

# Zerbitzuen karta

## Sozietateen gaineko zerga

### Sarrera

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

Horrelako ekimenekin eta zure laguntzarekin, lortu nahi dugu foru zerbitzu publikoak berauen erabiltzaile direnen premietara egokitzea eta zerbitzu horiek hobetzen jarraitzea.

**Markel Olano Arrese**

Gipuzkoako diputatu nagusia

**Jabier Larrañaga Garmendia**

Ogasun eta Finantza foru diputatua

### Xedea

Gipuzkoako Foru Ogasuneko Sozietate Atalak oso helburu zehatza du iruzurraren aurkako politika orokorraren barruan; hain zuzen ere, herritarrek beren borondatez aurkeztea aitortpenak, jarraitu beharreko prozedurak erraztea eta zergadun gipuzkoarrekin komunikatzeko dauden hiru kanaletan (aurrez aurrekoan, telefono bidezkoan eta telematikoa) laguntza eta informazioa ematea.

### Araudia

2/2005 FORU ARAUA, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zergei buruzkoa.

2/2014 FORU ARAUA, urtarrilaren 17koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Sozietateen gaineko Zergarena

2/1997 FORU ARAUA, maiatzaren 22koa, Kooperatiben Zerga Erregimenari buruzkoa.

17/2015 FORU DEKRETUA, ekainaren 16koa, Sozietateen gaineko Zergaren Erregelamendua onartzen duena.

01/2016 FORU AGINDUA, urtarrilaren 4koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zergen foru Administrazioarekiko harremanak bide elektronikoz izateko obligazioa arautzen duena.

Urteroko FORU AGINDUA, sozietateen gaineko zerga aitortzeko urteko kanpainako alderdiak onartzen dituena.

Xedapen horiek guztiak Interneteko helbide honetan daude: [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)

### Herritarren eskubideak

Apirilaren 26ko 26/2005 Foru Aginduaren 4. artikuluan (ikus 2005-05-31ko GAO, 101. zenbakia) zerrendaturik ageri da zein eskubide dituzten herritarrek Foru Aldundiarekiko harremanetan.

- [www.gfaegoitza.eus/eu/html/-1/310.shtml](http://www.gfaegoitza.eus/eu/html/-1/310.shtml)

Era berean, martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, (ikus 2005-03-17ko GAO, 52. zenbakia) zergapekoen eskubideak eta bermeak arautzen ditu 34. artikuluan.



**Gipuzkoako  
Foru Aldundia**  
Ogasun eta Finantza Departamentua

# Zer zerbitzu ematen ditugu?

## Zergadunekiko arreta

### Aurrez aurreko arreta

- 08:30etatik a 14:00etara (astelehenetik ostiralera).
- **Oinarrizko kontsultak** herritarren arretarako 7 bulegoetan.
  - **Zergaren inguruko edozein kudeaketa eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.**

### Arreta telefonikoa (902 100 040)

- 08:00etatik 15:00etara (astelehenetik ostiralera).
- Informazioa eman eta kontsultak erantzuten dira.**

### Arreta internet bidez (www.gipuzkoa.eus/ogasuna edo www.gfaegoitza.eus)

- **Informazio orokorra:** aurkezpen modalitateak, ereduak, gidaliburua, araudia, etab.
- **Zerga informazioa:** oinarri negatiboak, kenkariak, atxikipenak, araubide bereziak etab.

### Produktu espezifikoak

- Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak ditu eskura webgunean:
- Sozietateen gaineko zergarekin lotutako laguntza programa informatikoak
  - Sozietateen gaineko zergaren inprimakiak (200 eta 220 ereduak)
  - Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua.

## Aitorpenen kudeaketa

### Aitorpenak aurkeztea

- Aitorpena bide telematikoz baino ezin da aurkeztu, hura betetzeko nahiz internet bidez bidaltzeko dauden programa informatikoak erabiliz.
- Aitorpena internet bidez aurkezteko, **pasahitz operatiboa edo sinadura elektronikoa erabili beharra dago**. Pasahitza edo sinadura elektronikoa pertsona fisiko batena denean, pertsona horrek alta emanda egon behar du, aldez aurretik, Departamentuko Ordezkarien Erroldan entitatearen izenean jarduteko. Komeni da ordezkarari izaera egiaztatzea edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P ereduak aurkeztuta, kasuan kasu.

