

# Servicio de Atención al Usuario

## Reglamento

---

## ÍNDICE SISTEMÁTICO

### **Título 1. El Servicio de Atención al Usuario de AISGE**

#### **Capítulo 1. Creación y organización**

Artículo 1. Creación

Artículo 2. Dependencia orgánica y funcional

Artículo 3. Principios rectores

Artículo 4. Datos del servicio

Artículo 5. Duración

Artículo 6. Modificación de las condiciones del Servicio de Atención al Usuario

Artículo 7. Informe anual del Servicio de Atención al Usuario

#### **Capítulo 2. Objeto y ámbito de aplicación**

Artículo 8. Objeto

Artículo 9. Ámbito de aplicación

Artículo 10. Usuario del repertorio

#### **Capítulo 3. Funciones**

Artículo 11. Funciones del Servicio de Atención al Usuario

### **Título 2. Procedimientos de atención de consultas y resolución de quejas y reclamaciones**

#### **Capítulo 1. Procedimiento de atención de consultas**

Artículo 12. Planteamiento de consultas

Artículo 13. Materias objeto de consulta

Artículo 14. Tramitación

#### **Capítulo 2. Procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones**

Artículo 15. Presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 16. Lugar de presentación

Artículo 17. Materias objeto de queja y/o reclamación

Artículo 18. Tramitación

Artículo 19. Término del procedimiento

#### **Capítulo 3. Condiciones generales a todos los usuarios del Servicio**

Artículo 20. Confidencialidad y protección de datos de carácter personal

Artículo 21. Deber de información y publicidad

En septiembre de 2011, Artistas Intérpretes, Sociedad de Gestión, en adelante, AISGE, creó el Servicio de Atención al Usuario con los objetivos, por un lado, de fomentar canales de comunicación con los diferentes usuarios del repertorio de AISGE, tanto de aquellos sectores de titulares de la explotación de establecimientos en donde se realizan actos de comunicación pública de grabaciones audiovisuales que integran el repertorio de AISGE (*v.gr.* establecimientos de restauración, hospedaje, salas de cine, etc.), como de aquellos otros en los que el repertorio se usa en remoto (*v.gr.* televisiones, internet, etc.). Y por otro, mejorar las relaciones con los usuarios del repertorio de la entidad, poniendo a disposición de estos un sistema ágil para facilitar información, atender consultas, y resolver quejas y reclamaciones de forma eficaz.

Con la creación del servicio se procura ofrecer una atención personalizada a los usuarios del repertorio (actuales y potenciales) dentro de un marco de transparencia y eficiencia en la relación con los mismos.

El presente Reglamento regula los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Usuario, integrado en un primer momento en el departamento de recaudación; y a partir del 1 de julio de 2014 en el departamento de usuarios. Tales procedimientos tienen como objeto resolver dudas, quejas y reclamaciones que planteen los usuarios del repertorio.

## Título 1. El Servicio de Atención al Usuario de AISGE

### Capítulo 1. Creación y organización

#### **Artículo 1. Creación**

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Usuario de AISGE, cuyos funcionamiento y régimen de actuación se regirán por las normas aquí contenidas y/o las que se desarrollen en el futuro en sustitución de las presentes. El Servicio ha sido creado por acuerdo del Consejo de Administración de AISGE.

AISGE se compromete a informar de la existencia del Servicio de Atención al Usuario, de sus competencias y funciones, y a poner a disposición de los usuarios del repertorio la información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del uso del repertorio de la entidad, así como los mecanismos para la resolución de conflictos.

#### **Artículo 2. Dependencia orgánica y funcional**

El Servicio de Atención al Usuario se incardina dentro del organigrama de AISGE. A partir del 1 de julio del 2014 pasa a depender jerárquica y funcionalmente del departamento de usuarios.

#### **Artículo 3. Principios rectores**

Los principios que rigen el Servicio de Atención al Usuario son los mismos que rigen todas las actividades de la entidad de gestión, en cuanto servicio integrado en el modelo de gestión desarrollado por AISGE.

Los principios rectores del Servicio de Atención al Usuario son: rigor, eficacia, objetividad, transparencia, claridad, y calidad del servicio.

#### **Artículo 4. Datos del servicio**

AISGE pone a disposición de los usuarios de su repertorio (potenciales y actuales) todos los medios para contactar con la entidad, con el fin de poder resolver las consultas, dudas, quejas, reclamaciones y sugerencias planteadas.

- a) Por **teléfono**, en el/los teléfono/s gratuito/s habilitado/s por AISGE.
- b) Por **correo electrónico**, en la/s dirección/es habilitadas por AISGE.
- c) Por **escrito**, al domicilio social de la entidad.
- d) Por **fax**, en el/los número/s de fax habilitado/s por AISGE.
- e) Por **Internet**, a través de la página Web de AISGE.
- f) A través de **visitas** presenciales.

