

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

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, así como da atención ao usuario e da atención ao cliente que, conforme o mesmo artigo, deben prestar os operadores.

Artigo 2. *Contido e ámbito de aplicación.*

1. As obrigas establecidas nesta orde serán exixibles a todos os operadores de redes e servizos de comunicacións electrónicas nas súas relacións cos usuarios finais, nos termos establecidos nela.

2. As obrigas contidas nesta orde enténdense sen prexuízo de calquera outra normativa aplicable, en particular a Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral de defensa dos consumidores e usuarios, e a Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico, así como a normativa de desenvolvemento de ambas e o resto de lexislación sobre protección dos consumidores e usuarios.

3. Para os efectos desta orde, enténdese por:

a) Usuario final: a persoa física ou xurídica que utiliza ou solicita como destinatario final un servizo de comunicacións electrónicas dispoñible para o público dun operador de redes e servizos de comunicacións electrónicas e que non explota redes públicas de comunicacións nin presta servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles para o público nin tampouco os revende.

b) Operador de redes e servizos de comunicacións electrónicas: persoa física ou xurídica que explota redes públicas de comunicacións electrónicas ou presta servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles para o público e que lle notificou á Comisión do Mercado das Telecomunicacións o inicio da súa actividade.

CAPÍTULO II

Procedemento de reclamación por controversias entre os usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas e os operadores

Artigo 3. *Ámbito do procedemento.*

1. Poderán ser obxecto do procedemento regulado neste capítulo as reclamacións por controversias entre os usuarios finais e os operadores, conforme o artigo 38 da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións. A Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información é competente para resolver as reclamacións que teñan por causa a controversia respecto dalgunha das seguintes materias:

a) Desconformidade coa factura recibida, tanto na contía coma nos conceptos incluídos.

b) Negativa ou demora na instalación da liña telefónica fixa.

c) Negativa ou demora en tramitar a baixa no servizo polo operador.

d) Negativa ou demora na portabilidade de número ou na selección de operador.

e) Contratación non solicitada polo usuario.

f) Avarías e interrupcións do servizo.

g) Incumprimento de ofertas polo operador.

h) Incumprimento do dereito de desconexión.

i) Depósitos de garantía do servizo telefónico fixo.

j) Falta de comunicación das modificacións contractuais.

k) Demais conflitos que poidan xurdir en materia dos dereitos dos usuarios finais regulados no regula-

mento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, e a súa normativa de desenvolvemento.

2. Non poderán ser obxecto do procedemento regulado neste capítulo as controversias que se encontren reguladas por normativa distinta da de protección específica dos usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas, tales como:

a) A procedencia de indemnización por posibles danos e perdas causados pola prestación deficiente do servizo ou pola súa falta de prestación.

b) A posible existencia de cláusulas abusivas segundo a Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral de defensa dos consumidores e usuarios.

c) As posibles infraccións da Lei 34/1988, do 11 de novembro, xeral de publicidade.

d) As materias relacionadas coa protección de datos persoais.

e) As denuncias por incumprimento de normativa reguladora das relacións entre operadores cuxa competencia lle corresponda á Comisión do Mercado das Telecomunicacións.

f) Todas aquelas outras materias que deban ser coñecidas necesariamente polos xulgados e tribunais.

g) As reclamacións dirixidas a outras administracións públicas con competencia na protección dos consumidores e usuarios.

3. Non poderán ser obxecto do procedemento regulado neste capítulo os asuntos que non formen parte da prestación do servizo de comunicacións electrónicas, por se referiren a materias tales como:

a) As actuacións, ou falta de actuación, do operador no relativo a dereitos de ocupación, de paso ou de servidumes relativos a instalacións físicas, cables ou antenas.

b) As materias relacionadas con aparellos terminais de telecomunicacións ou con instalacións situadas tras o punto de remate de rede.

4. Non poderán ser obxecto do procedemento regulado neste capítulo os asuntos sobre os cales se ditase laudo arbitral.

Artigo 4. *Iniciación do procedemento.*

1. Con carácter previo ao inicio do procedemento, o usuario final debe presentar a correspondente reclamación ante o operador, no prazo dun mes desde o momento en que se teña coñecemento do feito que motiva a reclamación.

O usuario final poderá presentar a solicitude que dá inicio ao procedemento regulado neste capítulo no suposto de que o operador non responda á súa reclamación no prazo dun mes computado desde a súa recepción ou no suposto de que a resposta sexa insatisfactoria para as súas pretensións.

