

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

### 1. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS PLANTEADAS RESPECTO AL ÁMBITO DE ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD Y RESPECTO A LAS CONDICIONES DE ADQUISICIÓN Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE SOCIO Y AL CONTRATO DE GESTIÓN

#### 1.1. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y QUEJAS POR DENEGACIÓN DE LA CONDICIÓN DE SOCIO

---

El procedimiento se desarrollará conforme a los principios de audiencia, confidencialidad, contradicción, imparcialidad e igualdad entre las partes.

Aquellos interesados cuya solicitud de ingreso como socios en la Entidad haya sido desestimada, en virtud de la resolución adoptada por el Consejo de Administración, podrán recurrir ante el Comité de Garantías. Para ello deberán presentar un escrito dirigido a la Entidad en un plazo máximo de un mes, a contar desde la notificación de la resolución denegando el ingreso como socio o de la fecha del hecho del que traiga causa la reclamación.

- En el escrito de interposición del recurso se consignarán los siguientes datos:
  - Datos del solicitante.
  - El domicilio, correo electrónico o fax, a efectos de notificaciones.
  - Una relación de los motivos en los que se fundamente la reclamación.
  - Medios de prueba propuestos y razones que justifiquen cada uno de ellos en relación con los motivos de la reclamación (adjuntando los medios de prueba de que disponga el reclamante). En caso de que los documentos o medios de prueba consten en los archivos de la Entidad, deberán identificarse de forma adecuada cada uno de ellos.
- Los escritos de interposición de recurso serán tramitados por el personal técnico de la Entidad, entregando copia sellada de los mismos e informando al solicitante de los plazos y procedimiento aplicable para su tramitación.
- El Comité de Garantías será convocado en un plazo máximo de 15 días naturales. Junto con la convocatoria se remitirá copia del escrito de interposición del recurso y del expediente. El Comité podrá solicitar los informes técnicos y jurídicos que estime necesarios al personal técnico de la Entidad, de los que dará traslado al reclamante.
- El Comité de Garantías será auxiliado en la tramitación del expediente por el personal técnico que designe la Entidad.
- El Comité de Garantías, una vez estudiado el expediente y, en su caso, practicada la prueba, elaborará una propuesta de resolución en el plazo de 15 días hábiles desde su primera reunión.
- La propuesta de resolución se comunicará al reclamante para formular alegaciones en un plazo máximo de 15 días hábiles. Trascurrido ese plazo, se dictará resolución escrita definitiva en el plazo de 15 días hábiles, que será comunicada al reclamante.

#### 1.2. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y QUEJAS EN RELACIÓN CON EL ÁMBITO DE ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD, POR PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE SOCIO Y ASPECTOS RELATIVOS AL CONTRATO DE GESTIÓN

---

Los socios podrán formular reclamaciones o quejas en relación con el ámbito de actividad de la entidad y en lo relativo a la pérdida de condición de socio, o a los aspectos relativos al contrato de gestión. El interesado afectado deberá presentar por escrito la queja o reclamación, que será resuelta por los órganos técnicos de la Entidad, salvo que resulte de aplicación el procedimiento sancionador, en cuyo caso se estará a lo previsto en estos Estatutos y en las normas de régimen interno que desarrollen el referido procedimiento.

- En el escrito de interposición de la reclamación o queja se consignarán los siguientes datos:
  - Datos del solicitante.
  - El domicilio, correo electrónico o fax, a efectos de notificaciones.

- Una relación de los motivos en los que se fundamenta la reclamación.
  - Medios de prueba propuestos y las razones que justifiquen cada uno de ellos en relación con los motivos de su reclamación (adjuntando aquellos de los que disponga el titular). En caso de que los documentos o medios de prueba consten en los archivos de la Entidad deberán identificarse de forma adecuada.
- Las reclamaciones serán tramitadas por el personal técnico de la Entidad, que entregará copia sellada de los mismos e informará al solicitante de los plazos y procedimiento aplicable.
  - La resolución corresponderá al personal técnico de la entidad. A tales efectos se podrán elaborar los informes técnicos y jurídicos que estime necesarios al personal técnico encargado de la resolución.
  - Una vez estudiado el expediente y practicada la prueba, el personal técnico elaborará una propuesta de resolución en un plazo de 15 días hábiles desde la fecha de interposición.
  - La propuesta de resolución se comunicará al reclamante para formular alegaciones en un plazo de 10 días hábiles. Trascurrido ese plazo se dictará resolución escrita definitiva en un plazo de 15 días hábiles y se notificará al reclamante por cualquier medio designado en el escrito de reclamación.
  - Las resoluciones desestimatorias adoptadas por los órganos técnicos podrán ser recurridas ante el Consejo de Administración. Si el socio considera que la decisión del Consejo puede ser perjudicial para su interés, podrá recurrir ante el Comité de Garantías.
  - El procedimiento previsto podrá ser desarrollado reglamentariamente.

