

con lo establecido por el Decreto 249/1998, del 22 de septiembre, de creación de los órganos de participación institucional en el control y el seguimiento de la contratación laboral en Cataluña.

2. Hasta que no se apruebe el desarrollo reglamentario de los preceptos contenidos en la presente ley, las áreas de relaciones laborales, de ocupación y de seguridad y salud laboral deben seguir ejerciendo las funciones de participación, de acuerdo con la disposición transitoria segunda de la Ley 7/2005, del 8 de junio, del Consejo de Trabajo, Económico y Social de Cataluña.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 249/1998, del 22 de septiembre, de creación de los órganos de participación institucional en el control y el seguimiento de la contratación laboral en Cataluña.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### Primera

##### *Desarrollo y aplicación*

Se autoriza al Gobierno para que dicte las normas necesarias para desarrollar y aplicar la presente ley.

##### Segunda

##### *Entrada en vigor*

La presente ley entra en vigor al día siguiente de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley cooperen en su cumplimiento y que los tribunales y autoridades a los que corresponda la hagan cumplir

Palacio de la Generalidad, 5 de junio de 2007

JOSÉ MONTILLA I AGUILERA

Presidente de la Generalidad de Cataluña

MAR SERNA CALVO

Consejera de Trabajo

(07.156.042)

#### LEY

2/2007, del 5 de junio, del *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

EL PRESIDENTE

DE LA GENERALIDAD DE CATALUÑA

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de Cataluña ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que establece el artículo 33.2 del Estatuto de autonomía de Cataluña, promulgo la siguiente

#### LEY

##### *Preámbulo*

#### I

El *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) tiene su antecedente histórico en el *Butlletí de la Generalitat de Catalunya*, cuyo primer

número apareció el 3 de mayo de 1931, con la instauración de la Generalidad republicana. A partir del 31 de diciembre del año siguiente, la publicación pasó a denominarse *Butlletí Oficial de la Generalitat de Catalunya*, hasta que, el 26 de agosto de 1936, adoptó su actual denominación. El último número de la época republicana se publicó el 25 de enero de 1939. La voluntad de supervivencia nacional se manifestó en la edición de tres números, con la misma cabecera de *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, publicados en Francia por el entonces presidente de la Generalidad en el exilio, Josep Tarradellas: el número 1 está fechado en junio de 1956; el número 2, en mayo de 1977, y el número 3, en agosto del mismo año.

Con el restablecimiento de la Generalidad, el 5 de octubre de 1977, se iniciaba la segunda época de la Generalidad contemporánea y se reanudaba la publicación del DOGC: el 5 de diciembre de 1977 apareció el número 1, que publicaba el Real decreto ley 41/1977, de 29 de setiembre, de restablecimiento provisional de la Generalidad de Cataluña. El número 2, de 12 de enero de 1978, publicaba, entre otras disposiciones, la Orden del presidente de la Generalidad de fecha 7 de enero de 1978 por la que se oficializaba la reanudación de la publicación del DOGC y se hacía extensiva dicha oficialización al número 1, ya editado. De esta forma, el DOGC se convertía de nuevo en el “órgano de edición oficial de las disposiciones de interés y observancia general emanadas de este organismo de autogobierno”.

#### II

La publicidad de las normas, uno de los principios generales del derecho garantizados por el artículo 9.3 de la Constitución, es requisito general para la eficacia de las normas dictadas por los poderes públicos y es garantía del principio de seguridad jurídica.

En el artículo 65 del Estatuto de autonomía de Cataluña se establece el requisito de publicación de las leyes de Cataluña en el DOGC, y en el artículo 68.5 se dispone la publicación en el mismo de los actos, disposiciones generales y normas que emanan del Gobierno o de la Administración de la Generalidad. Este requisito de publicación también se regula en los artículos 52 y 60 de la Ley del Estado 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

#### III

El tiempo transcurrido desde la Orden de 7 de enero de 1978, la experiencia acumulada en su aplicación y el desarrollo que han conocido las herramientas informáticas aconsejan proceder a una nueva regulación del DOGC, de acuerdo con las actuales exigencias sociales, y dotar de validez jurídica la edición en soporte digital del DOGC accesible por Internet, en coherencia con el artículo 45 de dicha ley del Estado 30/1992.