#### **Artículo 5. Duración**

El Servicio de Atención al Usuario se constituye por tiempo indefinido, sin estar sujeto a vencimiento ni a cumplimiento de objetivos distintos de los que justifican su creación.

#### **Artículo 6. Modificación de las condiciones del Servicio de Atención al Usuario**

Cualquier modificación sobre la figura del Servicio de Atención al Usuario deberá ser propuesta por el Director General de la entidad.

#### **Artículo 7. Informe anual del Servicio de Atención al Usuario**

Con carácter anual, coincidiendo con la elaboración de las Cuentas Anuales de la Entidad y la elaboración de la Memoria de Actividades de la entidad, se realizará un informe, de carácter público, incluido en esta Memoria de Actividades, en el que se recogerán:

- a) El número de consultas atendidas.
- b) Los medios habituales que utilizan los usuarios del repertorio para plantear consultas y dudas.
- c) El contenido de las consultas habituales.
- d) Quejas de los usuarios del repertorio.
- e) Reclamaciones de los usuarios del repertorio.

## **Capítulo 2. Objeto y ámbito de aplicación**

#### **Artículo 8. Objeto**

El Servicio de Atención al Usuario tiene por objeto atender y resolver dudas, quejas y reclamaciones que planteen aquellas personas jurídicas o físicas que reúnan la condición de usuario del repertorio de AISGE.

**Artículo 9. Ámbito de aplicación**

Las normas recogidas en el presente Reglamento serán de aplicación a la tramitación de dudas que planteen los usuarios del repertorio de AISGE, siempre que tales dudas se refieran a la entidad, al repertorio gestionado, a los derechos administrados, al sistema tarifario, a los procedimientos de liquidación, y a cualquier otra información necesaria para la correcta liquidación y posterior pago de derechos.

Las normas recogidas en el presente Reglamento serán de aplicación a la tramitación de quejas y reclamaciones que planteen los usuarios del repertorio de AISGE, siempre que tales quejas se refieran al funcionamiento de los servicios prestados por AISGE a los usuarios del repertorio; y tales reclamaciones se refieran a incidencias en la facturación o liquidación de derechos.

**Artículo 10. Usuario del repertorio**

Se entenderá por **usuario** del repertorio la persona física o jurídica que realice, actos de comunicación pública de prestaciones artísticas integradas en obras y/o grabaciones audiovisuales protegidas por la Ley de Propiedad Intelectual que configuran el repertorio de AISGE, y/o alquiler de originales y copias de tales grabaciones audiovisuales.

El **repertorio** de AISGE lo engloban todas aquellas actuaciones de los intérpretes audiovisuales (actores, dobladores, bailarines y directores de escena) que pudieran generar, conforme al artículo 164 y siguientes del TRLPI, alguno de los derechos objeto de su gestión. De esta manera, viene delimitado de la siguiente manera:

- **Subjetivamente** está integrado por las actuaciones o prestaciones de todos los artistas intérpretes integrados en alguno de los colectivos cuyos derechos gestiona AISGE: actores, dobladores, bailarines y directores de escena –arts. 7 y 9 de sus Estatutos.

- **Objetivamente** comprende las actuaciones o prestaciones de tales artistas intérpretes o ejecutantes que se hallen en alguno de los supuestos previstos en el art. 164 TRLPI.

Se entenderá por **usuario potencial** del repertorio aquel que no haya regularizado su situación respecto de sus obligaciones del pago de derechos a los que viene obligado, ya sea por incumplimiento de sus obligaciones pasadas y/o presentes, ya sea porque proyecte iniciar actividades que impliquen la utilización de interpretaciones protegidas por AISGE.

Se entenderá por **usuario actual** del repertorio aquel que haya regularizado su situación respecto de sus obligaciones del pago de derechos a los que viene obligado.

### Capítulo 3. Funciones

#### Artículo 11. Funciones del Servicio de Atención al Usuario

Son funciones del Servicio de Atención al Usuario de AISGE:

- a) Facilitar **información**.
- b) Atender **consultas** de los usuarios del repertorio de acuerdo al procedimiento establecido en este reglamento y las instrucciones que, a tal efecto, se fijen desde la dirección del departamento de usuarios y/o dirección general.
- c) Tramitar **quejas y reclamaciones** de los usuarios del repertorio, de acuerdo al procedimiento establecido en este reglamento y las instrucciones que, a tal efecto, se fijen desde la dirección del departamento y/o dirección general.
- d) Actualizar los **contenidos del portal** del Servicio de Atención al Usuario de la página Web de AISGE.
- e) Elaboración de **preguntas frecuentes**.
- f) Participar en la definición y elaboración de un **sistema informático** para la prestación del servicio que estará dotado de cuantas herramientas sean necesarias para su correcta implementación y desarrollo.

- g) Elaborar **recomendaciones** y **propuestas** a la dirección general de la entidad en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la entidad y los usuarios del repertorio.
- h) Elaborar un **registro de consultas**.
- i) Elaborar un **archivo de los expedientes**.
- j) Evaluar el nivel de **satisfacción de los usuarios** del repertorio y la calidad del servicio ofrecido.
- k) Elaborar un **plan de actividad**, objetivos y compromisos del Servicio de Atención al Usuario del ejercicio siguiente, con el fin de lograr el mayor acercamiento a la realidad de las necesidades de los usuarios del repertorio de AISGE.

## Título 2. Procedimientos de atención de consultas y resolución de quejas y reclamaciones

### Capítulo 1. Procedimiento de atención de consultas

#### Artículo 12. Planteamiento de consultas

El usuario del repertorio podrá dirigirse a AISGE:

- a) Personalmente o mediante representación.
- b) En soporte papel o a través de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de documentos.
- c) A través de teléfono o fax.
- d) A través de visitas presenciales.

#### Artículo 13. Materias objeto de consulta

AISGE atenderá las consultas de cualquier usuario (actual o potencial) del repertorio referidas a:

- a) La **entidad**.
- b) El **repertorio** administrado por la entidad.

- c) Los **convenios** concluidos con entidades y organizaciones extranjeras.
- d) Los **derechos** administrados.
- e) Los tipos de **actos de explotación** del repertorio de AISGE que generan derechos de propiedad intelectual a favor de los titulares representados por AISGE.
- f) Los **sistemas tarifarios** de AISGE y su forma de aplicación y cálculo.
- g) Los **convenios sectoriales** suscritos por AISGE con las asociaciones de usuarios.
- h) Las **bonificaciones** aplicables a las tarifas o las contenidas en los convenios y su aplicación al caso particular del usuario consultante.
- i) Las hojas de **liquidación** de derechos facilitadas por AISGE.
- j) La cumplimentación, en su caso, de hojas de **autoliquidación** facilitadas por AISGE para la liquidación de los derechos.
- k) Cualquier otra relacionada con la recaudación de los derechos administrados por AISGE que facilite a los usuarios del repertorio el cumplimiento de sus obligaciones legales respecto a la gestión de derechos realizada por AISGE.
- l) Reclamaciones precontenciosas o prejudiciales formuladas por AISGE.

Para los **usuarios actuales** del repertorio, AISGE atenderá a través de este servicio de atención al usuario, además de las recogidas en el apartado anterior, las consultas referidas a:

- a) Hojas de **autoliquidación** de derechos presentadas por el usuario del repertorio.
- b) **Datos suministrados por terceros** que sirvan para elaborar la facturación.
- c) **Facturas** o abonos emitidos por AISGE.
- d) Detalle de los **saldos** que mantenga con AISGE.
- e) Cualquier otro relacionado con la facturación de los derechos administrados por AISGE que facilite a un usuario el cumplimiento de sus obligaciones legales respecto a la gestión de derechos realizada por AISGE.

#### **Artículo 14. Tramitación**

El procedimiento de atención de consultas ante el Servicio de Atención al Usuario y su posterior tramitación tendrá carácter gratuito.

La tramitación del expediente se extenderá por un plazo máximo de quince días, a partir de la fecha en la que el usuario del repertorio se dirija a AISGE a través de cualquiera de los medios puestos a su disposición para tal fin. No se atenderán consultas anónimas ni realizadas por terceros en nombre de usuarios no identificados.

Si para elaborar la respuesta fuera necesario realizar un análisis o recabar información adicional, el Servicio de Atención al Usuario se dirigirá al usuario del repertorio para requerirle información en un plazo no superior a siete días laborables desde la fecha de la consulta. El plazo para la elaboración de la respuesta de AISGE se verá suspendido hasta que el usuario facilite la información solicitada. Una vez recibida esta, se reanudará el plazo.

La respuesta de AISGE pone fin al procedimiento.

El Servicio de Atención al Usuario creará una ficha donde figurarán los datos del usuario del repertorio. Se recogerán, en concreto, los siguientes datos: persona física o jurídica titular de la explotación; denominación del establecimiento o del medio a través del que se realiza la explotación; dirección, persona y datos de contacto; y el motivo de la consulta.

## Capítulo 2. Procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones

### Artículo 15. Presentación de quejas y reclamaciones

La presentación de quejas y reclamaciones podrá efectuarse:

- a) Personalmente o mediante representación.
- b) En todos los casos, en soporte papel o a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Las quejas y reclamaciones deberán formularse en el plazo máximo de tres meses desde que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Transcurrido dicho plazo, la vía de reclamación ante el Servicio de Atención al Usuario se entenderá prescrita, con independencia de las actuaciones que el usuario del repertorio considere procedentes.