## 2. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES AL REPARTO

El procedimiento de tratamiento y resolución de las reclamaciones y quejas planteadas por cualquier titular en lo relativo al reparto y liquidación de los derechos administrados por la Entidad, se desarrollará conforme a los principios de audiencia, confidencialidad, contradicción, imparcialidad e igualdad entre las partes.

La Entidad podrá establecer distintos tipos de reclamaciones y formularios a efectos de interponer las mismas, atendiendo a las especialidades de las distintas tipologías de interpretaciones y repartos.

El expediente se iniciará mediante registro de la comunicación escrita del titular a la Entidad.

- El escrito podrá presentarse en cualquiera de las delegaciones de la Entidad, o realizarlo por correo postal, correo electrónico o por registro efectuado a través del Área de Socios de la web de Aisge.
- En el escrito de interposición de la reclamación se consignarán los siguientes datos:
  - Nombre y apellidos del interesado
  - Nombre artístico
  - Identificación personal
  - Tipo de revisión solicitada
  - Medios de prueba propuestos, en su caso.
  - Domicilio, correo electrónico o fax, a efectos de notificaciones.
  - Motivos de la revisión descritos sucintamente.
- Este tipo de reclamaciones serán resueltas por el equipo técnico de la Entidad. No obstante, en atención a la tipología y complejidad de las reclamaciones, la resolución podrá ser sometida a la Comisión de Reparto.
- En la tramitación del expediente se realizará una fase de análisis o estudio que consistirá en el desarrollo de metodologías de identificación de las interpretaciones, acciones de auditoría y práctica de la prueba, según el tipo de reclamación solicitada. Se podrá requerir al interesado la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos que fundamenten su solicitud y resulten necesarios para la resolución.

- El transcurso del plazo máximo de tres meses para resolver la reclamación se podrá suspender en los casos siguientes:
  - Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias o para aportar documentos u otros elementos necesarios.
  - Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis durante el tiempo necesario para incorporar los resultados al expediente.
  - Cuando deban desarrollarse metodologías de identificación de las interpretaciones, o realizarse acciones de auditoría y práctica de la prueba, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.
  - Cuando el volumen de datos y la complejidad del expediente requiera para su adecuado análisis una ampliación del plazo inicialmente previsto.
- Excepcionalmente se podrá acordar la ampliación del plazo máximo de resolución mediante motivación de las circunstancias concurrentes, y en tal caso la ampliación no podrá ser superior al plazo establecido para la tramitación del procedimiento.
- El expediente finalizará mediante resolución escrita y motivada, que será comunicada al interesado.
- La resolución desestimatoria indicará los recursos que en cada caso procedan, así como el órgano encargado de su resolución y el plazo para su interposición. Las resoluciones se notificarán al interesado por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, incluido el correo electrónico.
- Se podrá recurrir en el plazo de tres meses, a contar desde el día siguiente al de la notificación de la resolución desestimatoria.
- La resolución desestimatoria adoptada por el órgano técnico será recurrible ante la Comisión de Reparto. Si la resolución desestimatoria fuera dictada por la Comisión de Reparto, será recurrible ante el Consejo de Administración y en caso de que el interesado considere perjudiciales para sus intereses las decisiones del Consejo de Administración, podrá recurrir ante el Comité de Garantías.
- El recurso se resolverá en el plazo máximo de seis meses desde el día siguiente al de su interposición, mediante resolución motivada mencionando los recursos que en su caso procedan y el órgano encargado de su resolución, así como el plazo para su interposición.
- En los casos en que corresponda se abrirá una fase de liquidación.

### 3. CÓMPUTO DE TÉRMINOS Y PLAZOS

Los plazos establecidos por días se entenderán como días hábiles, salvo que se expresen como días naturales, considerándose hábiles todos los días del año, excepto sábados y domingos, mes de agosto, fiesta nacional y festivos a efectos laborales en la Comunidad Autónoma del domicilio social de la Entidad. El horario hábil será el fijado por la Entidad a efectos laborales.

Si el plazo se fija en meses, estos se computarán de fecha a fecha. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo se entenderá que el plazo expira el último día del mes. Si el día de la fecha de vencimiento fuera inhábil el plazo expirará el siguiente día hábil.

Los plazos empezarán a contar desde el día siguiente a aquel en que se produzca la notificación (respecto a los actos que la precisen), adopción del acuerdo o llegada del término previsto.