

## DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Resta derogat el Decret 249/1998, del 22 de setembre, de creació dels òrgans de participació institucional en el control i el seguiment de la contractació laboral a Catalunya.

## DISPOSICIONS FINALS

## Primera

*Desenvolupament i aplicació*

S'autoritza el Govern perquè dicti les normes necessàries per a desplegar i aplicar aquesta llei.

## Segona

*Entrada en vigor*

Aquesta llei entra en vigor l'endemà d'haver estat publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Per tant, ordeno que tots els ciutadans als quals sigui d'aplicació aquesta Llei cooperin al seu compliment i que els tribunals i les autoritats als quals pertoqui la facin complir.

Palau de la Generalitat, 5 de juny de 2007

JOSÉ MONTILLA I AGUILERA

President de la Generalitat de Catalunya

MAR SERNA CALVO

Consellera de Treball

(07.156.042)

## LLEI

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

## EL PRESIDENT

## DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sia notori a tots els ciutadans que el Parlament de Catalunya ha aprovat i jo, en nom del Rei i d'acord amb el que estableix l'article 33.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, promulgo la següent

## LLEI

*Preàmbul*

## I

El *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) té el seu antecedent històric en el *Butlletí de la Generalitat de Catalunya*, el primer número del qual aparegué el 3 de maig de 1931, amb la instauració de la Generalitat republicana. A partir del 31 de desembre de l'any següent, la publicació passà a anomenar-se *Butlletí Oficial de la Generalitat de Catalunya*, fins que, el 26 d'agost de 1936, adoptà la denominació actual. El darrer número de l'època republicana fou publicat el 25 de gener de 1939. La voluntat de supervivència nacional es manifestà en l'edició de tres números, amb la mateixa capçalera de *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, publicats a França per l'aleshores president de la Generalitat a l'exili, Josep Tarradellas: el número 1 està datat el juny de 1956; el número 2, el maig de 1977, i el número 3, l'agost del mateix any.

Amb el restabliment de la Generalitat, el 5 d'octubre de 1977, s'iniciava la segona època de la Generalitat contemporània i es reprenia la publicació del DOGC: el 5 de desembre de 1977 aparegué el número 1, que publicava el Reial decret llei 41/1977, del 29 de setembre, de restabliment provisional de la Generalitat de Catalunya. El número 2, del 12 de gener de 1978, publicava, entre altres disposicions, l'Ordre del president de la Generalitat de data 7 de gener de 1978 per la qual s'oficialitzava la represa de la publicació del DOGC i es feia extensiva aquesta oficialització al número 1, ja editat. Així, el DOGC esdevenia novament l'"òrgan d'edició oficial de les disposicions d'interès i observança general emanades d'aquest organisme d'autogovern".

## II

La publicitat de les normes, un dels principis generals del dret garantits per l'article 9.3 de la Constitució, és requisit general per a l'eficàcia de les normes dictades pels poders públics i és garantia del principi de seguretat jurídica.

L'article 65 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix el requisit de publicació de les lleis de Catalunya en el DOGC, i l'article 68.5 disposa que hi siguin publicats els actes, les disposicions generals i les normes que emanen del Govern o de l'Administració de la Generalitat. Aquest requisit de publicació també és regulat pels articles 52 i 60 de la Llei de l'Estat 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

## III

El temps transcorregut des de l'Ordre del 7 de gener de 1978, l'experiència acumulada en l'aplicació d'aquesta ordre i el desenvolupament que han tingut les eines informàtiques aconsellen fer una nova regulació del DOGC, d'acord amb les exigències socials actuals, i dotar de validesa jurídica l'edició en suport digital del DOGC accessible per Internet, en coherència amb l'article 45 de la dita Llei de l'Estat 30/1992.

L'anomenada societat del coneixement, és a dir, la plena incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació a les activitats socials i econòmiques, constitueix un factor estratègic essencial per al desenvolupament del país en un context de constant avenç tecnològic i de mundialització de les comunicacions i de la informació. A més, les administracions públiques estan cridades a tenir un paper fonamental en l'extensió i la implantació efectives de l'ús de les noves tecnologies entre els ciutadans. Els poders públics poden contribuir més que cap altre agent o entitat, mitjançant els serveis públics electrònics, a generalitzar una "cultura digital", a afavorir les relacions telemàtiques entre l'Administració i els administrats i a aplicar les noves tecnologies als processos interns de treball i de gestió de l'Administració.