La llamada sociedad del conocimiento, esto es, la plena incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a las actividades sociales y económicas, constituye un factor estratégico esencial para el desarrollo del país en

un contexto de constante avance tecnológico y de mundialización de las comunicaciones y de la información. Además, las administraciones públicas están llamadas a tener un papel fundamental en la efectiva extensión e implantación del uso de las nuevas tecnologías entre los ciudadanos. Los poderes públicos pueden contribuir más que cualquier otro agente o entidad, mediante los servicios públicos electrónicos, a generalizar una “cultura digital”, favorecer las relaciones telemáticas entre la Administración y los administrados y aplicar las nuevas tecnologías a los procesos internos de trabajo y gestión de la Administración.

El artículo 53 del Estatuto impone a los poderes públicos el deber de facilitar el conocimiento de la sociedad de la información y de impulsar el acceso a la comunicación y a las tecnologías de la información, en condiciones de igualdad, en todos los ámbitos de la vida social, incluido el laboral.

En este sentido, uno de los ejes fundamentales de la presente ley es el reconocimiento del DOGC como servicio público universal y gratuito, libremente accesible por Internet a todos los ciudadanos mediante la edición en soporte digital, edición que la presente ley oficializa y dota de plena autenticidad y validez jurídica.

Esta regulación debe contribuir igualmente a hacer efectivos el derecho de acceso a los servicios públicos y el derecho a una buena Administración que se establecen en el artículo 30 del Estatuto, así como el principio de transparencia, invocado en el artículo 71.4.

Por otra parte, la gratuidad de la edición digital obliga a modificar también el régimen económico del DOGC. La supresión de la tasa de adquisición y suscripción que se aplicaba a la edición impresa exige la modificación de la Ley 15/1997, de 24 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña.

Asimismo, la edición del DOGC únicamente en soporte digital debe ayudar a alcanzar el mandato del artículo 46.1 del Estatuto, que obliga a los poderes públicos a velar por la protección del medio ambiente a través de la adopción de políticas públicas basadas en el desarrollo sostenible.

#### IV

De acuerdo con lo previsto en la Ley del Estado 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los boletines oficiales de las provincias, la presente ley establece también la posibilidad de integración dentro del DOGC de los boletines oficiales de las provincias de Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona, previo acuerdo de las respectivas diputaciones provinciales, a fin de que dichas instituciones y administraciones públicas dispongan de un medio de publicación conjunto.

Conviene señalar, finalmente, que la presente ley tiene por objeto la regulación de la edición en soporte digital del DOGC, y que quedan excluidas de la misma las normas que regulan la organización, el funcionamiento y la financiación de la Entidad Autónoma del Diario Oficial y de Publicaciones de la Generalidad de Cataluña, a la cual corresponde la gestión del mismo.

## CAPÍTULO I

*Disposiciones generales*

## Artículo 1

*Objeto de la Ley*

El objeto de la presente ley es regular el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) como servicio público de acceso universal y gratuito y dotar de carácter oficial, plena autenticidad y validez jurídica la edición del DOGC en soporte digital.

## Artículo 2

*Finalidad y contenido del DOGC*

1. El DOGC es el medio de que se dota la Generalidad para hacer públicos los documentos que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, y en virtud de los principios constitucionales de publicidad de las normas y de seguridad jurídica, deben ser objeto de publicación oficial.

2. Se publican en el DOGC las leyes de Cataluña y las normas, disposiciones de carácter general, acuerdos, resoluciones, edictos, notificaciones, anuncios y demás actos del Parlamento, del Gobierno, de la Administración de la Generalidad, de la Administración de justicia y de otras administraciones, entes y organismos públicos, así como anuncios de particulares, en los supuestos en que lo determine el ordenamiento jurídico.