O establecido neste artigo enténdese sen prexuízo do dereito dos usuarios finais de presentar reclamación ante as xuntas arbitrais de Consumo, conforme a súa normativa reguladora.

2. O procedemento iniciarase por solicitude dos usuarios finais. A solicitude de iniciación do procedemento deberá conter os feitos, as razóns e a petición en que se concrete, con toda claridade, a solicitude e cumprir os requisitos establecidos no artigo 70 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

As solicitudes de iniciación e sucesivos trámites do procedemento regulado no presente capítulo poderanse

realizar por vía telemática, nos termos e condicións previstos na Orde ITC/3928/2004, do 12 de novembro, mediante a cal se crea un rexistro telemático no Ministerio de Industria, Turismo e Comercio

3. O prazo máximo para presentar a solicitude será de tres meses. Este prazo computarase:

a) Desde a resposta do operador ou a finalización do prazo dun mes para responder, se o usuario final opta por dirixirse directamente á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información.

b) Desde a notificación da non-aceptación da arbitrase polo operador, sempre que formulase a solicitude de arbitrase no prazo dos tres meses seguintes á resposta do operador ou á finalización do prazo dun mes para responder.

4. Se a solicitude de iniciación non reúne os requisitos que sinala o punto 2 deste artigo, a Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información requirirá o interesado para que, no prazo de dez días, emende a falta ou acompañe os documentos preceptivos, con indicación de que, se así non o fixer, se terá por desistido, logo da resolución que deberá ser ditada nos termos previstos no artigo 42 da Lei 30/1992, do 26 de novembro.

Artigo 5. *Requirimento de información ao operador.*

1. Unha vez recibida a solicitude, darase traslado ao operador ou operadores implicados no asunto. Estes deberán, no prazo máximo de quince días, remitirle á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información toda a información e documentación de que dispoñan sobre o asunto obxecto de controversia, así como un documento explicativo que deberá conter:

a) A posición do operador sobre todas as cuestións presentadas polo interesado.

b) As posibles medidas que, de ser o caso, propoña para a solución da reclamación.

De conformidade co previsto na Orde ITC/105/2007, do 25 de xaneiro, pola que se desenvolve a disposición adicional décimo oitava da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, para o ámbito do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, será obrigatoria a tramitación exclusivamente pola vía telemática do procedemento, para os operadores incluídos no seu ámbito de aplicación.

2. Transcorrido o prazo sen que o operador achegase esta información, poderase continuar o procedemento, sen prexuízo da posible responsabilidade do operador conforme o establecido no título VIII da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións.

Artigo 6. *Traslado ao interesado.*

A información proporcionada polo operador conforme o artigo 5 seralle trasladada ao reclamante con obxecto de que, no prazo de 15 días, efectúe as alegacións e presente os documentos e xustificacións que considere oportunos.

Transcorrido este prazo sen que o reclamante efectúe alegacións nin achegase novos documentos ou xustificacións, poderase continuar a tramitación do procedemento.

Artigo 7. *Proba da subscripción do contrato e da súa extinción.*

1. Para os efectos probatorios da realización dun contrato, será o operador o que deba acreditar que a contratación dun determinado servizo se produciu. No suposto en que a normativa vixente exixa solicitude por escrito do abonado, este escrito acreditará a contratación. Para o resto de supostos, considerarase acreditada a contratación cando conste nalgún dos seguintes soportes:

a) Contrato suscrito mediante sinatura electrónica recoñecida.

b) Contrato asinado por escrito.

c) Contrato suscrito mediante o sistema de contratación verbal con verificación por terceiros independentes.

Para outro tipo de soportes, resolverase en cada caso concreto.

2. Nos procesos de cambio de operador, en caso de que o operador de orixe continúe a facturar por non se solicitar a baixa, terase en conta se o usuario facultou o novo a que tramite esta baixa. Nese caso, o novo operador deberá soportar o custo das facturas que se xerasen. En caso contrario, será o usuario o que o deba soportar.

Artigo 8. *Criterio canto á exactitude da facturación.*

Na resolución da reclamación terase en conta, cando proceda, a situación do operador canto ao cumprimento dos requisitos sobre calidade da facturación que se establecen na Orde ITC/912/2006, do 29 de marzo, sobre calidade de servizo na prestación de servizos de comunicacións electrónicas.