L'article 53 de l'Estatut imposa als poders públics el deure de facilitar el coneixement de la societat de la informació i d'impulsar l'accés a la comunicació i a les tecnologies de la informació,

en condicions d'igualtat, en tots els àmbits de la vida social, inclòs el laboral.

En aquest sentit, un dels eixos fonamentals d'aquesta llei és el reconeixement del DOGC com a servei públic universal i gratuït, lliurement accessible per Internet a tots els ciutadans mitjançant l'edició en suport digital, edició que aquesta llei oficialitza i dota de plena autenticitat i validesa jurídica.

Aquesta regulació ha de contribuir igualment a fer efectius el dret d'accés als serveis públics i el dret a una bona Administració que estableix l'article 30 de l'Estatut, i també el principi de transparència, invocat per l'article 71.4.

D'altra banda, la gratuïtat de l'edició digital obliga a modificar també el règim econòmic del DOGC. La supressió de la taxa d'adquisició i subscripció que s'aplicava a l'edició impresa exigeix la modificació de la Llei 15/1997, del 24 de desembre, de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya.

Així mateix, l'edició del DOGC únicament en suport digital ha d'ajudar a assolir el mandat de l'article 46.1 de l'Estatut, que obliga els poders públics a vetllar per la protecció del medi ambient per mitjà de l'adopció de polítiques públiques basades en el desenvolupament sostenible.

## IV

D'acord amb la Llei de l'Estat 5/2002, del 4 d'abril, reguladora dels butlletins oficials de les províncies, la llei present estableix també la possibilitat d'integració dins el DOGC dels butlletins oficials de les províncies de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona, amb l'acord previ de les diputacions provincials respectives, a fi que aquestes institucions i administracions públiques disposin d'un mitjà de publicació conjunt.

Convé remarcar, finalment, que aquesta llei té per objecte la regulació de l'edició en suport digital del DOGC, i que en queden excloses les normes que regulen l'organització, el funcionament i el finançament de l'Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions de la Generalitat de Catalunya, a la qual en correspon la gestió.

## CAPÍTOL I

*Disposicions generals*

## Article 1

*Objecte de la Llei*

L'objecte d'aquesta llei és regular el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) com a servei públic d'accés universal i gratuït i dotar de caràcter oficial, de plena autenticitat i de validesa jurídica l'edició del DOGC en suport digital.

## Article 2

*Finalitat i contingut del DOGC*

1. El DOGC és el mitjà de què es dota la Generalitat per a fer públics els documents que, d'acord amb l'ordenament jurídic, i en virtut dels principis constitucionals de publicitat de les normes i de seguretat jurídica, han d'ésser objecte de publicació oficial.

2. Es publiquen en el DOGC les lleis de Catalunya i les normes, les disposicions de caràcter general, els acords, les resolucions, els edictes, les notificacions, els anuncis i els altres actes del Parlament, del Govern, de l'Administració de la Generalitat, de l'Administració de justícia i d'altres administracions, ens i organismes públics, i també anuncis de particulars, en els supòsits en què ho determini l'ordenament jurídic.

3. El DOGC és un servei públic d'accés universal i gratuït. Es garanteix el dret dels ciutadans a accedir gratuïtament als documents que hi són publicats i a una base de dades que en faciliti la consulta.

#### Article 3

##### *Edició digital del DOGC*

1. El DOGC s'edita en suport digital, el qual és lliurement accessible per mitjans telemàtics a través de les xarxes, els canals, les adreces i els portals que el Govern determini, d'acord amb criteris de divulgació multicanal i d'interoperabilitat. Les edicions o reproduccions en suports físics deriven de l'edició digital, que n'és el prototip i és el garant de l'autenticitat i la validesa jurídica de la publicació.