3. El DOGC es un servicio público de acceso universal y gratuito. Se garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder gratuitamente a los documentos que se publican en el mismo y a una base de datos que facilite su consulta.

## Artículo 3

*Edición digital del DOGC*

1. El DOGC se edita en soporte digital, que es libremente accesible por medios telemáticos a través de las redes, canales, direcciones y portales que el Gobierno determine, de acuerdo con criterios de divulgación multicanal y de interoperabilidad. Las ediciones o reproducciones en soportes físicos derivan de la edición digital, que es su prototipo y es el garante de la autenticidad y la validez jurídica de la publicación.

2. Los documentos publicados en la edición digital del DOGC tienen la consideración de oficiales y auténticos.

3. La entidad gestora del DOGC debe garantizar la autenticidad y la integridad de todos los documentos publicados en la edición digital del DOGC y debe garantizar asimismo la confidencialidad en el acceso a dichos contenidos.

4. La entidad gestora del DOGC debe limitar el acceso a los datos de carácter estrictamente personal, a solicitud del órgano competente, una vez transcurrido el plazo de exposición pública determinado por la norma que exija su publicación.

5. Deben ser características propias de la edición digital del DOGC la neutralidad tecnológica, la adaptación continua al progreso de la técnica, la usabilidad, la accesibilidad y la calidad. La entidad gestora del DOGC debe velar porque la edición digital del DOGC se realice bajo el principio de responsabilidad jurídica.

6. El formato de los documentos que deban publicarse en el DOGC, ya sea de texto, gráfico, de imagen o cualquier otro, tiene que ser digitalizable, y debe ser el idóneo para comunicar el

contenido del documento de que se trate.

7. La edición digital del DOGC está sometida al principio de continuidad. Sin embargo, en el caso de que incidencias técnicas de carácter grave afecten al funcionamiento general de Internet e impidan el acceso telemático a la edición digital del DOGC o la acreditación de la integridad y autenticidad de los documentos, el Gobierno debe autorizar a la entidad gestora del DOGC a editar copias del mismo en soporte papel, con carácter oficial. Asimismo, en estas circunstancias excepcionales, la Administración de la Generalidad debe poner a disposición pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9, copias en papel o descargas en soporte digital de las imágenes de página del DOGC que contengan los documentos auténticos.

## Artículo 4

*Lengua de publicación del DOGC*

El DOGC se publica en catalán y en castellano, y las normas, disposiciones y actos que afectan exclusivamente a Aragón se publican en el mismo también en arañés. Las tres versiones tienen carácter oficial.

## Artículo 5

*Estructura del DOGC*

La estructura del DOGC debe determinarse por reglamento. En la cabecera debe figurar como mínimo el escudo de la Generalidad de Cataluña, la denominación “*Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*” y la fecha y el número de la publicación, y debe hacerse constar asimismo, en su caso, que incluye los boletines oficiales de las provincias que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición adicional primera, se hayan integrado en el mismo.

## CAPÍTULO II

*Procedimientos de publicación y consulta*

## Artículo 6

*Utilización por la entidad gestora del DOGC de medios telemáticos*

1. El Gobierno y la Administración de la Generalidad deben impulsar la utilización, mejora e innovación de los medios telemáticos, de acuerdo con lo que se establezca por reglamento, para la prestación de los servicios de la entidad gestora del DOGC y para el envío de los documentos que deban publicarse en el DOGC. Debe garantizarse en cualquier caso que los servicios son recibidos por sus destinatarios y que los documentos, sea cual fuere su formato, son auténticos e íntegros y se conservan adecuadamente.

2. La gestión de los documentos que se publican en el DOGC se basa en la transmisión electrónica de los mismos, validada con una firma electrónica reconocida, debiendo quedar constancia de dicha transmisión en un registro informático específico.

## Artículo 7

*Publicación de documentos en el DOGC*

1. La entidad gestora del DOGC tiene la obligación de publicar en el DOGC las normas, disposiciones y actos que se especifican en el artículo 2.2.

