

# 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

# 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, cuyo 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, bajo la dependencia jerárquica y funcional del Área de Negocio. No obstante, alguna de sus funciones podrá ser desarrolladas en colaboración o mediante la prestación de servicios auxiliares a través de entidades colaboradoras o dependientes, que adecuarán su actuación a los principios y criterios previstos en las presentes normas.

### 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) 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 el Servicio de Atención al Usuario deberá ser propuesta y aprobada por el director general de la entidad.

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

Con carácter anual, se realizará un informe, que se incluirá informe de actividad del IAT, datos estadísticos e información disociada sobre los siguientes aspectos:

- 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 consultas que planteen los usuarios del repertorio de AISGE, siempre que tales consultas se refieran a la recaudación de los derechos administrados por la entidad, y, en particular, en relación con aspectos de la precitada actividad, tales como: el repertorio gestionado, los derechos administrados, el sistema tarifario, 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 y/o de voz 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 artistas intérpretes (actores de imagen y/o voz, bailarines y directores de escena) que pudieran generar, conforme al artículo 200 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 de imagen y/o voz, 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. 200 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 Área de Negocio 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.
- 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 recaudación de los derechos administrados por la **entidad**.
- b) El **repertorio** administrado por la entidad, en relación con el uso que realicen los usuarios.
- 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 y siempre que sea posible a través de medios electrónicos.

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 registrará internamente los datos del usuario del repertorio. Se recogerán, en concreto, los siguientes datos: empresario individual o profesional o persona jurídica titular de la explotación; denominación del establecimiento o del medio a través del que se realiza la explotación datos de contacto necesarios para atender la consulta 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 electrónicos, 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.

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 de un expediente de resolución de reclamación o queja, según proceda y la información sobre el tratamiento de datos personales conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del presente Reglamento (también disponible en <https://www.aisge.es/proteccion-de-datos-aisge>).



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.

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, el tratamiento de datos personales de usuarios del repertorio que administra la entidad está referido a los datos relativos a empresarios individuales y de profesionales liberales, cuando se refieran a ellos únicamente en dicha condición por desempeñar regularmente una actividad empresarial o mercantil y de los datos de contacto y, en su caso, los datos relativos a la función o puesto desempeñado de las personas físicas que presten servicios en una persona jurídica y el tratamiento se refiera únicamente a los datos necesarios para su localización profesional, con finalidad de mantener sus relaciones entre la persona jurídica en la que el interesado preste sus servicios y el Servicio de Atención al Usuario, y en particular, para atender las consultas y/o reclamaciones que se formulen.

El tratamiento de datos se realiza con el consentimiento previo del interesado, mediante la relación contractual con la entidad, así como sin la necesidad de obtener el

consentimiento previo del interesado, conforme a lo previsto en el artículo 6.1 c) y f) del RGPD, y en los artículos 8 y 19 de la LOPDGDD, en base al interés legítimo que ostenta AISGE de cumplir con las obligaciones legalmente previstas.

La finalidad del tratamiento es de llevar a cabo la gestión de los derechos de propiedad intelectual que dicha entidad tiene atribuida y, especialmente, a efectos del tratamiento de datos de los usuarios, para hacer efectivos los derechos de remuneración, a cuyo pago resulten obligados legalmente (artículos 25, 108 y 109 del TRLPI).

El tratamiento de datos de carácter personal de usuarios del repertorio de la entidad, por parte de AISGE queda sujeto a lo establecido por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como a el Reglamento (UE) 2016/679 y demás normativa que resulte procedente y a los Estatutos de la Entidad.

Igualmente, todo titular de datos personales 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 [privacidad@aisge.es](mailto:privacidad@aisge.es).

En caso de considerar que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

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 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, y la información sobre el tratamiento de datos personales, 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.