

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-

ment de totes dues i la resta de legislació sobre protecció dels consumidors i usuaris.

3. Als efectes d'aquesta Ordre, s'entén per:

a) Usuari final: la persona física o jurídica que utilitza o sol·licita com a destinatari final un servei de comunicacions electròniques disponible per al públic d'un operador de xarxes i serveis de comunicacions electròniques i que no explota xarxes públiques de comunicacions ni presta serveis de comunicacions electròniques disponibles per al públic ni tampoc els revèn.

b) Operador de xarxes i serveis de comunicacions electròniques: persona física o jurídica que explota xarxes públiques de comunicacions electròniques o presta serveis de comunicacions electròniques disponibles per al públic i ha notificat a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions l'inici de la seva activitat.

CAPÍTOL II

Procediment de reclamació per controvèrsies entre els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques i els operadors

Article 3. Àmbit del procediment.

1. Poden ser objecte del procediment que regula aquest capítol les reclamacions per controvèrsies entre els usuaris finals i els operadors, conforme a l'article 38 de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions. La Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació és competent per resoldre les reclamacions que tinguin per causa la controvèrsia respecte a alguna de les matèries següents:

- a) Disconformitat amb la factura rebuda, tant en la quantia com en els conceptes inclosos.
- b) Negativa o demora en la instal·lació de línia telefònica fixa.
- c) Negativa o demora en la tramitació de la baixa en el servei per l'operador.
- d) Negativa o demora en la portabilitat de número o en la selecció d'operador.
- e) Contractació no sol·licitada per l'usuari.
- f) Avaries i interrupcions del servei.
- g) Incompliment d'ofertes per l'operador.
- h) Incompliment del dret de desconnexió.
- i) Dipòsits de garantia del servei telefònic fix.
- j) Falta de comunicació de les modificacions contractuals.
- k) Altres conflictes que puguin sorgir en matèria dels drets dels usuaris finals regulats en el Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, i la seva normativa de desplegament.

2. No poden ser objecte del procediment que regula aquest capítol les controvèrsies que estiguin regulades per una normativa diferent de la de protecció específica dels usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques, com ara:

- a) La procedència d'indemnització per possibles danys i perjudicis causats per la prestació deficient del servei o per la seva manca de prestació.
- b) La possible existència de clàusules abusives segons la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general de defensa dels consumidors i usuaris.
- c) Les possibles infraccions de la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat.
- d) Les matèries relacionades amb la protecció de dades personals.
- e) Les denúncies per incompliment de normativa reguladora de les relacions entre operadors la competència de les quals correspongui a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions.

f) Totes aquelles altres matèries que hagin de ser conegudes necessàriament pels jutjats i tribunals.

g) Les reclamacions adreçades a altres administracions públiques amb competència en la protecció dels consumidors i usuaris.

3. No poden ser objecte del procediment que regula aquest capítol els assumptes que no formin part de la prestació del servei de comunicacions electròniques, pel fet de referir-se a matèries com ara:

a) Les actuacions, o manca d'actuació, de l'operador pel que fa a drets d'ocupació, de pas o servituds relatius a instal·lacions físiques, cablejat o antenes.

b) Les matèries relacionades amb aparells terminals de telecomunicacions o amb instal·lacions situades després del punt de terminació de xarxa.

4. No poden ser objecte del procediment que regula aquest capítol els assumptes sobre els quals hagi recaigut un laude arbitral.

Article 4. Iniciació del procediment.

1. Amb caràcter previ a l'inici del procediment, l'usuari final ha de presentar la reclamació corresponent davant l'operador, en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que motiva la reclamació.

L'usuari final pot presentar la sol·licitud que dóna inici al procediment que regula aquest capítol en el supòsit que l'operador no respongui a la seva reclamació en el termini d'un mes comptat des de la seva recepció o en el supòsit que la resposta sigui insatisfactòria per a les seves pretensions.

El que estableix aquest article s'entén sense perjudici del dret dels usuaris finals de presentar reclamació davant les juntes arbitral de consum, conforme a la seva normativa reguladora.

2. El procediment s'inicia a sol·licitud dels usuaris finals. La sol·licitud d'iniciació del procediment ha de contenir els fets, raons i petició en què es concreti, amb tota claredat, la sol·licitud i ha de complir els requisits que estableix l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Les sol·licituds d'iniciació i els tràmits successius del procediment que regula el present capítol es poden efectuar per via telemàtica, en els termes i les condicions que estableix l'Ordre ITC/3928/2004, de 12 de novembre, mitjançant la qual es crea un registre telemàtic al Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

3. El termini màxim per presentar la sol·licitud és de tres mesos. Aquest termini es computa:

a) Des de la resposta de l'operador o la finalització del termini d'un mes per respondre, si l'usuari final opta per adreçar-se directament a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

b) Des de la notificació de la no-acceptació de l'arbitratge per l'operador, sempre que hagi plantejat la sol·licitud d'arbitratge en el termini dels tres mesos següents a la resposta de l'operador o a la finalització del termini d'un mes per respondre.

4. Si la sol·licitud d'iniciació no compleix els requisits que assenyalava l'apartat 2 d'aquest article, la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació ha de requerir l'interessat perquè, en el termini de deu dies, solucioni la falta o aporti els documents preceptius, amb la indicació que, si no ho fa, se'l tindrà per desistit, prèvia la resolució que ha de ser dictada en els termes que preveu l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Article 5. *Requeriment d'informació a l'operador.*

1. Una vegada rebuda la sol·licitud, s'ha de traslladar a l'operador o operadors implicats en l'assumpte. Aquests, en el termini màxim de quinze dies, han de remetre a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació tota la informació i documentació de què disposin sobre l'assumpte objecte de controvèrsia, així com un document explicatiu que ha de contenir:

- a) La posició de l'operador sobre totes les qüestions plantejades per l'interessat.
- b) Les possibles mesures que, si s'escau, proposi per solucionar la reclamació.

De conformitat amb el que preveu l'Ordre ITC/105/2007, de 25 de gener, per la qual es desplega la disposició addicional divuitena de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, per a l'àmbit del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, és obligatòria la tramitació exclusivament per la via telemàtica del procediment, per als operadors inclosos en el seu àmbit d'aplicació.

2. Transcorregut el termini sense que l'operador hagi aportat aquesta informació, es pot continuar el procediment, sense perjudici de la possible responsabilitat de l'operador conforme al que estableix el títol VIII de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions.

Article 6. *Trasllat a l'interessat.*

La informació proporcionada per l'operador conforme a l'article 5 s'ha de traslladar al reclamant amb la finalitat que, en el termini de 15 dies, efectui les al·legacions i presenti els documents i justificacions que estimi oportuns.

Transcorregut aquest termini sense que el reclamant hagi efectuat al·legacions ni aportat nous documents o justificacions, es pot continuar la tramitació del procediment.

Article 7. *Prova de la signatura del contracte i de la seva extinció.*

1. Als efectes probatoris de la signatura d'un contracte, és l'operador qui ha d'acreditar que s'ha produït la contractació d'un determinat servei. En el supòsit que la normativa vigent exigeixi una sol·licitud per escrit de l'abonat, el dit escrit acredita la contractació. Per a la resta de supòsits, es considera acreditada la contractació quan consti en algun dels suports següents:

- a) Contracte subscrit mitjançant signatura electrònica reconeguda.
- b) Contracte signat per escrit.
- c) Contracte subscrit mitjançant el sistema de contractació verbal amb verificació per tercers independents.

Per a un altre tipus de suports, s'ha de resoldre en cada cas concret.

2. En els processos de canvi d'operador, en cas que l'operador d'origen continuï facturant per no haver-se sol·licitat la baixa, s'ha de tenir en compte si l'usuari ha facultat el nou perquè tramiti la baixa esmentada. En aquest cas, el nou operador ha de suportar el cost de les factures que s'hagin generat. En cas contrari, és l'usuari el que l'ha de suportar.

Article 8. *Criteri quant a l'exactitud de la facturació.*

En la resolució de la reclamació s'ha de tenir en compte, quan sigui procedent, la situació de l'operador quant al compliment dels requisits sobre qualitat de la

facturació que s'estableixen a l'Ordre ITC/912/2006, de 29 de març, sobre qualitat del servei en la prestació de serveis de comunicacions electròniques.

Article 9. *Resolució.*

1. La resolució, que ha de ser motivada, ha de decidir totes les qüestions plantejades pels interessats en el procediment i les altres que en derivin, aplicant els drets que es reconeixen als usuaris finals a la Llei general de telecomunicacions i la seva normativa de desplegament.

Entre altres aspectes, pot declarar els drets que corresponen a l'interessat, anul·lar factures, ordenar la devolució d'importos indegudament facturats i, en general, disposar totes les mesures que tendeixin a restituir l'interessat en els seus drets i interessos legítims.

2. En particular, la resolució pot:

a) Ordenar la tramitació immediata de la baixa i la restitució de l'usuari en la situació contractual anterior, amb el reintegrament de quantitats pels costos que pateixi l'usuari davant la restitució, quan s'aprecii que a un usuari se li hagi produït un alta indeguda en qualsevol servei.

b) Declarar la improcedència del cobrament de qualsevol quota per l'alta o la baixa de l'usuari, en cas que l'usuari contracti un servei i l'operador incompleixi el termini de connexió inicial, si l'usuari decideix donar-se'n de baixa.

c) Ordenar altres mesures que, respectant sempre el principi de proporcionalitat, permetin restituir els drets de l'usuari que hagin estat vulnerats.

3. El termini per resoldre i notificar la resolució és de sis mesos comptats des de la data en què hagi tingut entrada la sol·licitud en el Registre de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

La Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació ha de notificar la resolució acordada als operadors i als usuaris finals en conflicte, així com als interessats. Els operadors han d'executar-la en els termes previstos a la mateixa resolució.

Les resolucions de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació exhaureixen la via administrativa i poden ser impugnades per la via contenciosa administrativa, conforme a la legislació reguladora de la jurisdicció esmentada.

CAPÍTOL III

Atenció al client pels operadors

Article 10. *Departament especialitzat d'atenció al client.*

Els operadors han de disposar d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client, que tingui per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions i qualsevol incidència contractual que plantegin els clients. Els titulars del departament o servei d'atenció al client són els encarregats de relacionar-se, si s'escau, amb el titular del servei administratiu de solució de controvèrsies a què es refereix el capítol II i al qual han de trametre còpia de les actuacions realitzades amb indicació del número de referència assignat a la reclamació corresponent.

Article 11. *Atenció telefònica al client.*

1. Si el mitjà habilitat per l'operador per a l'atenció de queixes, reclamacions o incidències és telefònic, aquest està obligat a informar el consumidor del seu dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i el contingut de la queixa o reclamació mitjançant qualsevol suport que permeti la dita acreditació. Aquest document

s'ha de trametre a l'usuari final en el termini de 10 dies des de la seva sol·licitud.

2. Als efectes del compliment del que disposa l'apartat anterior, s'admeten en qualsevol cas, com a suport documental que acredita el contingut de la queixa o reclamació, així com la data en què es va efectuar, els formats següents:

a) El document electrònic enviat telemàticament mitjançant la utilització de signatura electrònica reconeguda.

b) El format de paper imprès, mitjançant carta adreçada a l'abonat.

Per a qualsevol altre suport, la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació ha d'analitzar per a cada cas concret si aquest permet acreditar la presentació o el contingut de la queixa o reclamació, a l'efecte de comprovar el compliment del que disposa l'apartat 1 d'aquest article.

3. En el moment de contractar el servei, quan la contractació es faci telefònicament o telemàticament, s'ha d'informar el client de:

1r El termini per a la connexió inicial que figura en el contracte tipus i la prevista per a aquest cas concret.

2n L'existència, si s'escau, d'un període mínim de contractació, i la possible compensació per l'incompliment.

3r El seu dret a posar fi al contracte a través de la mateixa forma en què se subscriu, així com les altres formes de donar-se de baixa del servei, si n'hi ha.

4. El que disposa aquest article s'entén sense perjudici del que s'estableixi en qualsevol altra normativa sobre protecció dels consumidors i usuaris.

Article 12. *Informació al client.*

Els operadors han d'informar el client en els termes següents:

a) En cada factura periòdica que remetin als seus abonats, s'hi ha d'indicar:

i. El número telefònic d'atenció al client de l'operador, el preu de les trucades telefòniques a aquest número i el nom de la seva pàgina d'Internet.

ii. El número telefònic d'atenció a l'usuari de l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, el preu de les trucades telefòniques a aquest número i el nom de la seva pàgina d'Internet.

iii. Els operadors adherits al sistema arbitral del consum han d'indicar, a més, el nom de la pàgina web de l'Institut Nacional del Consum en la qual es pot accedir a les adreces de les diferents juntes arbitrials de consum i el número de telèfon de l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà del Ministeri de Sanitat i Consum, així com el preu de les trucades a aquest número.

b) En les factures que remetin als seus abonats han d'informar, amb periodicitat almenys semestral, sobre els seus drets, conforme al model que figura a l'annex d'aquesta Ordre.

Disposició transitòria única. *Informació al client.*

No són exigibles fins que no hagin transcorregut tres mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta Ordre:

a) L'obligació d'informar l'usuari en el moment de la contractació del servei a què es refereix l'article 11.3.

b) L'emissió de les factures que continguin la informació a què es refereix l'article 12.a).

c) L'emissió de la primera factura que inclogui el document a què es refereix l'article 12.b).

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que disposa aquesta Ordre.

Disposició final primera. *Modificació de l'Ordre ITC/912/2006, de 29 de març, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat del servei en la prestació de serveis de comunicacions electròniques.*

L'Ordre ITC/912/2006, de 29 de març, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat del servei en la prestació de serveis de comunicacions electròniques, queda modificada de la manera següent:

U. L'article 22 queda redactat de la manera següent:

«Són objecte del present capítol els successos que en la prestació del servei telefònic disponible al públic o en la del servei d'accés a Internet provoquin una interrupció total del servei o d'una part del servei que suposi més del 10 per cent de la facturació de l'esmentat servei i afectin simultàniament, per un període superior a dues hores en horari de 8 a 22 hores, més de 100.000 abonats o més del 25 per cent dels abonats que hi hagi en el territori de qualsevol cabildo insular de les Canàries, consell insular de les Balears o de qualsevol de les ciutats de Ceuta o Melilla.»

Dos. Es modifica la redacció de l'apartat a) de l'article 26.2, que queda redactat de la manera següent:

«a) Un per cadascuna de les associacions d'operadors, usuaris, organitzacions sindicals i col·legis professionals amb més presència en el sector de les telecomunicacions.»

Tres. Es modifica la redacció de l'epígraf d) de l'apartat All.1 de l'annex II, que queda redactat de la manera següent:

«d) Les dades rellevants relatives al mesurament del consum que puguin influir en els càrrecs per facturar han d'emmagatzemar-se i estar disponibles per un període de 6 mesos com a mínim amb caràcter general, i de 18 mesos com a mínim en relació amb les factures sobre les quals l'abonat hagi presentat alguna reclamació davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació o davant de qualsevol altra institució oficial competent. No obstant això, per a les dades relatives a les trucades de tarifes més baixes, com les de tarifa local, n'hi ha prou que l'operador ofereixi a l'usuari la possibilitat de disposar d'aquestes dades, per exemple, prèvia contractació d'un desglossament més ampli de la factura.»

Quatre. Es corregeix la redacció de l'epígraf b) de l'apartat All.4 de l'annex II, que queda redactat en els termes següents:

«b) Llevat que les tarifes generals publicades o les prèviament acordades continguin clàusules alternatives, qualsevol esdeveniment susceptible de càrrec els detalls del qual no estiguin disponibles quan s'està preparant la factura –per exemple, perquè és objecte d'algun tipus de rebuig o perquè és necessari disposar de dades facilitades per un altre operador– ha de ser inclòs en una factura que s'emeti no més tard del quart mes posterior a la data en què tingui lloc l'esdeveniment.»

Cinc. Es corregeix la denominació del primer indicador de la taula 1 del punt c) de l'apartat All.5 de l'annex II, que queda redactat de la manera següent:

«Esdeveniments amb dèficit de càrrec o no carregats»

Sis. Es modifica la redacció de l'epígraf a) de l'apartat All.6 de l'annex II, que queda redactat de la manera següent:

«a) Quan algunes funcions d'un determinat sistema global de facturació d'un operador siguin realitzades per un altre operador, els indicadors de fiabilitat descrits a l'apartat anterior s'han d'entendre distribuïts equitativament entre cada operador en funció de la seva activitat.»

Disposició final segona. *Títol competencial.*

Aquesta Ordre es dicta a l'empara del que disposa l'article 149.1.21a de la Constitució, que atribueix a l'Estat la competència exclusiva de l'Estat en matèria de telecomunicacions.

Disposició final tercera. *Règim aplicable.*

El procediment previst en aquesta Ordre es regeix supletòriament pel que disposa la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Disposició final quarta. *Entrada en vigor.*

Aquesta Ordre entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 12 d'abril de 2007.—El ministre d'Indústria, Turisme i Comerç, Joan Clos i Matheu.

ANNEX

Model de document informatiu al client dels drets que li reconeix la normativa vigent

«La normativa del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç sobre protecció dels drets dels usuaris de serveis de telecomunicacions li garanteix, entre altres, els drets següents:

Els operadors han de disposar d'un departament d'atenció al client. OPERADOR posa a la seva disposició per a qualsevol qüestió el telèfon d'atenció núm. [telèfon d'atenció al client] i la pàgina web [pàgina d'Internet de l'operador].

Si s'ha donat d'alta amb nosaltres telefònicament, ha de saber que té dret a disposar d'un contracte en què figurin les condicions que se li apliquen. Si no l'ha rebut, ens el pot sol·licitar a través del nostre departament d'atenció al client.

Té dret a donar-se de baixa en qualsevol moment dels serveis contractats. L'únic requisit és que ens ho comuniqui amb quinze dies d'antelació. Es pot donar de baixa a través de les vies següents:

Nota: cada operador ha d'incloure la manera de donar-se de baixa segons el seu contracte tipus:

Per telèfon, trucant al [telèfon d'atenció al client de l'operador]. En aquest cas, conservi el número de referència de la seva baixa que li facilitarem.

Per fax, enviant una carta al número de fax [número de fax de l'operador], indicant les seves dades personals i el número de telèfon.

Per correu, a l'adreça [adreça postal de l'operador].

Per via telemàtica, a través de la web [pàgina d'Internet de l'operador]/correu electrònic [adreça de correu electrònic de l'operador].

Una vegada rebuda la seva sol·licitud, es tramitarà la baixa en el termini màxim de quinze dies.

Operador li comunicarà amb un mes d'antelació qualsevol modificació del contracte que tingui la causa en

alguns dels motius vàlids que consten en el contracte, com els preus. Si no està d'acord amb les noves condicions pot resoldre el contracte sense penalització.

Només per a servei telefònic: pot sol·licitar la restricció de les trucades internacionals i a serveis de tarifació addicional (aquestes últimes són les dirigides als prefixos 803-806-807). Després de la seva petició, li activarem la restricció en un termini màxim de deu dies, després del qual serà impossible accedir a aquest tipus de trucades des del seu telèfon, llevat que vostè ho torni a sol·licitar. En relació amb els serveis de tarifació addicional, si no està d'acord amb la seva facturació, ha de saber que si no paga la part de la factura corresponent a aquests serveis no se li tallarà el servei telefònic, encara que sí l'accés a aquests prefixos.

Només per a servei telefònic: en cas d'interrupció temporal del servei, operador està obligat a indemnitzar-lo almenys amb una quantitat que es determina en funció tant del temps en què la línia va estar interrompuda com de la mitjana de consum dels últims tres mesos. Si la quantitat resultant és superior a un euro, la compensació es farà automàticament en la factura següent.

Només per a servei d'accés a Internet: en cas d'interrupció temporal del servei, operador està obligat a indemnitzar-lo almenys amb una quantitat que es determina prorratejant la quota mensual pel temps en què la línia va estar interrompuda.

Només per a servei d'accés a Internet: en cas que no estigui conforme amb la part de la factura relativa a Internet, ha de saber que, si es paga la part de la factura relativa a les trucades telefòniques, no es pot tallar l'accés al servei telefònic, encara que sí l'accés a Internet.

Si té algun problema en la seva relació contractual, es pot posar en contacte amb nosaltres a través del nostre servei d'atenció al client, que li indicarà el seu número de queixa. Amb aquest número pot presentar una reclamació davant l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

Pot contactar amb l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç a través del número 901.33.66.99 o la web www.usuarioteleco.es. En aquesta Oficina l'assessoraran sobre els seus drets i sobre la manera de presentar una reclamació si no obté resposta satisfactòria per part nostra.»

MINISTERI DE LA PRESIDÈNCIA

8275 REIAL DECRET 445/2007, de 3 d'abril, pel qual s'estableixen mesures de lluita contra la influència aviària. («BOE» 95, de 20-4-2007.)

La grip o influència aviària és una malaltia greu i molt contagiosa de les aus de corral i altres aus captives, produïda per diversos tipus de virus de la influència. Les mesures específiques de lluita contra la malaltia estan regulades pel Reial decret 1025/1993, de 25 de juny, pel qual s'estableixen mesures per a la lluita contra la influència aviària, que transposa la Directiva del Consell 92/40/CEE, de 19 de maig, per la qual s'estableixen mesures comunitàries per a la lluita contra la influència aviària.

Entre els virus de la influència hi ha un gran nombre de soques víriques diferents. El nivell de risc que plantegen les diverses soques de virus de la influència per a la sanitat animal i la salut pública és molt variable i, en certa manera, impredecible, tenint en compte la ràpida mutació dels virus i el possible intercanvi de material genètic entre les soques.