2. La fecha de publicación de los documentos es la que consta en la cabecera del DOGC

y determina el cómputo de los plazos para la entrada en vigor de las normas y para la efectividad de los actos.

3. Los documentos que deben publicarse en el DOGC deben reproducirse tal como hayan sido entregados por los remitentes, y no pueden modificarse salvo que éstos lo autoricen de forma fehaciente.

4. La publicación en el DOGC de las leyes aprobadas por el Parlamento debe hacerse de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de autonomía. La publicación de las disposiciones y actos administrativos debe hacerse de acuerdo con lo que se determine por reglamento.

5. Salvo que se produzcan retrasos por causas no imputables a la entidad gestora del DOGC, la publicación de documentos en el DOGC debe hacerse en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la orden de inserción o, en su caso, desde el pago de la tasa correspondiente. Si se aplica la tasa de urgencia, el plazo de publicación es de tres días.

6. Los documentos recibidos por la entidad gestora del DOGC tienen carácter reservado, y no puede facilitarse información sobre los mismos con carácter previo a su publicación, salvo que los remitentes lo autoricen expresamente.

7. Si un documento fuera publicado en el DOGC con errores que alteran o modifican su contenido, debe reproducirse correctamente en su totalidad o en la parte necesaria. Si el error es atribuible a los servicios de la entidad gestora del DOGC, la corrección de errores debe publicarse por iniciativa de dicha entidad; de lo contrario, deben redactar y enviar la corrección los emisores del documento. En ambos casos, la publicación de la corrección de errores debe hacerse tan pronto como se detecten o comuniquen.

## Artículo 8

*Acreditación para ordenar la publicación de documentos en el DOGC*

Las autoridades y el personal facultado para suscribir la firma electrónica reconocida de la orden de inserción de los documentos destinados a ser publicados en el DOGC deben constar en un registro. A tal fin, los órganos pertinentes del Parlamento, del Gobierno, de la Administración de la Generalidad, de la Administración de justicia y de las administraciones, entes y organismos públicos correspondientes deben acreditar, según su normativa específica, a las personas que han de constar en el registro, y deben comunicar las modificaciones que se produzcan.

## Artículo 9

*Consulta, distribución y custodia de la edición del DOGC*

1. La Administración de la Generalidad, los entes locales, las oficinas de atención a los ciudadanos y las universidades y bibliotecas públicas deben facilitar la consulta pública y gratuita de la edición digital del *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, en los lugares y en la forma que se determinen por reglamento.

2. La Administración de la Generalidad debe facilitar a las personas que lo soliciten una copia en papel o una descarga en formato digital de las ediciones del DOGC, sin perjuicio del régimen económico que corresponda aplicar.

3. Deben adoptarse las medidas de seguridad que sean precisas para que los datos informáticos y ficheros que conforman cada edición digital del DOGC se custodien de forma que se garantice su archivo, conservación e inalterabilidad. Con idéntica finalidad, debe regularse, si fuere necesario, el procedimiento para la obtención de impresiones en papel de la edición digital.

#### Artículo 10 *Acceso al DOGC para personas con discapacidad*

El DOGC debe ser accesible a las personas con discapacidad. Los puntos de consulta de la edición digital a que se refiere el artículo 9.1 deben garantizar dicha accesibilidad.

### CAPÍTULO III *Régimen económico*

#### Artículo 11 *Servicios adicionales o complementarios del DOGC*

La entidad gestora del DOGC puede ofrecer todo tipo de servicios adicionales o complementarios al servicio básico regulado en el artículo 2.3. La prestación de tales servicios se realiza a solicitud de las personas interesadas y requiere su aceptación de las condiciones que se establezcan.

#### Artículo 12 *Tasa por la publicación de anuncios en el DOGC*

1. Las cuotas de la tasa por la publicación de anuncios en el DOGC son las que se establecen en la Ley 15/1997, de 24 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña, con las actualizaciones que se establezcan, en su caso, en las leyes de presupuestos de la Generalidad.

2. Quedan exentos del pago de la tasa por la publicación de anuncios en el DOGC los edictos y anuncios de juzgados y tribunales, cuando la inserción se ordene de oficio o lo disponga la legislación sobre asistencia jurídica gratuita o cualquier otra normativa aplicable.

#### Artículo 13 *Convenios de colaboración para el cobro de tasas*

1. La Administración de la Generalidad y las demás administraciones públicas pueden suscribir convenios de colaboración específicos para la liquidación y el pago global de las tasas por la publicación de anuncios en el DOGC.

2. La Administración de la Generalidad puede suscribir convenios con particulares para la liquidación y el pago de las tasas correspondientes a la publicación de anuncios en el DOGC.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

##### Primera *Integración en el DOGC de los boletines oficiales de las provincias*

El DOGC puede integrar los boletines oficiales de las provincias de Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona, previa aceptación de la respectiva diputación provincial. Realizada la integración,

lo dispuesto en el artículo 2.1 se entiende sin perjuicio de la titularidad de los boletines oficiales de las provincias.

##### Segunda *Publicación de normas urbanísticas*

1. La Administración de la Generalidad debe publicar en el DOGC las normas urbanísticas de las figuras de planeamiento urbanístico que haya aprobado definitivamente entre la entrada en vigor de la Ley del Estado 7/1985, del 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, y la de la Ley 2/2002, del 14 de marzo, de urbanismo, que todavía no hayan sido publicadas y que no hayan sido derogadas. Si las normas urbanísticas han sido objeto de posteriores modificaciones, deben publicarse en el mismo DOGC la versión original y las modificaciones sucesivas, ordenadas por orden cronológico, de mayor a menor antigüedad.

2. Las normas urbanísticas a las que se refiere el apartado 1 se publican en el DOGC mediante un sistema de reproducción exacta del documento original. Debe insertarse en ambas versiones del DOGC, tanto en la catalana como en la castellana, el edicto por el que se ordene la publicación de las normas urbanísticas, y debe proporcionarse acceso telemático a la versión de las normas en la lengua en la que se redactaron, con la indicación de que las normas urbanísticas serán objeto de posterior traducción a la otra lengua oficial a fin de garantizar los derechos lingüísticos. La publicación de las normas urbanísticas y del citado edicto produce los efectos que determina el apartado 6 de la disposición transitoria octava del texto refundido de la Ley de urbanismo, aprobado por el Decreto legislativo 1/2005, del 26 de julio.

3. La versión traducida de las normas urbanísticas a que se refiere el apartado 2 debe publicarse en el DOGC. El edicto que ordene su publicación debe incorporar la referencia al DOGC en el que se publicó la versión original de dichas normas.

4. La publicación de normas urbanísticas que regula la presente disposición adicional no es óbice para que los ayuntamientos puedan publicar las normas urbanísticas de instrumentos de planeamiento urbanístico, al amparo de lo dispuesto en el apartado 4 de la disposición transitoria octava del texto refundido de la Ley de urbanismo, aprobado por el Decreto legislativo 1/2005, así como de las obligaciones derivadas de la aplicación de los apartados 1, 2 y 3 de dicha disposición transitoria.

##### Tercera *Digitalización de los diarios oficiales históricos*

1. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, la entidad gestora del DOGC debe trasladar a soporte digital los diarios oficiales publicados durante la etapa republicana y en el exilio, y debe garantizar el acceso universal y gratuito a los mismos.

2. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, la entidad gestora del DOGC debe garantizar a los usuarios el acceso homogéneo a los contenidos de los diarios oficiales publicados a partir del restablecimiento de la Generalidad en 1977, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

##### Primera *Mantenimiento provisional de la estructura del DOGC*

La estructura en secciones que tenía el DOGC antes de la entrada en vigor de la presente ley se mantendrá hasta que se determine por reglamento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5, la estructura de la edición digital.

##### Segunda *Período transitorio para la edición en soporte papel*

1. La edición del DOGC en soporte papel seguirá publicándose, con el mismo carácter oficial que la edición digital, hasta la fecha que el Gobierno determine, mediante un acuerdo que deberá publicarse en el DOGC. Esa fecha no puede ser en ningún caso posterior al día 31 de diciembre de 2007.

2. La edición en soporte papel a la que se refiere el apartado 1 debe tener el mismo contenido y debe publicarse el mismo día que la edición en soporte digital. Sin embargo, las normas urbanísticas a que se refiere la disposición adicional segunda deben publicarse exclusivamente en la edición digital, y la edición en papel únicamente debe incluir el edicto por el que se ordena su publicación.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas las disposiciones de carácter normativo de rango igual o inferior al de la presente ley que se opongan a la misma o entren en contradicción con ella.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### Primera *Modificación de la Ley 15/1997, del 24 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña*

1. Se modifica la rúbrica del capítulo II del título II de la Ley 15/1997, del 24 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña, que queda redactada de la siguiente forma:

“Tasa por la publicación de anuncios en el DOGC, gestionado por la Entidad Autónoma del Diario Oficial y de Publicaciones de la Generalidad de Cataluña”.

2. Se modifica el texto del artículo 52 de la Ley 15/1997, que queda redactado de la siguiente forma:

“Constituye el hecho imponible de la tasa la publicación de anuncios en la edición digital del *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC).”

3. Se modifica el texto del artículo 53 de la Ley 15/1997, que queda redactado de la siguiente forma:

“Es sujeto pasivo de la tasa la persona física o jurídica que solicita la publicación de anuncios en el DOGC.”

##### Segunda *Modificación del Decreto legislativo 1/2005, del 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de urbanismo*

## DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

### ORDEN

*ECF/188/2007, de 23 de mayo, por la que se aprueba la tramitación telemática del procedimiento de presentación de quejas, denuncias, reclamaciones y consultas a la Agencia Catalana del Consumo.*

El artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, insta a las administraciones públicas a promover la incorporación de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en el desarrollo de su actividad y el ejercicio de las competencias.

Por otro lado, el artículo 38.9 de la mencionada norma dispone que se pueden crear registros para la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos, con sujeción a los requisitos informáticos que dispone el apartado 3. Estos registros telemáticos sólo estarán habilitados para la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a procedimientos y trámites de competencia del órgano o entidad que cree el registro y que se especifiquen en la norma de creación y deben cumplir los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información que igualmente se indique en la norma. Estos registros telemáticos permiten presentar solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

Mediante la Ley 9/2004, de 24 de diciembre, se crea la Agencia Catalana del Consumo como máximo órgano responsable de ejecutar las políticas de consumo de la Generalidad de Cataluña. La Agencia Catalana del Consumo tiene atribuidas específicamente las funciones de información y tramitación de quejas, denuncias, reclamaciones y consultas hacia las personas consumidoras y usuarias.

Actualmente, en la página web de la Agencia Catalana del Consumo se incorporan formularios para presentar quejas, denuncias, reclamaciones y consultas, entre otros, los cuales tienen que ser impresos por parte de las personas consumidoras y una vez firmados se deben presentar en la Administración para que ésta efectúe un registro de entrada físico.

Con la finalidad de dar un mejor servicio a las personas consumidoras y usuarias, y para facilitar al ciudadano la presentación de quejas, denuncias, reclamaciones y consultas, la Agencia Catalana del Consumo quiere incorporar estos formularios en su página web y dar eficacia a la tramitación telemática de las solicitudes que las personas consumidoras y usuarias le dirijan.

Por este motivo y en aplicación del artículo 11 del Decreto 341/2001, de 4 de diciembre, relativo a las relaciones entre la ciudadanía y la Administración de la Generalidad de Cataluña a través de Internet, con informe previo del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información sobre la adecuación técnica de los programas y aplicaciones, emitido en cumplimiento de lo que establecen el artículo 4 del Decreto 85/2002, de 19 de febrero, de creación de la Comisión de Coordinación Interdepar-

tamental de Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y el informe de la Asesoría Jurídica del Departamento de Economía y Finanzas,

### ORDENO:

#### Artículo 1

##### *Aprobación y adaptación del procedimiento*

Se aprueba la tramitación telemática del procedimiento de tramitación de quejas, denuncias, reclamaciones y consultas dirigido a la ciudadanía y que se regirá por las peculiaridades que implica el uso de servicios utilizando técnicas telemáticas de acuerdo con lo que establece esta Orden.