2. Els documents publicats a l'edició digital del DOGC tenen la consideració d'oficials i autèntics.

3. L'entitat gestora del DOGC ha de garantir l'autenticitat i la integritat de tots els documents publicats a l'edició digital del DOGC i ha de garantir també la confidencialitat en l'accés a aquests continguts.

4. L'entitat gestora del DOGC ha de limitar l'accés a les dades de caràcter estrictament personal, a sol·licitud de l'òrgan competent, un cop hagi transcorregut el termini d'exposició pública determinat per la norma que n'exigeix la publicació.

5. Han d'ésser característiques pròpies de l'edició digital del DOGC la neutralitat tecnològica, l'adaptació contínua al progrés de la tècnica, la usabilitat, l'accessibilitat i la qualitat. L'entitat gestora del DOGC ha de vetllar perquè l'edició digital del DOGC es faci sota el principi de responsabilitat jurídica.

6. El format dels documents que s'hagin de publicar en el DOGC, sigui de text, gràfic, d'imatge o qualsevol altre, ha d'ésser digitalitzable, i ha d'ésser l'ídoni per a comunicar el contingut del document de què es tracta.

7. L'edició digital del DOGC està sotmesa al principi de continuïtat. No obstant això, si incidències tècniques de caràcter greu afecten el funcionament general d'Internet i impedeixen l'accés telemàtic a l'edició digital del DOGC o l'acreditació de la integritat i l'autenticitat dels documents, el Govern ha d'autoritzar l'entitat gestora del DOGC a editar-ne còpies en suport paper, amb caràcter oficial. Igualment, en aquestes circumstàncies excepcionals, l'Administració de la Generalitat ha de posar a disposició pública, d'acord amb el que estableix l'article 9, còpies en paper o descàrregues en suport digital de les imatges de pàgina del DOGC que continguin els documents autèntics.

#### Article 4

##### *Llengua de publicació del DOGC*

El DOGC es publica en català i en castellà, i les normes, les disposicions i els actes que

afecten exclusivament l'Aran s'hi publiquen també en aranès. Totes tres versions tenen caràcter oficial.

#### Article 5

##### *Estructura del DOGC*

L'estructura del DOGC s'ha de determinar per reglament. A la capçalera hi ha de figurar si més no el senyal de la Generalitat de Catalunya, la denominació "Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya" i la data i el número de la publicació, i hi ha de constar també, si s'escau, que inclou els butlletins oficials de les províncies que, d'acord amb la disposició addicional primera, s'hi hagin integrat.

#### CAPÍTOL II

##### *Procediments de publicació i de consulta*

#### Article 6

##### *Utilització per l'entitat gestora del DOGC de mitjans telemàtics*

1. El Govern i l'Administració de la Generalitat han d'impulsar la utilització, la millora i la innovació dels mitjans telemàtics, d'acord amb el que sigui establert per reglament, per a la prestació dels serveis de l'entitat gestora del DOGC i per a la tramesa dels documents que s'hagin de publicar en el DOGC. S'ha de garantir en tot cas que els serveis són rebuts pels destinataris i que els documents, sigui quin sigui el format, són autèntics i íntegres i es conserven adequadament.

2. La gestió dels documents que es publiquen en el DOGC es basa en la transmissió electrònica dels documents, validada amb una signatura electrònica reconeguda, de la qual transmissió ha de quedar constància en un registre informàtic específic.

#### Article 7

##### *Publicació de documents en el DOGC*

1. L'entitat gestora del DOGC té l'obligació de publicar en el DOGC les normes, les disposicions i els actes que especifica l'article 2.2.

2. La data de publicació dels documents és la que consta a la capçalera del DOGC i determina el còmput dels terminis per a l'entrada en vigor de les normes i per a l'efectivitat dels actes.

3. Els documents que s'han de publicar en el DOGC s'hi han de reproduir tal com hagin estat lliurats pels remitent, i no es poden modificar llevat que aquests ho autoritzin de manera fefaent.

4. La publicació en el DOGC de les lleis aprovades pel Parlament s'ha de fer d'acord amb el que estableix l'Estatut d'autonomia. La publicació de les disposicions i els actes administratius s'ha de fer d'acord amb el que sigui determinat per reglament.

5. Llevat que es produeixin retards per causes no imputables a l'entitat gestora del DOGC, la publicació de documents en el DOGC s'ha de fer en el termini màxim de deu dies hàbils des de la recepció de l'ordre d'inscripció o, si escau, des del pagament de la taxa corresponent. Si s'aplica la taxa d'urgència, el termini de publicació és de tres dies.

6. Els documents rebuts per l'entitat gestora del DOGC tenen caràcter reservat, i no se'n

pot facilitar informació prèviament a la publicació, excepte que els remitent ho autoritzin expressament.

7. Si un document es publica en el DOGC amb errades que n'alteren o en modifiquen el contingut, se n'ha de reproduir correctament la totalitat o la part necessària. Si l'errada és atribuïble als serveis de l'entitat gestora del DOGC, la correcció d'errades s'ha de publicar per iniciativa de la dita entitat; altrament, la correcció l'han de redactar i trametre els emissors del document. En tots els casos, la publicació de la correcció d'errades s'ha de fer tan bon punt es detecten o es comuniquen.

#### Article 8

##### *Acreditació per a ordenar la publicació de documents en el DOGC*

Les autoritats i el personal facultat per a subscriure la signatura electrònica reconeguda de l'ordre d'inscripció dels documents destinats a ésser publicats en el DOGC han de constar en un registre. Amb aquest objecte, els òrgans pertinents del Parlament, del Govern, de l'Administració de la Generalitat, de l'Administració de justícia i de les administracions, els ens i els organismes públics corresponents han d'acreditar, segons llur normativa específica, les persones que han de constar en el registre, i han de comunicar les modificacions que es produeixin.

#### Article 9

##### *Consulta, distribució i custòdia de l'edició del DOGC*

1. L'Administració de la Generalitat, els ens locals, les oficines d'atenció als ciutadans i les universitats i biblioteques públiques han de facilitar la consulta pública i gratuïta de l'edició digital del DOGC, en els llocs i de la manera que siguin determinats per reglament.

2. L'Administració de la Generalitat ha de facilitar a les persones que ho sol·licitin una còpia en paper o una descàrrega en format digital de les edicions del DOGC, sens perjudici del règim econòmic que escaigui d'aplicar.

3. S'han d'adoptar les mesures de seguretat que calguin perquè les dades informàtiques i els fitxers que conformen cada edició digital del DOGC siguin custodiats de manera que se'n garanteixi l'arxivament, la conservació i la inalterabilitat. Amb la mateixa finalitat, s'ha de regular, si cal, el procediment per a l'obtenció d'impressions en paper de l'edició digital.

#### Article 10

##### *Accés al DOGC per a persones amb discapacitat*

El DOGC ha d'ésser accessible a les persones amb discapacitat. Els punts de consulta de l'edició digital a què es refereix l'article 9.1 han de garantir aquesta accessibilitat.

#### CAPÍTOL III

##### *Règim econòmic*

#### Article 11

##### *Serveis addicionals o complementaris del DOGC*

L'entitat gestora del DOGC pot oferir tota mena de serveis addicionals o complementaris

al servei bàsic regulat per l'article 2.3. La prestació d'aquests serveis es fa a sol·licitud de les persones interessades i requereix que acceptin les condicions que siguin establertes.

#### Article 12

##### *Taxa per la publicació d'anuncis en el DOGC*

1. Les quotes de la taxa per la publicació d'anuncis en el DOGC són les que estableix la Llei 15/1997, del 24 de desembre, de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, amb les actualitzacions que estableixin, si s'escau, les lleis de pressupostos de la Generalitat.

2. Queden exempts del pagament de la taxa per la publicació d'anuncis en el DOGC els edictes i els anuncis de jutjats i tribunals, si la inserció s'ordena d'ofici o si ho disposa la legislació sobre assistència jurídica gratuïta o qualsevol altra normativa aplicable.

#### Article 13

##### *Convenis de col·laboració per al cobrament de taxes*

1. L'Administració de la Generalitat i les altres administracions públiques poden subscriure convenis de col·laboració específics per a la liquidació i el pagament global de les taxes per la publicació d'anuncis en el DOGC.

2. L'Administració de la Generalitat pot subscriure convenis amb particulars per a la liquidació i el pagament de les taxes corresponents a la publicació d'anuncis en el DOGC.

#### DISPOSICIONS ADDICIONALS

##### Primera

##### *Integració en el DOGC dels butlletins oficials de les províncies*

El DOGC pot integrar els butlletins oficials de les províncies de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona, amb l'acceptació prèvia de la diputació provincial respectiva. Un cop feta la integració, el que disposa l'article 2.1 s'entén sens perjudici de la titularitat dels butlletins oficials de les províncies.

##### Segona

##### *Publicació de normes urbanístiques*

1. L'Administració de la Generalitat ha de publicar en el DOGC les normes urbanístiques de les figures de planejament urbanístic que hagi aprovat definitivament entre l'entrada en vigor de la Llei de l'Estat 7/1985, del 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i la de la Llei 2/2002, del 14 de març, d'urbanisme, que encara no hagin estat publicades i que no hagin estat derogades. Si les normes urbanístiques han estat posteriorment modificades, se n'ha de publicar la versió original i les modificacions successives en el mateix DOGC, ordenades per ordre cronològic, de major a menor antiguitat.

2. Les normes urbanístiques a què fa referència l'apartat 1 es publiquen en el DOGC mitjançant un sistema de reproducció exacta del document original. S'ha d'inserir en les dues versions del DOGC, tant la catalana com la castellana, l'edicta pel qual s'ordena la publicació de les normes urbanístiques, i s'ha de proporcionar accés telemàtic a la versió de les normes en la llengua en què van ésser redactades, amb la indi-

cació que les normes urbanístiques seran objecte posteriorment de traducció a l'altra llengua oficial a l'efecte de garantir els drets lingüístics. La publicació de les normes urbanístiques i d'aquest edicta produeix els efectes que determina l'apartat 6 de la disposició transitòria vuitena del text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret legislatiu 1/2005, del 26 de juliol.

3. La versió traduïda de les normes urbanístiques a què es refereix l'apartat 2 s'ha de publicar en el DOGC. L'edicta que n'ordeni la publicació ha d'incorporar la referència al DOGC en què es va publicar la versió original de les dites normes.

4. La publicació de normes urbanístiques que regula aquesta disposició addicional no obsta que els ajuntaments puguin publicar les normes urbanístiques d'instruments de planejament urbanístic, a l'empara del que disposa l'apartat 4 de la disposició transitòria vuitena del text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret legislatiu 1/2005, i de les obligacions derivades de l'aplicació dels apartats 1, 2 i 3 de la dita disposició transitòria.

##### Tercera

##### *Digitalització dels diaris oficials històrics*

1. En el termini d'un any des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, l'entitat gestora del DOGC ha de traslladar a suport digital els diaris oficials publicats durant l'etapa republicana i a l'exili, i ha de garantir que siguin d'accés universal i gratuït.

2. En el termini d'un any des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, l'entitat gestora del DOGC ha de garantir als usuaris l'accés homogeni als continguts dels diaris oficials publicats a partir del restabliment de la Generalitat el 1977, d'acord amb el que estableix l'article 2.3.

#### DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

##### Primera

##### *Manteniment provisional de l'estructura del DOGC*

L'estructura en seccions que tenia el DOGC abans de l'entrada en vigor d'aquesta llei es mantindrà fins que no sigui determinada per reglament, de conformitat amb el que disposa l'article 5, l'estructura de l'edició digital.

##### Segona

##### *Període transitori per a l'edició en suport paper*

1. L'edició del DOGC en suport paper es continuarà publicant, amb el mateix caràcter oficial que l'edició digital, fins a la data que el Govern determini, mitjançant un acord que s'haurà de publicar en el DOGC. Aquesta data no pot ésser en cap cas posterior al 31 de desembre de 2007.

2. L'edició en suport paper a què es refereix l'apartat 1 ha de tenir el mateix contingut i s'ha de publicar el mateix dia que l'edició en suport digital. Això no obstant, les normes urbanístiques a què fa referència la disposició addicional segona s'han de publicar exclusivament en l'edició digital, i l'edició en paper únicament ha d'incloure l'edicta pel qual se n'ordena la publicació.

#### DISPOSICIÓN DEROGATÒRIA

Resten derogades les disposicions de caràcter normatiu de rang igual o inferior al d'aquesta llei que s'hi oposin o la contradiguin.

#### DISPOSICIONS FINALS

##### Primera

##### *Modificació de la Llei 15/1997, del 24 de desembre, de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya*

1. Es modifica la rúbrica del capítol II del títol II de la Llei 15/1997, del 24 de desembre, de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya, que queda redactada de la manera següent:

“Taxa per la publicació d'anuncis en el DOGC, gestionat per l'Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions de la Generalitat de Catalunya”.

2. Es modifica el text de l'article 52 de la Llei 15/1997, que queda redactat de la manera següent:

“Constitueix el fet imposable de la taxa la publicació d'anuncis a l'edició digital del *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC).”

3. Es modifica el text de l'article 53 de la Llei 15/1997, que queda redactat de la manera següent:

“És subjecte passiu de la taxa la persona física o jurídica que sol·licita la publicació d'anuncis al DOGC.”

##### Segona

##### *Modificació del Decret legislatiu 1/2005, del 26 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme*

Es modifica l'apartat 6 de la disposició transitòria vuitena del Decret legislatiu 1/2005, del 26 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme, que queda redactat de la manera següent:

“6. La manca de publicació prèvia de les normes urbanístiques dels instruments de planejament urbanístic aprovats definitivament per l'Administració de la Generalitat abans de l'entrada en vigor de la Llei 2/2002 no és motiu de nul·litat de ple dret de les disposicions i els actes d'aplicació que s'hagin dictat a l'empara de llur aprovació definitiva, sempre que s'hagi publicat l'anunci de l'aprovació dels esmentats instruments. La publicació en el DOGC de les normes urbanístiques dels instruments de planejament urbanístic aprovats definitivament abans de l'entrada en vigor de la Llei 2/2002 valida la tramitació i l'aprovació de les disposicions i els actes d'aplicació que s'hagin dictat a l'empara de llur aprovació definitiva i els dona eficàcia plena des de la data de publicació en el DOGC de l'anunci de l'aprovació definitiva dels esmentats instruments.”

##### Tercera

##### *Desplegament de la Llei*

El Govern i la persona titular del departament competent per raó de la matèria han de dictar, en l'àmbit de les competències respectives, les normes necessàries per al desplegament i l'execució d'aquesta llei.

## DEPARTAMENT D'ECONOMIA I FINANCES

### Quarta

#### *Entrada en vigor de la Llei*

Aquesta llei entra en vigor l'endemà d'haver estat publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Per tant, ordeno que tots els ciutadans als quals sigui d'aplicació aquesta Llei cooperin al seu compliment i que els tribunals i les autoritats als quals pertorqui la facin complir.

Palau de la Generalitat, 5 de juny de 2007

JOSÉ MONTILLA I AGUILERA

President de la Generalitat de Catalunya

(07.156.076)



### ORDRE

*ECF/188/2007, de 23 de maig, per la qual s'aprova la tramitació telemàtica del procediment de presentació de queixes, denúncies, reclamacions i consultes a l'Agència Catalana del Consum.*

L'article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, insta a les administracions públiques a promoure la incorporació de tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques en el desenvolupament de la seva activitat i l'exercici de les competències.

D'altra banda, l'article 38.9 de l'esmentada norma disposa que es poden crear registres per a la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions que es transmetin per mitjans telemàtics, amb subjecció als requisits informàtics que disposa l'apartat 3. Aquests registres telemàtics només estaran habilitats per a la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions relatives a procediments i tràmits de competència de l'òrgan o entitat que creï el registre i que s'especifiquin a la norma de creació i han de complir els criteris de disponibilitat, autenticitat, integritat, confidencialitat i conservació de la informació que igualment s'assenyali a la norma. Aquests registres telemàtics permeten presentar sol·licituds, escrits i comunicacions tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores.

Mitjançant la Llei 9/2004, de 24 de desembre, es crea l'Agència Catalana del Consum com a màxim òrgan responsable d'executar les polítiques de consum de la Generalitat de Catalunya. L'Agència Catalana del Consum té atribuïdes específicament les funcions d'informació i tramitació de queixes, denúncies, reclamacions i consultes envers les persones consumidores i usuàries.

Actualment, en la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum s'incorporen formularis per presentar queixes, denúncies, reclamacions i consultes, entre d'altres, els quals han de ser impresos per part de les persones consumidores i un cop signats s'han de presentar a l'Administració per tal que aquesta faci un registre d'entrada físic.

Amb la finalitat de donar un millor servei a les persones consumidores i usuàries, i per tal de facilitar al ciutadà la presentació de queixes, denúncies, reclamacions i consultes, l'Agència Catalana del Consum vol incorporar aquestes formularis a la seva pàgina web i donar eficàcia a la tramitació telemàtica de les sol·licituds que les persones consumidores i usuàries li dirigeixin.

Per aquest motiu i en aplicació de l'article 11 del Decret 341/2001, de 4 de desembre, relatiu a les relacions entre la ciutadania i l'Administració de la Generalitat de Catalunya a través d'Internet, amb informe previ del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació sobre l'adequació tècnica dels programes i aplicacions, emès en compliment del que estableixen l'article 4 del Decret 85/2002, de 19 de febrer, de creació de la Comissió de Coordinació

Interdepartamental de Gestió de les Tecnologies de la Informació i Comunicacions, i l'informe de l'Assessoria Jurídica de Departament d'Economia i Finances,

### ORDENO:

#### Article 1

##### *Aprovació i adaptació del procediment*

S'aprova la tramitació telemàtica del procediment de tramitació de queixes, denúncies, reclamacions i consultes adreçat a la ciutadania i que es regirà per les peculiaritats que implica l'ús de serveis utilitzant tècniques telemàtiques d'acord amb el que estableix aquesta Ordre.

#### Article 2

##### *Definicions*

Als efectes d'aquesta Ordre i d'acord amb el que es preveu a l'article 2 del Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis, s'entén per:

Queixa: sol·licitud per la qual una persona consumidora vol posar en coneixement de l'Administració uns fets o situacions que malgrat no ser constitutius d'infracció administrativa, poden servir per millorar la qualitat dels productes i serveis en el mercat.

Denúncia: una petició mitjançant la qual es posen en coneixement de l'Administració uns fets que poden ser constitutius d'infracció administrativa a fi que, si escau, l'Administració competent actuï corregint els fets il·licits.

Reclamació: una petició de la persona consumidora consistent en obtenir la reparació d'un dany, el rescabament de quantitats, o bé la rescissió d'un contracte i/o anul·lació d'un deute.

Consulta: sol·licituds de persones consumidores i usuàries, empreses, entitats associatives o altres organismes o entitats de caràcter tant públic com privat, a fi que se'ls faciliti algun aclariment o se'ls resolguin dubtes en el marc de les funcions de l'Agència Catalana del Consum.

#### Article 3

##### *Processos als quals s'aplica aquesta Ordre*

Presentació d'una consulta per part de persones consumidores i usuàries, empreses, entitats associatives o altres organismes o entitats de caràcter tant públic com privat en el marc de les relacions de consum.

Presentació d'una sol·licitud consistent en una queixa, una denúncia o una reclamació contra empreses i entitats, derivades de la compra de béns o la prestació de serveis en el marc de les relacions de consum.

#### Article 4

##### *Presentació de sol·licituds*

4.1 Les sol·licituds es poden presentar per mitjans telemàtics a la pàgina de l'Agència Catalana del Consum <http://www.consum.cat>.

4.2 Les sol·licituds presentades per mitjans telemàtics tenen els mateixos efectes jurídics que les efectuades per la resta de mitjans admesos per l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener.