

I. Disposiciones generales

JEFATURA DEL ESTADO

8272 *CORRECCIÓN de errores del Real Decreto-ley 3/2007, de 13 de abril, por el que se adoptan medidas urgentes para reparar los daños causados por las inundaciones producidas por desbordamientos en la cuenca del río Ebro durante la última semana del mes de marzo y la primera del mes de abril de 2007.*

Advertidos errores en el Real Decreto-ley 3/2007, de 13 de abril, por el que se adoptan medidas urgentes para reparar los daños causados por las inundaciones producidas por desbordamientos en la cuenca del río Ebro durante la última semana del mes de marzo y la primera del mes de abril de 2007, publicado en el «Boletín Oficial del Estado» número 90, de 14 de abril de 2007, se procede a efectuar las oportunas rectificaciones:

En la página 16447, segunda columna, en el apartado 5 del artículo 5, donde dice «La tramitación de las bajas de vehículos, solicitadas como consecuencia de los daños producidos por las inundaciones, y la expedición de duplicados de permisos de circulación o de conducción destruidos o extraviados por dichas causas no devengarán las tasas correspondientes a los respectivos servicios de la Jefatura Central de Tráfico.», debe decir, «Estará exenta de las tasas de la Jefatura Central de Tráfico establecidas por la Ley 16/1979, de 2 de octubre, la tramitación de las bajas de vehículos, solicitadas como consecuencia de los daños producidos por las inundaciones, y la expedición de duplicados de permisos de circulación o de conducción destruidos o extraviados por dichas causas.».

En la página 16447, segunda columna, en el artículo 6, séptima línea, donde dice «... y el apartado 4.1 artículo 37 del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por...», debe decir, «... y el apartado 3 del artículo 38 del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por...».

En la página 16449, segunda columna, en el apartado 1 del artículo 14, donde dice, «... a que se refiere el artículo 9 de este Real Decreto-ley...», debe decir, «... a que se refieren los artículos 9 y 11 de este Real Decreto-ley...».

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

8273 *ORDEN TAS/1029/2007, de 18 de abril, por la que se crean cajas pagadoras en varias Consejerías de Trabajo y Asuntos Sociales.*

La Administración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en el exterior está constituida por las Consejerías

de Trabajo y Asuntos Sociales, cuya regulación esencial se contiene en el Real Decreto 904/2003, de 11 de julio.

Recientemente han sido creadas mediante real decreto las Consejerías de Trabajo y Asuntos Sociales de las Misiones Diplomáticas Permanentes de España en la República de Senegal, por el Real Decreto 1542/2006, de 15 de diciembre, en la República de Ucrania, por el Real Decreto 7/2007, de 12 de enero, en la República del Ecuador, por el Real Decreto 8/2007, de 12 de enero y en la República Popular de China, por el Real Decreto 87/2007, de 26 de enero. Las citadas consejerías dependen funcional, administrativa y presupuestariamente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Subsecretaría.

Para el adecuado funcionamiento de las consejerías creadas se considera conveniente crear una caja pagadora en cada una de ellas, con el fin de que faciliten la gestión de los fondos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

La creación de órganos administrativos, conforme al artículo 10.2 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, debe hacerse por Orden del Ministro respectivo, previa aprobación del Ministro de Administraciones Públicas.

Por lo expuesto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Real Decreto 640/1987, de 8 de mayo, sobre pagos librados «a justificar», y previa aprobación del Ministro de Administraciones Públicas, dispongo:

Artículo 1. *Creación de cajas pagadoras.*

1. Se crean los siguientes órganos administrativos: Caja Pagadora de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales en la República de Senegal, Caja Pagadora de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales en la República de Ucrania, Caja Pagadora de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales en la República del Ecuador y Caja Pagadora de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales en la República Popular de China. Las cajas pagadoras quedarán adscritas a las respectivas Consejerías de Trabajo y Asuntos Sociales.

2. Las funciones de las cajas pagadoras que se crean serán las previstas en el Real Decreto 640/1987, de 8 de mayo, sobre pagos librados «a justificar» y en la Orden de 23 de diciembre de 1987, que le sirve de desarrollo, y en el Real Decreto 725/1989, de 16 de junio, sobre anticipos de Caja fija y en su Orden de desarrollo de 26 de julio de 1989.