#### Artículo 2

##### *Definiciones*

A los efectos de esta Orden y de acuerdo con lo previsto en el artículo 2 del Decreto 70/2003, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamación/denuncia en los establecimientos comerciales y en la actividad de prestación de servicios, se entiende por:

Queja: solicitud por la que una persona consumidora quiere poner en conocimiento de la Administración unos hechos o situaciones que a pesar de no ser constitutivos de infracción administrativa, pueden servir para mejorar la calidad de los productos y servicios en el mercado.

Denuncia: una petición mediante la que se ponen en conocimiento de la Administración unos hechos que pueden ser constitutivos de infracción administrativa a fin de que, si procede, la Administración competente actúe corrigiendo los hechos ilícitos.

Reclamación: una petición de la persona consumidora consistente en obtener la reparación de un daño, el resarcimiento de cantidades, o bien la rescisión de un contrato y/o anulación de una deuda.

Consulta: solicitudes de personas consumidoras y usuarias, empresas, entidades asociativas u otros organismos o entidades de carácter tanto público como privado, a fin de que se les facilite alguna aclaración o se les resuelvan dudas en el marco de las funciones de la Agencia Catalana del Consumo.

#### Artículo 3

##### *Procesos a los que se aplica esta Orden*

Presentación de una consulta por parte de personas consumidoras y usuarias, empresas, entidades asociativas u otros organismos o entidades de carácter tanto público como privado en el marco de las relaciones de consumo.

Presentación de una solicitud consistente en una queja, una denuncia o una reclamación contra empresas y entidades, derivadas de la compra de bienes o la prestación de servicios en el marco de las relaciones de consumo.

#### Artículo 4

##### *Presentación de solicitudes*

4.1 Las solicitudes se pueden presentar por medios telemáticos en la página de la Agencia Catalana del Consumo <http://www.consum.cat>.

4.2 Las solicitudes presentadas por medios telemáticos tienen los mismos efectos jurídicos

Se modifica el apartado 6 de la disposición transitoria octava del Decreto legislativo 1/2005, del 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de urbanismo, que queda redactado de la siguiente forma:

“6. La falta de publicación previa de las normas urbanísticas de los instrumentos de planeamiento urbanístico aprobados definitivamente por la Administración de la Generalidad antes de la entrada en vigor de la Ley 2/2002 no es motivo de nulidad de pleno derecho de las disposiciones y actos de aplicación que se hayan dictado al amparo de su aprobación definitiva, siempre y cuando se haya publicado el anuncio de la aprobación de los mencionados instrumentos. La publicación en el DOGC de las normas urbanísticas de los instrumentos de planeamiento urbanístico aprobados definitivamente antes de la entrada en vigor de la Ley 2/2002 valida la tramitación y la aprobación de las disposiciones y actos de aplicación que se hayan dictado al amparo de su aprobación definitiva y les da plena eficacia desde la fecha de publicación en el DOGC del anuncio de la aprobación definitiva de los mencionados instrumentos.”

#### Tercera

##### *Desarrollo de la Ley*

El Gobierno y la persona titular del departamento competente por razón de la materia deben dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, las normas necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente ley.

#### Cuarta

##### *Entrada en vigor de la Ley*

La presente ley entra en vigor al día siguiente de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Por tanto, ordeno que todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley cooperen en su cumplimiento y que los tribunales y autoridades a los que corresponda la hagan cumplir

Palacio de la Generalidad, 5 de junio de 2007

JOSÉ MONTILLA I AGUILERA

Presidente de la Generalidad de Cataluña

(07.156.076)