Artigo 9. *Resolución.*

1. A resolución, que será motivada, decidirá todas as cuestións presentadas no procedemento polos interesados e aquelas outras derivadas del, aplicando os dereitos que aos usuarios finais se lles recoñecen na Lei xeral de telecomunicacións e na súa normativa de desenvolvemento.

Entre outros extremos, poderá declarar os dereitos que lle corresponden ao interesado, anular facturas, ordenar a devolución de importes indebidamente facturados e, en xeral, dispor cantas medidas tendan a restituír o interesado nos seus dereitos e intereses lexítimos.

2. En particular, a resolución poderá:

a) Ordenar a tramitación inmediata da baixa e a restitución do usuario na situación contractual anterior, co reintegro de cantidades polos custos que sufra o usuario ante a restitución, cando se aprecie que a un usuario se lle produciu unha alta indebida en calquera servizo.

b) Declarar a improcedencia do cobramento de calquera cota pola alta ou pola baixa do usuario, en caso de que o usuario contrate un servizo e o operador incumpra o prazo de conexión inicial, se o usuario decide darse de baixa.

c) Ordenar outras medidas que, respectando sempre o principio de proporcionalidade, permitan restituír os dereitos do usuario que fosen vulnerados.

3. O prazo para resolver e notificar a resolución será de seis meses computados desde a data en que a solicitude tivese entrada no Rexistro da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información.

A Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información notificaralles a resolución acordada aos operadores e aos usuarios finais en conflito, así

como aos interesados nel. Os operadores deberán proceder á súa execución nos termos previstos na propia resolución.

As resolucións da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información esgotan a vía administrativa e poderán ser impugnadas en vía contencioso-administrativa, conforme a lexislación reguladora desta xurisdición.

CAPÍTULO III

Atención ao cliente polos operadores

Artigo 10. *Departamento especializado de atención ao cliente.*

Os operadores deberán dispor dun departamento ou servizo especializado de atención ao cliente, que teña por obxecto atender e resolver as queixas e reclamacións e calquera incidencia contractual que presenten os seus clientes. Os titulares do departamento ou servizo de atención ao cliente serán os encargados de se relacionar, de ser o caso, co titular do servizo administrativo de solución de controversias a que se refire o capítulo II e ao cal lle remitirán copia das actuacións realizadas con indicación do número de referencia asignado á correspondente reclamación.

Artigo 11. *Atención telefónica ao cliente.*

1. Se o medio habilitado polo operador para a atención de queixas, reclamacións ou incidencias é telefónico, este estará obrigado a informar o consumidor do seu dereito a solicitar un documento que acredite a presentación e o contido da queixa ou reclamación mediante calquera soporte que permita tal acreditación. Este documento deberalle ser remitido ao usuario final no prazo de 10 días desde a súa solicitude.

2. Para efectos do cumprimento do disposto no parágrafo anterior, admitiranse en calquera caso, como soporte documental que acredita o contido da queixa ou reclamación, así como a data da súa realización, os seguintes formatos:

a) O documento electrónico enviado telematicamente mediante a utilización de sinatura electrónica recoñecida.

b) O formato de papel impreso, mediante carta dirixida ao abonado.

Para calquera outro soporte, a Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información analizará, para cada caso concreto, se este permite acreditar a presentación ou o contido da queixa ou reclamación, para o efecto de comprobar o cumprimento do disposto no número 1 deste artigo.

3. No momento de contratar o servizo, cando a contratación se faga telefónica ou telematicamente, informárase o cliente:

1.º Do prazo para a conexión inicial que figura no contrato-tipo e a prevista para ese caso concreto.

2.º Da existencia, de ser o caso, dun período mínimo de contratación e a posible compensación polo seu incumprimento.

3.º Do seu dereito a pórle fin ao contrato a través da mesma forma en que subscribe, así como das outras formas de darse de baixa do servizo, en caso de existiren.

4. O disposto neste artigo enténdese sen prexuízo do que se estableza en calquera outra normativa sobre protección dos consumidores e usuarios.

Artigo 12. *Información ao cliente.*

Os operadores deberán informar o cliente nos seguintes termos:

a) En cada factura periódica que lles remitan aos seus abonados deberase indicar:

i. O número telefónico de atención ao cliente do operador, o prezo das chamadas telefónicas a ese número e o nome da súa páxina da internet.

ii. O número telefónico de atención ao usuario da Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, o prezo das chamadas telefónicas a ese número e o nome da súa páxina da internet.

iii. Os operadores adheridos ao sistema arbitral do consumo deberán indicar, ademais, o nome da páxina web do Instituto Nacional do Consumo en que se pode acceder aos enderezos das distintas xuntas arbitrais de Consumo e o número de teléfono da Oficina de Información e Atención ao Cidadán do Ministerio de Sanidade e Consumo, así como o prezo das chamadas a el.

b) Nas facturas que lles remitan aos seus abonados, deberán informar, con periodicidade cando menos semestral, sobre os seus dereitos, conforme o modelo que figura no anexo desta orde.

Disposición transitoria única. *Información ao cliente.*

Non serán exixibles ata transcorridos tres meses desde a entrada en vigor desta orde:

a) A obriga de informar o usuario no momento da contratación do servizo a que se refire o artigo 11.3.

b) A emisión das facturas que conteñan a información a que se refire o artigo 12.a).

c) A emisión da primeira factura que inclúa o documento a que se refire o artigo 12.b).

Disposición derogatoria única. *Derrogación normativa.*

Quedan derogadas cantas disposicións de igual ou inferior rango se o poñan ao disposto nesta orde.

Disposición derradeira primeira. *Modificación da Orde ITC/912/2006, do 29 de marzo, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación de servizos de comunicacións electrónicas.*

A Orde ITC/912/2006, do 29 de marzo, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación de servizos de comunicacións electrónicas queda modificada como segue:

Un. O artigo 22 queda redactado do xeito seguinte:

«Son obxecto do presente capítulo os sucesos que na prestación do servizo telefónico dispoñible ao público ou na do servizo de acceso á internet provoquen unha interrupción total do servizo ou dunha parte del que supoña máis do 10 por cento da facturación deste servizo e afecten simultaneamente, por un período superior a dúas horas en horario das 8 ás 22 horas, máis de 100.000 abonados ou máis do 25 por cento dos abonados existentes no territorio de calquera cabido insular de Canarias, consello insular de Baleares ou de calquera das cidades de Ceuta ou de Melilla.»

Dous. Modifícase a redacción da alínea a) do artigo 26.2, que queda redactada como segue:

«a) Un por cada unha das asociacións de operadores, usuarios, das organizacións sindicais e dos colexios profesionais, con maior presenza no sector das telecomunicacións.»

Tres. Modifícase a redacción da alínea d) do punto All.1 do anexo II, que queda redactada do seguinte modo:

«d) Os datos relevantes relativos á medición do consumo que poidan influír nos cargos que se van facturar deberán almacenar e estar dispoñibles por un período de, polo menos, 6 meses con carácter xeral, e de, polo menos, 18 meses en relación coas facturas sobre as cales o abonado presentase algunha reclamación perante a Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información ou perante calquera outra institución oficial competente. Non obstante, para os datos relativos ás chamadas de tarifas máis baixas, como as de tarifa local, abonda con que o operador lle ofrezca ao usuario a posibilidade de dispor deses datos, por exemplo, logo da contratación dunha maior desagregación da factura.»

Catro. Corríxese a redacción da alínea b) do punto All.4 do anexo II, que queda redactada nos seguintes termos:

«b) A menos que as tarifas xerais publicadas ou as previamente acordadas conteñan cláusulas alternativas, calquera evento susceptible de cargo cuxos detalles non estean dispoñibles cando se está a preparar a factura –por exemplo, por ser obxecto dalgún tipo de rexeitamento ou por ser necesario dispor de datos facilitados polo outro operador– deberá ser incluído nunha factura que se emita non máis tarde do cuarto mes posterior á data de ocorrencia deste evento.»

Cinco. Corríxese a denominación do primeiro indicador da táboa 1, da alínea c) do punto All.5 do anexo II, que queda redactado como segue:

«Eventos con déficit de cargo ou non cargados»

Seis. Modifícase a redacción da alínea a) do punto All.6 do anexo II, que queda redactada como segue:

«a) Cando algunhas funcións dun determinado sistema global de facturación dun operador sexan realizadas polo outro operador, os indicadores de fiabilidade descritos no punto anterior entenderanse distribuídos equitativamente entre cada operador en función da súa actividade.»

Disposición derradeira segunda. *Título competencial.*

Esta orde dítase ao amparo do disposto no artigo 149.1.21.^a da Constitución, que lle atribúe ao Estado a competencia exclusiva do Estado en materia de telecomunicacións.

Disposición derradeira terceira. *Réxime aplicable.*

O procedemento previsto nesta orde rexerese supletoriamente polo disposto na Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

Disposición derradeira cuarta. *Entrada en vigor.*

Esta orde entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 12 de abril de 2007.–O ministro de Industria, Turismo e Comercio, Joan Clos i Matheu.

