

CAP DE L'ESTAT

8272 *CORRECCIÓ d'errors del Reial decret llei 3/2007, de 13 d'abril, pel qual s'adopten mesures urgents per reparar els danys causats per les inundacions produïdes per desbordaments a la conca del riu Ebre durant l'última setmana del mes de març i la primera del mes d'abril de 2007. («BOE» 95, de 20-4-2007.)*

Havent observat errors en el Reial decret llei 3/2007, de 13 d'abril, pel qual s'adopten mesures urgents per reparar els danys causats per les inundacions produïdes per desbordaments a la conca del riu Ebre durant l'última setmana del mes de març i la primera del mes d'abril de 2007, publicat en el «Butlletí Oficial de l'Estat» número 90, de 14 d'abril de 2007, i en el suplement en català número 15, de 16 de d'abril de 2007, es procedeix a fer-ne les rectificacions oportunes referides a la versió en llengua catalana:

A la pàgina 2120, segona columna, a l'apartat 5 de l'article 5, on diu «La tramitació de les baixes de vehicles, sol·licitades com a conseqüència dels danys produïts per les inundacions, i l'expedició de duplicats de permisos de circulació o de conducció destruïts o extraviats per aquestes causes no meriten les taxes corresponents als serveis respectius de la Prefectura Central de Trànsit.», ha de dir, «Està exempta de les taxes de la Prefectura Central de Trànsit que estableix la Llei 16/1979, de 2 d'octubre, la tramitació de les baixes de vehicles, sol·licitades com a conseqüència dels danys produïts per les inundacions, i l'expedició de duplicats de permisos de circulació o de conducció destruïts o extraviats per les causes esmentades.».

A la pàgina 2120, segona columna, a l'article 6, on diu «... i l'apartat 4.1 de l'article 37 del Reglament de l'impost sobre el valor afegit, aprovat pel...», ha de dir, «... i l'apartat 3 de l'article 38 del Reglament de l'impost sobre el valor afegit, aprovat pel...».

A la pàgina 2122, primera columna, a l'apartat 1 de l'article 14, on diu, «... a què fa referència l'article 9 d'aquest Reial decret llei...», ha de dir, «... a què fan referència els articles 9 i 11 d'aquest Reial decret llei...».

MINISTERI D'INDÚSTRIA, TURISME I COMERÇ

8274 *ORDRE ITC/1030/2007, de 12 d'abril, per la qual es regula el procediment de resolució de les reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadors de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client pels operadors. («BOE» 95, de 20-4-2007.)*

El títol VI del Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, regula el règim específic dels drets dels usuaris de serveis de comunicacions electròniques. En alguns aspectes, necessita un desplegament normatiu que concreti el seu contingut.

L'article 104.4 del mateix Reglament preveu un procediment de resolució de controvèrsies entre els usuaris finals i els operadors de serveis de comunicacions elec-

tròniques. Es tracta d'un procediment contradictori, que culmina amb una resolució administrativa. El Reglament es limita a determinar el termini màxim per resoldre i notificar i el sentit negatiu del silenci administratiu, això últim ja establert per l'article 38 de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions. L'article esmentat estableix que el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç ha d'establir per reglament un procediment conforme al qual els usuaris finals li puguin sotmetre les controvèrsies.

La present Ordre regula el desenvolupament del procediment de resolució de controvèrsies i en preveu les fases, els criteris per resoldre i els possibles pronunciaments de la resolució final. Així mateix, l'ordre dona continuïtat a la línia d'actuació del Departament per a la millora i l'impuls dels procediments i mitjans telemàtics amb la finalitat que la via telemàtica sigui l'accés habitual i de gestió dels expedients de reclamació.

Un altre aspecte en què el Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, s'ha de desenvolupar és el relatiu als serveis d'atenció al client dels operadors. El seu article 104 estableix l'obligatorietat que els operadors disposin d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client, mentre que l'article 109 estableix la informació que els operadors han de publicar o facilitar als clients.

En aquesta Ordre s'inclou la regulació relativa als suports i continguts en què s'ha de produir l'atenció al client. Així mateix, es regula la informació que s'ha de proporcionar a l'usuari en el moment de contractar un servei, així com certa informació que s'ha d'incloure a les factures.

La present Ordre ha estat objecte d'informe per part de les comunitats autònomes, de l'Institut Nacional del Consum, de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions i del Consell Assessor de les Telecomunicacions i de la Societat de la Informació. De conformitat amb el que estableix la disposició addicional cinquena de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, l'informe d'aquest últim òrgan equival a l'audiència a la qual es refereix l'article 24 de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, del Govern.

En virtut d'això, amb l'aprovació prèvia del ministre d'Administracions Públiques, dispenso:

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

Constitueix l'objecte d'aquesta Ordre la regulació del procediment de resolució de reclamacions que preveuen l'article 38.1 de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, i l'article 104.4 del Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, així com de l'atenció a l'usuari i l'atenció al client que, conforme al mateix article, han de prestar els operadors.

Article 2. *Contingut i àmbit d'aplicació.*

1. Les obligacions que estableix aquesta Ordre són exigibles a tots els operadors de xarxes i serveis de comunicacions electròniques en les seves relacions amb els usuaris finals, en els termes que s'hi estableixen.

2. Les obligacions que conté aquesta Ordre s'entenen sense perjudici de qualsevol altra normativa aplicable, en particular la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general de defensa dels consumidors i usuaris, i la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, així com la normativa de desplega-