

# Zerbitzuen karta



## Sozietateen gaineko zerga

### Sarrera

Zerbitzu karten bidez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko zenbait konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Halako ekimenei esker 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

**Jokin Perona Lerchundi**  
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.

320/2017 FORU AGINDUA, ekainaren 28koa, 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)

### Erabiltzaileen eskubideak eta betekizunak

Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, zenbait ahalmen dituzte bere 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>

**SOZIJETATEAK**  
**2022-23**



Gipuzkoako Foru Aldundia

# Zer zerbitzu ematen ditugu?

## Zergadunekiko arreta

### Aurrez aurreko arreta

08:30etatik 14:00etara (astelehenetik ostiralera, jai egunetan izan ezik), alde zuzeneko hitzordua eskatuta.  
- **Oinarriko kontsultak** herritarren arretarako 7 bulegoetan.  
- **Zergaren inguruko edozein kudeaketa eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.**

### Arreta telefonikoa (943 11 30 00)

08:00etatik 15:00etara (astelehenetik ostiralera, jai egunetan izan ezik).  
**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 zergaren 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, alde zuzeneko, Departamentuko Ordezkariren Erroldan entitatearen izenean jarduteko. Komeni da ordezkarari izatera 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 errekurtsoak ebaztea

Sozietate gaineko zergaren kudeaketarekin zerikusia duten ebazpenen aurka aurkezten direnak.

### Errehabilitazio eskaerak ebaztea

Entitateen indizean behin-behineko bajaran dauden entitateen eskaerak.

### Iruurraren kontrako borroka

Aitorpenak egiaztatuta eta berrikustea.

# Zein dira gure konpromisoak?

1) Herritarrei arreta zuzena eta haien beharretara egokitu ematea, inkestatutako %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 eguneko da).

4) Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 7 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 20 eguneko da).

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

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

10) Kanpaina aurkeztu diren aitorpenei dagokien Itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.  
Itzulketa ordaintzeko legezko epea 6 hilabetekoa da, urteko kanpainaren aurkezteko epea amaieratik.

11) Aitorpena aurkezteko erraztasunak ematea, kanpainaren azkeneko egunetan 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 errekurtsoei 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-aitortzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta.

# Nola neurtzen ditugu?

1) Zergadunek betetzen dituzten inkesten erantzunak.

2) Sozietate Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den.

3) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora.

4) Adierazitako epean aurkeztu diren kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.

5), 6), 7), 8) eta 9) Produktu espezifikoko webgunean noiz argitaratu diren.

10) Kanpaina sozietateen gaineko zergarengatik aurkeztu diren aitorpenetan, ezarritako epean ordaindutako itzulketen portzentajea zenbatekoa izan den.

11) Kanpaina zehar eta, bereziki, azken egunetan Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak.

12) Zuzenketa eskaerei erantzuteko batez besteko denbora.

13) Berraztertze-errekurtsoei erantzuteko batez besteko denbora.

14) Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora.

15) Adierazitako epean ez-aitortzaileei buruzko kanpaina bat egin dela.

## 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, alde aurretik, Departamentuko Ordezkarien Erroldan entitatearen izenean jarduteko. **Komeni da ordezkaritza 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.

## Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema bat du, 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 aurkez daitezke, postaz edo internet bidez, honako web orrian:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/kontsultak-kexak-iradokizunak>

Gipuzkoako Foru Aldundiak 20 eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko. Guztiarekin ere, zerbitzu karta honen bitartez, Sozietate Atalak konpromisoa hartzen du iristen zaizkion kexa eta iradokizunak, 7 egun baliodunetik beherako epean erantzuteko.

## Herritarren parte hartzea

Herritarren parte hartzea, eta, orobat, Aldundiak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoei buruzko haien balorazioa ezagutzeko pizgarri dira herritarrei zerbitzu hobek eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetzaren eta parte hartzearen, egin daitezkeen 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

Astelehenetik ostiralera, 8:30etatik 14:00etara, jai egunetan izan ezik, alde aurretik hitzordua eskatuta.

### 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

943 11 30 00

Astelehenetik ostiralera, 8:30etatik 14:00etara, jaiegunetan izan ezik.

### Arreta elektronikoa

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

### Zerbitzu elektronikoa

- B@kQ pasahitza eskuratzea.  
- Zerga informazioa eskuratzea.  
- Internet bidez aitorpenak aurkezteko programa informatikoen argitalpena.  
- Aitorpenak interneten bidez aurkezteko.  
- Zalantza informatikoa 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 aurkezteko.  
- Erregistro elektronikoa.  
- Jakinarazpen elektronikoa.

## Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Sozietate Atala arduratzen da zerbitzuen karta hau prestatzeaz, kudeatzeaz eta jarraipena egiteaz.