### Aurkeztutako aitorpenaren kopia lortzea

- Kanpaina bukatu eta 5 egunetara, Gipuzkoatariako Ziurtagiriak eta DEAk deritzon atalaren barruan, aurkeztutako zerga aitorpenaren kopia lortu ahal izango dira.

### Aitorpenak zuzentzea

- Aitorpena aurkezteko epea behin amaituta, zuzenketak egitea eskatu ahal izango da bai idatziz bai aitorpen osagarri baten bitartez.

### Berraztertze errekurtsuak ebaztea

- Sozietate gaineko zergaren kudeaketarekin zerikusia duten ebazpenen aurka aurkezten direnak.

### Errehabilitazio eskaerak ebaztea

- Entitateen indizean behin-behineko bajaran dauden entitateen eskaerak.

### Iruzuraren kontrako borroka

- Aitorpenak egiaztatu eta berrikustea.

# Zein dira gure konpromisoak?

- 1) Herritarrei arreta zuzena eta haien beharretara egokituta ematea, inkestatutakoek %70ek jasotako arreta “ona” edo “oso ona” dela erantzun dezaten arlo hauetan:
  - Emandako tratua eta arazoak konpontzeko erakutsitako interesa
  - Kalitatezko informazioa, zehatza eta zabala
  - Elebitasuna: aukeratutako hizkuntza ofizialaren erabilera
- 2) Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen deien %95 artatzea.
- 3) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 40 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 180 egunekoa da).
- 4) Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

- 5) Informazio orokorra: 2 hilabete lehenago.
- 6) Inprimakiak (200 eta 220 ereduak): 10 egun lehenago.
- 7) Aitorpenak egiteko programa (200 ereduak): 40 egun lehenago.
- 8) Kontabilitateko datuak dituzten fitxategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsonal espezializatuak izan behar dituen zehaztapen teknikoak: 40 egun lehenago.
- 9) Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua: 40 egun lehenago.

- 10) Kanpainen aurkeztu diren aitorpenei dagokien Itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.  
Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2017/01/26an (2015eko ekitaldia) eta 2018/01/26an (2016ko ekitaldia) amaitzen da.
- 11) Aitorpena aurkezteko erraztasunak ematea, kanpainaren azkeneko egunean transmisioa normaltasunez egitea ezinezkoa izan denean arazo teknikoak direla-eta.

- 12) Aurkeztutako aitorpenen kopia kanpaina bukatu eta 3 egunetara lortu ahal izatea.

- 13) Aitorpenak zuzentzeko eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 20 egunetik beherakoa izatea, aurkezten direnetik aurrera.

- 14) Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkezten diren berraztertze errekurtsoei erantzuteko batez besteko denbora 30 egunetik beherakoa izatea, aurkezten diren egunetik aurrera.

- 15) Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 12 egunetik beherakoa izatea, aurkezten direnetik aurrera.

- 16) Ez-aitortzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta.

# Nola neurtzen ditugu?

- 1) Zergadunek betetzen dituzten inkesten erantzunak aztertuz.
- 2) Sozietate Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den aztertuz.
- 3) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.
- 4) Adierazitako epean aurkeztu diren kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.
- 5), 6), 7), 8) eta 9) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.
- 10) Kanpainen sozietateen gaineko zergarengatik aurkeztu diren aitorpenetan, ezarritako epean ordaindutako itzulketen portzentajea zenbakekoa izan den aztertuz.
- 11) Kanpainen zehar eta, bereziki, azken egunetan Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak aztertuz.
- 12) Aitorpenen kopia adierazitako epean lortu direla egiaztatuz.
- 13) Zuzenketa eskaerei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.
- 14) Berraztertze-errekurtsoei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.
- 15) Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.
- 16) Adierazitako epean ez-aitortzaileei buruzko kanpaina bat egin dela egiaztatuz.

## Kontutan hartzeko informazioa eta gomendioak

- Aitorpena **aurkezteko epea** uztailaren 1ean hasi eta hil horren 25ean amaitzen da, edo hurrengo egun baliodunean uztailaren 25a jaieguna dela egokituz gero.

- 200 eta 220 ereduak **bide telematikoz bakarrik aurkeztu daitezke.**

Salbuespen gisara, Nafarroako araudiaren mende egonik, eragiketa bolumenagatik Gipuzkoan tributatu behar dutenek paperean aurkeztu dezakete aitorpena. Kasu honetan, 200 ereduarekin batera 20G ereduak aurkeztu behar da, eta 220 ereduarekin batera 22G ereduak.

- Aitorpena Internet bidez aurkezteko, **pasahitz operatiboa edo sinadura elektronikoa erabili beharra dago.** Pasahitza edo sinadura elektronikoa pertsona fisiko batena denean, pertsona horrek alta emanda egon behar du, aldeztu aurretik, Departamentuko Ordezkarien Erroldan entitatearen izenean jarduteko. **Komeni da ordezkari izaera egiaztatzea** edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P ereduak aurkeztuta, kasuan kasu.

- **Irabazi asmorik gabeko entitateen kasuan,** gidaliburuan kontsulta daiteke nola aurkeztu behar den aitorpena Internet bidez.

- **Ez utzi azkeneko egunerako** daukazun kontsultak eta izapideak. Kontuan izan eguneko ordu puntetan (11etatik 13etara) zerbitzu eskaera gehienak pilatzen direla, eta horrek zailtzen duela haiek behar bezala ematea.

- **Zorren ordainketa geroratu nahi bada,** aitorpena aurkezteko ezarrita dagoen epean egin behar da eskaera. Aitorpenak bide telematikoz aurkeztu badira, ordainketaren gerorapena Interneten bidez eskatu behar da.

## Partaidetza, kexak eta iradokizunak

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

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez, honako web orrian:

- [www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus)

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko. Guztiarekin ere, zerbitzu karta honen bitartez, Sozietate Atalak konpromisoa hartzen du iristen zaizkion kexa eta iradokizunak, 10 egunetik beherako epean erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkeztu zaizkizun inkestak beteko bazenitu.

## Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak interneteko helbide hauetan:

- [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)  
- [www.gfaegoitza.eus/zerbitzuKartak](http://www.gfaegoitza.eus/zerbitzuKartak)

## Arreta lekuak eta ordutegia

### Aurrez aurreko arreta

08:30etatik 14:00etara, astelehenetik ostiralera.

### Egoitza nagusia

Donostiako bulegoa-Errotaburu:  
Errotaburu pasealekua 2, 20018 Donostia

### Herritarren arretarako beste bulegoak

- Donostia-Erdialdea: Okendo 20, 20004 Donostia
- Azpeitia: Julian Elortza hiribidea 3, 20730 Azpeitia
- Bergara: Toki Eder 5, 20570 Bergara
- Eibar: Arragueta 2, 20600 Eibar
- Irun: Frantzisko Gaintza 1, 20302 Irun
- Tolosa: San Frantzisko 45, 20400 Tolosa

### Arreta telefonikoa

902 100 040  
8:00etatik 15:00etara, astelehenetik ostiralera.

### Arreta elektronikoa

[www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)  
[www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus)

### Zerbitzu elektronikoak

- Pasahitz operatiboa eskuratzea.
- Zerga informazioa.
- Aitorpenak egiteko programa informatikoak deskargatzea.
- Aitorpenak interneten bidez aurkezteak.
- Zalanza informatikoak argitzeko on-line laguntza.
- Zerga ziurtagiriak eskatzea.
- Zorren ordainketa geroratzeko eskaera.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkezteak.
- Erregistro elektronikoa.
- Jakinarazpen elektronikoa.
- Aurkeztutako aitorpenaren kopia lortzea.

## Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Sozietate Atalari dagokio zerbitzuen karta hau prestatzea, kudeatzea eta haren segimendua egitea, Modernizazioaren, Zerbitzuen eta Informazio Gizarterako Sistemen Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz.