimen especial grupo de entidades (entidad dominante).	25 del mes-31 enero.	353
Presentación declaración anual.	Régimen general / registro devoluciones mensuales / grandes empresas.	31-enero.	390
	Régimen simplificado.	31-enero.	391
	Régimen general y simplificado.	31-enero.	392
	Régimen especial de grupo de entidades.	31-enero.	393
Declaración-liquidación no periódica. (Particulares y empresarios no obligados a declaraciones periódicas).	Entregas medios transporte nuevos / Reintegro a minoristas por reembolsos a viajeros.	25-abril-julio-octubre-31 enero.	308 (devolución)
	Adquisición intracomunitaria de medios de transporte nuevos.	Antes de la matriculación.	309 (ingreso)
	Adjudicaciones en procedimientos de ejecución forzosa.	1 mes.	
	Adquisiciones intracomunitarias / operaciones de inversión de sujeto pasivo / entregas de naturaleza inmobiliaria.	25-abril-julio-octubre-31 enero.	
	Comunicación modificación Base Imponible (Acreedor).	Plazo de un mes contado desde la fecha de expedición de la factura rectificativa.	952
	Comunicación modificación Base Imponible (Destinatario).	Plazo de presentación de la declaración-liquidación correspondiente al período en que se hayan recibido las facturas rectificativas.	95B
Declaración anual de operaciones con terceras personas.	Operaciones que superen la cifra de 3.005,06 euros.	Febrero.	347
Resumen recapitulativo de operaciones con sujetos pasivos de la UE.	Adquisiciones, entregas y operaciones triangulares en la Unión Europea.	-Mensual: 25 del mes. -Trimestral: 25-abril-julio-octubre-31 enero.	349
Devolución de compensaciones en el régimen especial agricultura, ganadería y pesca.	Entregas y exportaciones realizadas.	25-abril-julio-octubre-31 enero.	341
Comunicación.	Régimen especial grupo de entidades.	Diciembre.	039
	Régímenes especiales aplicables a las ventas a distancia y a determinadas entregas interiores de bienes y prestaciones de servicios.	Inicio, modificación, cese.	035 (vigente a partir 01/07/2021)
Suministro inmediato de información SII / TicketBAI.	Colectivos obligados y los que hayan optado voluntariamente.	Legalmente establecido.	SII / TicketBAI

Lugares de presentación de las declaraciones

Modalidades de presentación	Resultado a compensar o devolver	Resultado a ingresar
Internet Modalidad obligatoria para determinados colectivos de acuerdo a la Orden Foral 320/2017, 420/2021, 421/2021.	Envío de declaraciones a través de la plataforma ZergaBidea web o de los servicios disponibles en Gipuzkoataria.	
Papel (todos los modelos salvo 035, 039, 320, 322, 330, 353, 369, 393, 952 y 95B) Cumplimentación y entrega del impreso (salvo obligados a la presentación por Internet).	Entidades financieras colaboradoras. Sede Central. Oficinas de Atención Ciudadana.	Entidades financieras colaboradoras.

Trámites por Internet

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

- Registro Electrónico.
- Notificación electrónica.
- Suministro inmediato de Información del IVA (SII) / TicketBAL. Remisión y consulta de facturas.
- Asistencia técnica SII: sii.kontisultak@gipuzkoa.eus
- Asistencia on-line para dudas informáticas.
- Presentación de declaraciones.
- Solicitud de aplazamiento del pago de la deuda.
- Presentación de consultas tributarias.
- Presentación de quejas y sugerencias.
- Consulta situación de devoluciones.
- Solicitud de certificados.
- Calendario fiscal.
- Consulta en VIES de la validación IVA de empresas establecidas en la Comunidad Europea (https://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/#/vat-validation).

Algunas recomendaciones

- Con la suscripción gratuita a *Noticias y Novedades* de la Web de la Hacienda Foral se remitirá un correo electrónico individualizado con las novedades que se hayan publicado en relación con los tributos, incluyendo los enlaces correspondientes.
- Puede verificar la validación del n° de IVA en VIES, en nuestra Web, en línea con la Web de la Comisión Europea.
- Mediante la asistencia on-line, puede resolver dudas y solucionar incidencias informáticas.
- No deje para el último día las consultas y trámites que tenga que realizar, la concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- Si detecta un error o si alguno de nuestros servicios no le satisface, no dude en presentar la queja o sugerencia por escrito.
- Es responsabilidad de todas las personas denunciar las prácticas de fraude que perjudican, no sólo a la Hacienda Pública, sino a las personas contribuyentes que cumplen con sus obligaciones fiscales y que han de soportar las distorsiones producidas por los incumplimientos tributarios de otras personas.

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios consultando sus resultados anuales en la página Web:

- www.gipuzkoa.eus/ogasuna
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/servicios>

Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Las ciudadanas y ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Foral de Gipuzkoa tienen una serie de facultades para el ejercicio de sus derechos y, al mismo tiempo, tienen el deber de cumplir una serie de normas de actuación.

Todas ellas se enumeran en los artículos 7 y 8 del Decreto Foral 9/2022.

Facultades:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Normas de actuación:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/normas-actuacion-ciudadania>

Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o a través de Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/consultas-quejas-sugerencias>

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 20 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones, si bien la Sección de IVA se compromete mediante esta carta a que el plazo de respuesta de las quejas y sugerencias que reciba sea inferior a 15 días.

Participación ciudadana

La participación ciudadana y conocer su valoración sobre los compromisos que asume la diputación respecto a sus servicios es un incentivo para ofrecer mejores servicios y más accesibles a la ciudadanía. Por ello le solicitamos su colaboración y participación cumplimentando las encuestas de satisfacción que se puedan formular.

Lugares de atención y horario

Atención presencial

De 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes, laborales.

Sede Central

Oficina de Donostia-Errotaburu
Ps. Errotaburu 2, 20018 Donostia

Otras Oficinas de Atención Ciudadana

Oficina de Donostia-Centro

C/ Okendo 20, 20004 Donostia

Oficina de Azpeitia

Av. Julian Elortza 3, 20730 Azpeitia

Oficina de Bergara

Toki Eder 5, 20570 Bergara

Oficina de Eibar

C/ Arragueta 2, 20600 Eibar

Oficina de Irún

C/ Francisco Gainza 1, 20302 Irún

Oficina de Tolosa

C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

Atención telefónica

943 11 30 00

De 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes, laborales.

Atención electrónica

www.gipuzkoa.eus/ogasuna

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Sección de IVA de la Dirección General de Hacienda es la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios.



5ª edición publicada en septiembre de 2023.
1ª edición publicada en marzo de 2015.