En el documento de presentación de las quejas o reclamaciones se hará constar:

- a) Denominación social y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada, número del DNI para las personas físicas y datos referidos a registros públicos de las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones objeto de la misma.
- c) Oficina o departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las que fundamente su queja o reclamación.

#### **Artículo 16. Lugar de presentación**

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas:

- Por correo postal a la atención del Servicio de Atención al Usuario.
- En la sede de AISGE.
- En la/s dirección/es de correo electrónico habilitada por la entidad.

#### **Artículo 17. Materias objeto de queja y/o reclamación**

AISGE atenderá:

- a) Las quejas referidas al funcionamiento del servicio de atención al usuario prestado por AISGE a los usuarios del repertorio, derivadas de retrasos injustificados, falta de respuesta o cualquier tipo de actuación del servicio anormal;
- b) Las reclamaciones referidas a incidencias en la facturación o liquidación de derechos.

### **Artículo 18. Tramitación**

El procedimiento de presentación de reclamaciones y quejas ante el Servicio de Atención al Usuario y su posterior tramitación tendrá carácter gratuito.

La tramitación del expediente se extenderá por un plazo máximo de tres meses, a partir de la fecha en la que el usuario del repertorio formule la reclamación.

Recibida la reclamación, AISGE remitirá al usuario del repertorio acuse de recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de recepción a efectos de cómputo de plazos y procederá a la apertura del expediente.

Si la identidad del usuario del repertorio no se encontrase suficientemente acreditada o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de siete (7) días hábiles, con apercibimiento de que si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Si para resolver la queja o reclamación, AISGE necesitase información adicional, solicitará dicha información al usuario del repertorio en el plazo de siete días hábiles desde la recepción de la queja o reclamación. En el plazo de siete (7) días hábiles, el usuario del repertorio deberá facilitar la información requerida o informar de los motivos por los que no la facilita, con apercibimiento de que si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

AISGE podrá por sí misma o por medio de terceros realizar las comprobaciones oportunas sobre la veracidad de los hechos y, en su caso, documentos, objeto de la queja o reclamación.

### **Artículo 19. Término del procedimiento**

La tramitación del expediente finalizará mediante decisión motivada.

La decisión que ponga fin al expediente será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre las cuestiones planteadas en la queja o reclamación.

La decisión será notificada al usuario del repertorio en el plazo de siete (7) días hábiles desde su fecha.

### **Capítulo 3. Condiciones generales a todos los usuarios del Servicio**

#### **Artículo 20. Confidencialidad y protección de datos de carácter personal**

Con objeto de dar cumplimiento a los fines de la entidad previstos en este Reglamento en todo lo relativo al Servicio de Atención al Usuario, los datos de carácter personal que cualquier empresa o particular comunique a la entidad serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal del que AISGE es responsable, al que se incorporan, a su vez, los datos a los que la entidad pueda tener acceso por otras fuentes como el Registro Mercantil, el Instituto de Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (ICAA), el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y cualesquiera otros organismos administrativos o judiciales en que figuren datos de carácter personal de los usuarios del repertorio de AISGE.

El tratamiento de datos de carácter personal correspondientes a las empresas y particulares usuarios del repertorio de la entidad por parte de AISGE queda sujeto a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como a su Reglamento, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y demás normativa que resulte procedente y a los Estatutos de la Entidad.

Conforme a lo previsto en los contratos suscritos con usuarios del repertorio, convenios de adhesión y sus anexos, y a lo previsto en el presente reglamento, todo usuario del repertorio que realice gestiones a través del Servicio de Atención al Usuario que la entidad pone a su disposición, da su consentimiento para que AISGE cree los ficheros necesarios para la correcta gestión de sus solicitudes y la gestión colectiva que tiene encomendada.

Igualmente, todo titular que haga uso del Servicio de Atención al Usuario ostenta los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal por parte de AISGE, los cuales podrá ejercer mediante escrito dirigido a [atencionusuario@aisge.es](mailto:atencionusuario@aisge.es), al número de fax y/o domicilio social de la entidad a la atención del Departamento de Atención al Usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, la entidad queda obligada a reservar en todo caso la confidencialidad de los datos tratados y a cumplir las demás obligaciones impuestas por la citada Ley y cuantas otras disposiciones legales resulten de aplicación.

#### **Artículo 21. Deber de información y publicidad**

Los usuarios del repertorio podrán conocer, antes de la utilización del repertorio de AISGE, los medios de interlocución disponibles, los convenios vigentes de su sector, las tarifas aplicables, los mecanismos de reclamación, los tiempos previstos de resolución, etcétera. Toda esta información se incluirá en la página web de la entidad.

AISGE se compromete a publicitar en su página Web, en las comunicaciones con los usuarios actuales y potenciales del repertorio el servicio de Atención al Usuario y las formas de contacto con dicho servicio.