3. Las funciones que se atribuyen a la Unidad central en el artículo 4.3 del Real Decreto 640/1987, de 8 de mayo, sobre pagos librados «a justificar» serán desempeñadas por la Subdirección General de Administración Financiera del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Artículo 2. *Cajeros-pagadores.*

Las funciones de Cajero-pagador se realizarán por el funcionario que se designe mediante nombramiento expreso para el ejercicio de las mismas.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio.*

La Caja Pagadora Central del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales podrá ejercer las funciones que se atri-

buyen a las cajas pagadoras que se crean, hasta que éstas puedan estar operativas.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 18 de abril de 2007.—El Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, Jesús Caldera Sánchez-Capitán.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

8274 *ORDEN ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.*

El título VI del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el Servicio Universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, regula el régimen específico de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas. En algunos aspectos, precisa de un desarrollo normativo que concrete su contenido.

El artículo 104.4 del citado reglamento prevé un procedimiento de resolución de controversias entre los usuarios finales y los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas. Se trata de un procedimiento contradictorio, que culmina con una resolución administrativa. El referido reglamento se limita a determinar el plazo máximo para resolver y notificar y el sentido negativo del silencio administrativo, esto último ya establecido por el artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. Dicho artículo establece que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio establecerá reglamentariamente un procedimiento conforme al cual los usuarios finales podrán someterle las controversias.

La presente orden regula el desarrollo del procedimiento de resolución de controversias, contemplando sus fases, los criterios para resolver y los posibles pronunciamientos de la resolución final. Asimismo, la orden da continuidad a la línea de actuación del Departamento para la mejora e impulso de los procedimientos y medios telemáticos con la finalidad de que la vía telemática sea la habitual de acceso y de gestión de los expedientes de reclamación.

Otro aspecto en que el reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, debe desarrollarse es el relativo a los servicios de atención al cliente de los operadores. Su artículo 104 establece la obligatoriedad de que los operadores dispongan de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, mientras que el artículo 109 establece la información que los operadores deben publicar o facilitar a sus clientes.

En esta orden se incluye la regulación relativa a los soportes y contenidos en que la atención al cliente debe producirse. Asimismo, se regula la información que debe proporcionarse al usuario en el momento de contratar un servicio, así como cierta información que debe incluirse en las facturas.

La presente orden ha sido objeto de informe por parte de las comunidades autónomas, del Instituto Nacional del Consumo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la

Sociedad de la Información. De conformidad con lo establecido en la disposición adicional quinta de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, el informe de este último órgano equivale a la audiencia a la que se refiere el artículo 24 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

En su virtud, con la aprobación previa del Ministro de Administraciones Públicas, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Constituye el objeto de esta orden la regulación del procedimiento de resolución de reclamaciones previsto en el artículo 38.1 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y en el artículo 104.4 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el Servicio Universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, así como de la atención al usuario y la atención al cliente que, conforme al mismo artículo, deben prestar los operadores.

Artículo 2. *Contenido y ámbito de aplicación.*

1. Las obligaciones establecidas en esta orden serán exigibles a todos los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas en sus relaciones con los usuarios finales, en los términos establecidos en ella.

2. Las obligaciones contenidas en esta orden se entienden sin perjuicio de cualquier otra normativa aplicable, en particular la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de defensa de los consumidores y usuarios y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico, así como la normativa de desarrollo de ambas y el resto de legislación sobre protección de los consumidores y usuarios.

3. A los efectos de esta orden, se entiende por:

a) Usuario final: la persona física o jurídica que utiliza o solicita como destinatario final un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público de un operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas y que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revende.

b) Operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas: persona física o jurídica que explota redes públicas de comunicaciones electrónicas o presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público y ha notificado a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el inicio de su actividad.

CAPÍTULO II

Procedimiento de reclamación por controversias entre los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas y los operadores

Artículo 3. *Ámbito del procedimiento.*

1. Podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores, conforme al artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información es competente para resolver las reclamaciones que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias:

a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.