ANEXO

Modelo de documento informativo ao cliente dos dereitos que lle reconece a normativa vixente

«A normativa do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio sobre protección dos dereitos dos usuarios de servizos de telecomunicacións garántelle, entre outros, os seguintes dereitos:

Os operadores deben dispor dun departamento de atención ao cliente. O operador pon á súa disposición para calquera cuestión o teléfono de atención n.º [teléfono de atención ao cliente] e a páxina web [páxina da internet do operador].

Se vostede se deu de alta con nós telefonicamente, debe saber que ten dereito a dispor dun contrato en que figuren as condicións que se lle aplican. Se non o recibiu, pode solicitárnolo a través do noso departamento de atención ao cliente.

Vostede ten dereito a se dar de baixa en calquera momento dos servizos contratados. O único requisito é que nolo comunique con quince días de antelación. Pódese dar de baixa a través das seguintes vías:

Nota: cada operador incluírá o modo de darse de baixa segundo o seu contrato-tipo:

Por teléfono, chamando ao [teléfono de atención ao cliente do operador]. Nese caso, conserve o número de referencia da súa baixa que lle facilitaremos.

Por fax, enviando unha carta ao número de fax [número de fax do operador], indicando os seus datos persoais e o número de teléfono.

Por correo, ao enderezo [endereço postal do operador].

Por vía telemática, a través da web [páxina da internet do operador]/correo electrónico [endereço de correo electrónico do operador]

Unha vez recibida a súa solicitude, tramitarase a baixa no prazo máximo de quince días.

O operador comunicarlle cun mes de antelación calquera modificación do contrato que teña a súa causa nalgúns dos motivos válidos que constan nel, como os prezos. Se non está de acordo coas novas condicións, poderá resolver o contrato sen penalización.

Só para servizo telefónico: vostede pode solicitar a restrición das chamadas internacionais e a servizos de tarificación adicional (estas últimas son as dirixidas aos prefixos 803 –806 –807). Tras a súa petición, activarémolle a restrición nun prazo máximo de dez días, logo do cal será imposible acceder a este tipo de chamadas desde o seu teléfono, salvo que vostede o volva solicitar. En relación cos servizos de tarificación adicional, se vostede non está de acordo coa súa facturación, debe saber que se non paga a parte da factura correspondente a estes servizos, non se lle cortará o servizo telefónico, aínda que si o acceso a eses prefixos.

Só para servizo telefónico: en caso de interrupción temporal do servizo, o operador está obrigado a indemnizalo polo menos cunha cantidade que se determina en función tanto do tempo en que a liña estivo interrompida como da media de consumo dos últimos tres meses. Se a cantidade resultante é superior a un euro, a compensación realizárase automaticamente na seguinte factura.

Só para servizo de acceso á internet: en caso de interrupción temporal do servizo, o operador está obrigado a indemnizalo polo menos cunha cantidade que se determina rateando a cota mensual polo tempo en que a liña estivo interrompida.

Só para servizo de acceso á internet: en caso de que vostede non estea conforme coa parte da factura relativa á internet, debe saber que, se se paga a parte da factura rela-

tiva a chamadas telefónicas non se pode cortar o acceso ao servizo telefónico, aínda que si o acceso á internet.

Se vostede ten algún problema na súa relación contractual, pódese pór en contacto con nós a través do noso servizo de atención ao cliente que lle indicará o seu número de queixa. Con ese número pode presentar unha reclamación ante a Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio.

Vostede pode contactar coa Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio a través do número 901 33 66 99 ou a web www.usuarioteleco.es. Nela asesorarano sobre os seus dereitos e sobre a maneira de presentar unha reclamación se non obtén resposta satisfactoria pola nosa parte.»

MINISTERIO DA PRESIDENCIA

8275 *REAL DECRETO 445/2007, do 3 de abril, polo que se establecen medidas de loita contra a influenza aviaria.* («BOE» 95, do 20-4-2007.)

A gripe ou influenza aviaria é unha enfermidade grave e moi contaxiosa das aves de curral e outras aves cativas, producida por diversos tipos de virus da influenza. As medidas específicas de loita contra a enfermidade están reguladas polo Real decreto 1025/1993, do 25 de xuño, polo que se establecen medidas para a loita contra a influenza aviaria, que traspón a Directiva do Consello 92/40/CEE do 19 de maio, pola que se establecen medidas comunitarias para a loita contra a influenza aviaria.

Entre os virus da influenza cóntase un gran número de cepas víricas diferentes. O nivel de risco que suscitan as diversas cepas de virus da influenza para a sanidade animal e a saúde pública é moi variable e, en certa medida, impredecible, dada a rápida mutación dos virus e o posible intercambio de material xenético entre as cepas.

A influenza aviaria altamente patóxena é unha enfermidade infecciosa das aves, incluída na lista do Código Zoonosanitario Internacional da Organización Mundial da Sanidade Animal, causada por cepas A do virus da gripe.

Establecéronse na Unión Europea novas medidas de loita contra esta mediante a Directiva 2005/94/CE do Consello, do 20 de decembro de 2005, relativa a medidas comunitarias de loita contra a influenza aviaria e pola que se derroga a Directiva 92/40/CEE. A devandita regulación revisa de forma exhaustiva as medidas establecidas na Directiva 92/40/CEE, tendo en conta os máis recentes coñecementos científicos sobre o risco que a influenza aviaria presenta para a sanidade animal e a saúde pública, a aparición de novas probas de laboratorio e as vacinas de que se dispón, así como o aprendido dos últimos focos desta enfermidade, con base nos máis recentes ditames do Comité Científico da Saúde e o Benestar dos Animais e da Autoridade Europea de Seguridade Alimentaria, así como nos cambios achegados ao código sanitario para os animais terrestres e ao manual de probas de diagnóstico e vacinas para os animais terrestres da Oficina Internacional de Epizootias no relativo á influenza aviaria.

Este real decreto estrutúrase en nove capítulos, dedicados a:

- a) O capítulo I ás disposicións xerais.
- b) O capítulo II ás medidas preventivas, tanto bioseguridade como vixilancia, así como á notificación da enfermidade e ás enquisas epidemiolóxicas.
- c) O capítulo III ás medidas en caso de sospeita.
- d) O capítulo IV ás medidas en caso de influenza aviaria de alta patoxenicidade, dividido en sete seccións que recollen as medidas nas explotacións con foco, as delimitacións das zonas, as medidas que se van aplicar nas zonas de protección, de vixilancia e nas outras zonas restrinxidas, as excepcións e medidas de bioseguridade, e as medidas que haberá que adoptar nas instalacións diferentes das explotacións gandadeiras e medios de transporte.
- e) O capítulo V ás medidas en caso de influenza aviaria de baixa patoxenicidade, dividido en 3 seccións que regulan as medidas que se van aplicar nas instalacións, nas unidades de produción independentes e nas explotacións de contacto, e nas zonas restrinxidas.
- f) O capítulo VI ás medidas para evitar a propagación a outras especies, á limpeza e desinfección, así como á repoboación das explotacións.
- g) O capítulo VII aos procedementos de diagnóstico, ao manual de diagnóstico e aos laboratorios comunitario e nacional de referencia.
- h) O capítulo VIII á vacinación, tanto de urxencia como preventiva.
- i) E o capítulo IX aos controis comunitarios, ao Plan de intervención e ao réxime sancionador aplicable.

Desta regulación, convén destacar que se prevén medidas para a detección temperá da infección entre as aves de curral, entre as cales figura un sistema de vixilancia activa, se diferencian as medidas de loita entre a infección por virus da influenza aviaria de baixa patoxenicidade e de alta patoxenicidade tendo en conta os diferentes niveis de risco que supoñen, se regulan actuacións de prevención e se considera a vacinación como unha posible ferramenta de loita.

Mediante este real decreto incorpórase ao ordenamento xurídico interno a Directiva 2005/94/CE, e establécense as medidas mínimas de loita contra a influenza aviaria.

Na elaboración deste real decreto foron consultadas as comunidades autónomas e as entidades representativas dos intereses dos sectores afectados.

Este real decreto dítase en virtude da habilitación contida na disposición derradeira quinta da Lei 8/2003, do 24 de abril, de sanidade animal.

Na súa virtude, por proposta das ministras de Agricultura, Pesca e Alimentación e de Sanidade e Consumo, de acordo co Consello de Estado e logo de deliberación do Consello de Ministros na súa reunión do día 30 de marzo de 2007,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto.*

1. Este real decreto ten por obxecto establecer:

a) Algunhas medidas preventivas relacionadas coa vixilancia e a detección temperá da influenza aviaria, así como para aumentar o nivel de concienciación e preparación das autoridades competentes e dos avicultores en canto aos riscos desta enfermidade.