

b) Se insertará información normalizada, de forma claramente visible, en todos los manuales e instrucciones administrativos sobre cumplimiento de declaraciones, realización de trámites específicos, régimen administrativo aplicable a determinados contribuyentes y publicaciones informativas similares.

c) En todas las oficinas, tanto en los servicios de información como en las unidades de mayor afluencia de público, se dispondrá de un folleto informativo normalizado sobre el sistema de presentación y resolución de quejas y sugerencias.

d) El Consejo podrá solicitar la remisión de información específica con ocasión de determinados envíos masivos a los ciudadanos.

e) Se realizará el número mínimo de inserciones publicitarias cada año que se acuerde por esta Secretaría de Estado.

f) Se incluirá un apartado específico informativo sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente en las páginas de consulta telemática pública de los servicios de la Secretaría de Estado de Hacienda, que podrá ampliarse a servicios complementarios relativos al procedimiento de presentación de las quejas y sugerencias.

g) En la Unidad central se establecerá un servicio telefónico permanente que atenderá las consultas de los ciudadanos respecto al funcionamiento del Consejo para la Defensa del Contribuyente y sobre el procedimiento para la formulación de las quejas y sugerencias, proporcionando cuando se le requieran los modelos habilitados al efecto.

2. En la publicidad que se realice se informará a los ciudadanos de forma concreta y detallada sobre los sistemas de presentación de las quejas y sugerencias y sobre los derechos que le asisten en esta materia.

#### Undécima. *Medios de funcionamiento.*

1. Los Servicios centrales y territoriales pondrán a disposición de la Unidad Operativa los locales y medios materiales precisos para su funcionamiento.

2. Las Unidades receptoras deberán contar con espacios de atención al público, compartidos o no, que garanticen un trato aislado y personalizado correcto en términos de absoluta confidencialidad y reserva.

Duodécima. *Reorganización de servicios.*—A la entrada en vigor de la presente Instrucción se procederá a la supresión o reforma de los servicios que pudieran estar establecidos para la recepción de quejas y sugerencias, asumiendo la Unidad Operativa aquellos que pudieran resultar útiles a los efectos de la recepción de las mismas.

Decimotercera. *Informatización.*—A los efectos indicados en la presente Instrucción, el Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria procederá en el plazo más breve posible a la elaboración de una aplicación de registro informático único de las quejas y sugerencias, de acuerdo con las especificaciones básicas que al respecto establece la Unidad Operativa.

Decimocuarta. *Habilitación del personal de las Unidades locales.*

1. La Unidad Operativa procederá a la habilitación del personal de las distintas Unidades locales necesario para garantizar el servicio, a cuyo efecto los Jefes de los distintos Servicios centrales y territoriales prestarán

la colaboración que se les requiera, formulando las oportunas propuestas.

2. Las habilitaciones pueden ser revocadas o modificadas en cada momento por acuerdo de la Unidad Operativa, de acuerdo con los Jefes de los Servicios centrales o territoriales.

3. Salvo estrictamente en los Servicios que lo requieran por su dimensión, la titularidad de la Unidad local no supondrá la existencia de un puesto de trabajo diferenciado, habilitándose para su desempeño a funcionarios que ocupen otros puestos de las correspondientes oficinas que reúnan las condiciones necesarias para el desempeño de esta función.

#### Decimoquinta. *Proceso de implantación.*

1. La Unidad Operativa acordará con la dirección central de los distintos Servicios las condiciones más idóneas para la implantación efectiva de las distintas Unidades de ella dependientes, vigilando dicho proceso e informando al Presidente del Consejo sobre su desarrollo.

2. La Unidad Operativa procederá de forma inmediata a la elaboración de los manuales de trabajo, normas internas de funcionamiento, impresos y demás material requerido para el funcionamiento de sus servicios, así como a la organización de los procesos de formación que resulten necesarios para garantizar un trato correcto y homogéneo a los ciudadanos que se acojan a los procedimientos contemplados por la presente Instrucción. Los proyectos que se elaboren en estas materias serán sometidos a la aprobación del Presidente del Consejo.

Madrid, 14 de febrero de 1997.—El Secretario de Estado, Juan Costa Climent.

Ilmos. Sres. Director general de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Presidente del Tribunal Económico-Administrativo Central y Directores generales de la Secretaría de Estado de Hacienda.

## MINISTERIO DE INDUSTRIA Y ENERGÍA

**4265** *RESOLUCIÓN de 26 de febrero de 1997, de la Dirección General de la Energía, por la que se hacen públicos los nuevos precios máximos de venta de gas natural para usos industriales.*

La Orden del Ministerio de Industria y Energía de 26 de enero de 1996, por la que se aprueba la actualización de las tarifas y precios de los suministros de gas natural para usos industriales, establece en su anejo I las estructuras de tarifas y precios de gas natural para suministros al mercado industrial, definiendo los precios máximos para los suministros de gas natural a usuarios industriales en función de los costes de referencia de sus energías alternativas.

En cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 6.º de la mencionada Orden de 26 de enero de 1996, y con el fin de hacer públicos los nuevos precios de gas natural para usuarios industriales,

Esta Dirección General de la Energía ha resuelto lo siguiente:

Primero.—Desde las cero horas del día 1 de marzo de 1997, los precios máximos de venta aplicables a los suministros de gas natural para usos industriales, según modalidades de suministro, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, serán los que se indican a continuación:

1. Tarifas industriales para suministros de gas natural por canalización, de carácter firme.

Término fijo		Término energía F <sub>3</sub>	
Abono F <sub>1</sub> Pts./mes	Factor de utilización F <sub>2</sub> Pts./((Nm <sup>3</sup> /día) mes *	Tarifa general Pts./termia	Tarifa específica Pts./termia
21.300	77,5	2,0363	2,8196

\* Para un poder calorífico (PCS) de 10 te/Nm<sup>3</sup>

A) Modalidades especiales de aplicación tarifaria.

1.<sup>a</sup> Los usuarios con consumos diarios contratados inferiores a 12.500 termias estarán exentos del pago del factor de utilización. El término energía aplicable a estos usuarios será el correspondiente a la «tarifa específica», incrementada en 0,78 pesetas/termia (PCS) (tarifa específica E1).

2.<sup>a</sup> Para aquellos usos a los que se aplique la tarifa específica, descritos en el anejo I de la Orden de 26 de enero de 1996, por la que se aprueba la actualización de las tarifas y precios de los suministros de gas natural para usos industriales, que perteneciendo a los sectores siderúrgicos, metalúrgicos, del vidrio y del aluminio, tengan como combustible o energía alternativa otro combustible gaseoso o la electricidad, les será de aplicación un término de energía igual al correspondiente al de la «tarifa específica», incrementado en un 20 por 100 (tarifa específica E2).

B) Descuentos aplicables al término energía en función del consumo.

La empresa suministradora aplicará al término de energía F<sub>3</sub>, de acuerdo con la Orden de 26 de enero de 1996, citada anteriormente, los siguientes descuentos por cada termia consumida en exceso sobre:

10 millones de termias/año: 0,60 por 100.

25 millones de termias/año: 1,02 por 100.

100 millones de termias/año: 2,14 por 100.

2. Tarifas industriales para suministros de gas natural de carácter especial.

2.1 Tarifas industriales para suministros de gas natural licuado (GNL) efectuados a partir de plantas terminales de recepción, almacenamiento y regasificación de GNL.

Tarifa: PS. Precio del GNL: 4,0291 pesetas/termia.

2.2 Tarifas industriales para suministros de gas natural para cogeneración de energías eléctrica y térmica.

Tarifa: CG. Precio del gas: 2,3028 pesetas/termia.

3. Tarifas industriales para suministros de gas natural por canalización, de carácter interrumpible.

Tarifa: I. Precio del gas: 2,1972 pesetas/termia.

Segundo.—Las facturaciones de los consumos correspondientes a los suministros de gas natural por canalización medidos por contador, relativas al período que incluya la fecha de entrada en vigor de esta Resolución o, en su caso, de otras Resoluciones anteriores o posteriores relativas al mismo período de facturación, se calcularán repartiendo proporcionalmente el consumo total correspondiente al período facturado a los días anteriores y posteriores a cada una de dichas fechas, aplicando a los consumos resultantes del reparto los precios que corresponden a las distintas resoluciones aplicables.

Tercero.—Las empresas concesionarias del servicio público de distribución y suministro de gas natural para usos industriales adoptarán las medidas necesarias para la determinación de los consumos periódicos efectuados por cada uno de sus clientes, a efectos de proceder a la correcta aplicación de los precios de gas natural a que se refiere la presente Resolución.

Cuarto.—Los precios para los suministros de gas natural licuado señalados en la presente Resolución se aplicarán a los suministros pendientes de ejecución el día de su entrada en vigor, aunque los pedidos correspondientes tengan fecha anterior. A estos efectos, se entenderá como suministros pendientes de ejecución, aquellos que no se hayan realizado a las cero horas del día de entrada en vigor de la presente Resolución.

Madrid, 26 de febrero de 1997.—La Directora general, María Luisa Huidobro y Arriba.

**4266** RESOLUCIÓN de 26 de febrero de 1997, de la Dirección General de la Energía, por la que se publican los precios máximos de venta al público de gasolinas, Impuesto General Indirecto Canario excluido, aplicables en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias a partir del día 1 de marzo de 1997.

Por Orden de 28 de diciembre de 1994, previo Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de 28 de diciembre de 1994, se aprobó el sistema de precios máximos de venta al público de productos petrolíferos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En cumplimiento de lo dispuesto en dicha Orden,

Esta Dirección General de la Energía ha resuelto que desde las cero horas del día 1 de marzo de 1997 los precios máximos de venta al público en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias de los productos que a continuación se relacionan, Impuesto General Indirecto Canario excluido, serán los siguientes:

Precios máximos en pesetas/litro en estación de servicio o aparato surtidor:

Gasolinas auto		
I. O. 97 (súper)	I. O. 92 (normal)	I. O. 95 (sin plomo)
80,4	77,4	78,0

Lo que se hace público para general conocimiento.  
Madrid, 26 de febrero de 1997.—La Directora general, María Luisa Huidobro y Arriba.