

I. Disposicións xerais

XEFATURA DO ESTADO

8272 *CORRECCIÓN de erros do Real decreto lei 3/2007, do 13 de abril, polo que se adoptan medidas urxentes para reparar os danos causados polas inundacións producidas por enchentes na bacía do río Ebro durante a derradeira semana do mes de marzo e a primeira do mes de abril 2007. («BOE» 95, do 20-4-2007.)*

Advertidos erros no Real decreto lei 3/2007, do 13 de abril, polo que se adoptan medidas urxentes para reparar os danos causados polas inundacións producidas por enchentes na bacía do río Ebro durante a derradeira semana do mes de marzo e a primeira do mes de abril 2007, publicado no «Boletín Oficial del Estado», suplemento número 12 en lingua galega, do 20 de abril de 2007, procédese a efectuar as oportunas rectificacións:

Na páxina 1651, segunda columna, no número 5 do artigo 5, onde di «A tramitación das baixas de vehículos, solicitadas como consecuencia dos danos producidos polas inundacións, e a expedición de duplicados de permisos de circulación ou de condución destruídos ou extraviados por esas causas non xerarán as taxas correspondentes aos respectivos servizos da Xefatura Central de Tráfico.», debe dicir: «Estará exenta das taxas da Xefatura Central de Tráfico establecidas pola Lei 16/1979, do 2 de outubro, a tramitación das baixas de vehículos, solicitadas como consecuencia dos danos producidos polas inundacións, e a expedición de duplicados de permisos de circulación ou de condución destruídos ou extraviados polas devanditas causas.».

Na páxina 1651, segunda columna, no artigo 6, sétima liña, onde di «... e o número 4.1 do artigo 37 do Regulamento do imposto sobre o valor engadido, aprobado polo...», debe dicir: «... e o número 3 do artigo 38 do Regulamento do imposto sobre o valor engadido, aprobado polo...».

Na páxina 1651, segunda columna, no número 1 do artigo 14, onde di: «... a que se refire o artigo 9 deste real decreto lei...», debe dicir: «... a que se refiren os artigos 9 e 11 deste real decreto lei...».

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO E COMERCIO

8274 *ORDE ITC/1030/2007, do 12 de abril, pola que se regula o procedemento de resolución das reclamacións por controversias entre usuarios finais e operadores de servizos de comunicacións electrónicas e a atención ao cliente polos operadores. («BOE» 95, do 20-4-2007.)*

O título VI do Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o

servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, regula o réxime específico dos dereitos dos usuarios de servizos de comunicacións electrónicas. Nalgúns aspectos, precisa dun desenvolvemento normativo que concrete o seu contido.

O artigo 104.4 do citado regulamento prevé un procedemento de resolución de controversias entre os usuarios finais e os operadores de servizos de comunicacións electrónicas. Trátase dun procedemento contradictorio, que culmina cunha resolución administrativa. O referido regulamento limitase a determinar o prazo máximo para resolver e notificar e o sentido negativo do silencio administrativo, isto último xa establecido polo artigo 38 da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións. Este artigo establece que o Ministerio de Industria, Turismo e Comercio establecerá regulamentariamente un procedemento conforme o cal os usuarios finais lle poderán someter as controversias.

Esta orde regula o desenvolvemento do procedemento de resolución de controversias, prevendo as súas fases, os criterios para resolver e os posibles pronunciamentos da resolución final. Así mesmo, a orde dálle continuidade á liña de actuación do departamento para a mellora e impulso dos procedementos e medios telemáticos coa finalidade de que a vía telemática sexa a habitual de acceso e de xestión dos expedientes de reclamación.

Outro aspecto en que o regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, se debe desenvolver é o relativo aos servizos de atención ao cliente dos operadores. O seu artigo 104 establece a obriga de que os operadores dispoñan dun departamento ou servizo especializado de atención ao cliente, mentres que o artigo 109 establece a información que os operadores deben publicar ou facilitarlles aos seus clientes.

Nesta orde inclúese a regulación relativa aos soportes e contidos en que a atención ao cliente se debe producir. Así mesmo, régúlase a información que se lle debe proporcionar ao usuario no momento de contratar un servizo, así como certa información que se debe incluír nas facturas.

Esta orde foi obxecto de informe por parte das comunidades autónomas, do Instituto Nacional do Consumo, da Comisión do Mercado das Telecomunicacións e do Consello Asesor das Telecomunicacións e da Sociedade da Información. De conformidade co establecido na disposición adicional quinta da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, o informe deste último órgano equivale á audiencia a que se refire o artigo 24 da Lei 50/1997, do 27 de novembro, do Goberno.

Na súa virtude, coa aprobación previa do ministro de Administracións Públicas, dispoño:

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto.*

Constitúe o obxecto desta orde a regulación do procedemento de resolución de reclamacións previsto no artigo 38.1 da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, e no artigo 104.4 do Regulamento sobre as