

# Zerbitzuen karta

## Sozietateen gaineko zerga

### 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 Sozietate Atalak oso helburu zehatza du iruzurraren aurkako politika orokorraren barruan; hain zuzen ere, herritarrek beren borondatez aurkeztea aitortzen, jarraitu beharreko prozedurak erraztea eta zergadun gipuzkoarrekin komunikatzeko dauden hiru kanaletan (aurrez aurrekoan, telefono bidezkoan eta bitarteko elektronikotan) 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/eu/web/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/eu/web/ogasuna)

### Herritarren eskubideak eta betebeharrak

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>



**Gipuzkoako  
Foru Aldundia**  
Ogasun eta Finantza Departamentua

# Zer zerbitzu ematen ditugu?

## Zergadunekiko arreta

### Aurrez aurreko arreta

08:30etatik a 14:00etara (astelehenetik ostiralera).

- **Oinarriko 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/eu/web/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/eu/web/ogasuna) edo <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu>

- **Informazio orokorra:** aurkezpen modalitateak, ereduak, gidaliburua, araudia, etab.

- **Zerga informazioa:** oinarri negatiboak, kenkariak, atxikipenak, araubide bereziak etab.

### Produktu espezifikoko

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, **B@kQ pasahitza edo sinadura elektronikoa erabili beharra dago.** Pasahitza edo sinadura elektronikoa pertsona fisiko batena denean, pertsona horrek alta emanda egon behar du, aldeaz aurretik, Departamentuko Ordezkarier Erroldan entitatearen izenean jarduteko. Komeni da ordezkarari izaera egiaztatzea edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P ereduak aurkeztuta, kasuan kasu.

### Aitorpenak zuzentzea

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

### Berraztertze errekurtsioak 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 egiaztatuta 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
  - Kalitateko 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 7 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 2019/01/26an (2017eko ekitaldia) eta 2020/01/26an (2018ko ekitaldia) amaitzen da.
- 11) Aitorpena aurkezteko erraztasunak ematea, kanpainaren azkeneko egunean transmisioa normaltasunez egitea ezinezkoa izan denean arazo teknikoak direla-eta.

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

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

- 14) Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 6 egunetik beherakoa izatea, aurkezten direnetik aurrera.

- 15) Ez-aitortzailei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta.

# Nola neurtzen ditugu?

- 1) Bi urtean behin 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 espezifikokoak webgunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.

- 10) Kanpainen sozietateen gaineko zergarengatik aurkeztu diren aitorpenetan, ezarritako epean ordaindutako itzulketen portzentajea zenbaterakoa izan den aztertuz.

- 11) Kanpainen zehar eta, bereziki, azken egunetan Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak aztertuz.

- 12) Zuzenketa eskaerei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.

- 13) Berraztertze-errekurtsioei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.

- 14) Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora aztertuz.

- 15) Adierazitako epean ez-aitortzailei 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, **B@kQ pasahitza 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 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 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 Aldundiaren edozein erregistrotan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez, honako web orrian:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Kontsultak, kexak eta iradokizunak

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, 7 egunetik beherako epean erantzuteko.

Eskertuko genizuke zerbitzuak hobetzen parte hartuko bazenu, bidaliko dizkizugun gogobetetze inkestak betez.

## Konpromisoak betetzea

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

- [www.gipuzkoa.eus/ogasuna/sozietateak](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/sozietateak)  
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

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

### Zerbitzu elektronikoak

- B@kQ pasahitza eskuratzea.
- Zerga informazioa eskuratzea.
- Internet bidez aitorpenak aurkezteko programa informatikoen argitalpena.
- Aitorpenak interneten bidez aurkeztea.
- Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.
- Zerga ziurtagiriak eskatzea.
- Ordainketa-gutuna eskuratzea.
- On-line ordainketa-pasabidea.
- Zorren ordainketa geroratzeko eskaera.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztea.
- Erregistro elektronikoa.
- Jakinarazpen elektronikoa.

## Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Sozietate Atalak zerbitzuen karta hau prestatu, kudeatu eta segimendua egiten du.