

REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 1. OBJETO.

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 de los Estatutos de la entidad y en cumplimiento del art. 159 o) de la Ley de Propiedad Intelectual, el procedimiento de tramitación y resolución de las reclamaciones y quejas que puedan interponer los sujetos legitimados para ello.
2. El procedimiento de reclamación o queja no interferirá en la tramitación y resolución de ningún otro procedimiento interno que se esté llevando a cabo en el seno de la entidad, ni constituirá una segunda instancia a través de la cual impugnar o recurrir lo dictaminado por un órgano cualquiera de la entidad. La interposición de una reclamación o queja tampoco suspenderá ni interrumpirá los plazos establecidos en las leyes para el ejercicio de cualquier recurso, acción o derecho que pudiera asistir al interesado.

ARTÍCULO 2. ÓRGANO COMPETENTE.

1. La competencia para la resolución de los procedimientos de reclamaciones y quejas corresponde de forma exclusiva y excluyente al Comité de Reclamaciones y Quejas, quien no tendrá asignada ninguna otra función dentro de la entidad.
2. Componen el Comité de Reclamaciones y Quejas tres socios de la entidad. Su nombramiento tendrá una duración de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por mandatos sucesivos. No podrán formar parte del Comité de Reclamaciones y Quejas los socios que sean miembros del Comité Directivo. La Asamblea General podrá disponer el modo de suplir las posibles vacantes que se produzcan en el Comité de Reclamaciones y Quejas.
3. El Comité de Reclamaciones y Quejas será asistido, para todo lo relacionado con la tramitación de las reclamaciones y quejas, por el personal de AGEDI. El Comité Directivo se ocupará de que el Comité de Reclamaciones y Quejas cuente con los recursos técnicos y humanos necesarios para llevar a cabo su labor con eficacia.
4. El personal asignado para la asistencia del Comité de Reclamaciones y Quejas se ocupará de las siguientes funciones:
 - a. recibir, acusar recibo y tramitar las reclamaciones y quejas formuladas por los sujetos legitimados;
 - b. preparar y modificar los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas y asistir a los interesados en la redacción de la reclamación o queja si fuera necesario.

- c. facilitar a los interesados la información que éstos requieran sobre el estado de tramitación de su reclamación o queja, así como sobre el seguimiento de las medidas de subsanación o de mejora que hayan sido propuestas o adoptadas como consecuencia de su reclamación o queja.
5. El Comité de Reclamaciones y Quejas actuará constituido como órgano unipersonal, a través de uno de sus miembros y siguiendo un sistema de turno rotatorio, para realizar las siguientes funciones:
 - a. instruir el procedimiento, realizando las comprobaciones dirigidas a contrastar lo alegado por el interesado y recabando los antecedentes e informes necesarios de los órganos o servicios concernidos por el contenido de la reclamación o queja;
 - b. elaborar las propuestas de resolución y elevarlas al Comité de Reclamaciones y Quejas para su aprobación. En la realización de ambas funciones el miembro del Comité actuante podrá recabar el apoyo técnico del personal de la entidad.

ARTÍCULO 3. SUJETOS LEGITIMADOS.

Podrán formular reclamaciones y quejas todos los miembros de la entidad, de la clase que sean, así como los titulares que, sin ser socios, tengan encomendada la gestión de sus derechos a la entidad a través de un Contrato de Gestión, así como las entidades de gestión por cuya cuenta se gestionen derechos en virtud de un acuerdo de representación. También estarán legitimados para formular reclamaciones y quejas los sujetos que ostenten algún derecho de los que son gestionados por AGEDI pese a no haberle encomendado la gestión, así como quienes hubieran sido socios de la entidad o hubieran suscrito con ella un Contrato de Gestión, aunque la pertenencia a la entidad o el Contrato de Gestión hubieran finalizado en el momento de interposición de la reclamación o queja.

ARTÍCULO 4. MATERIAS SUSCEPTIBLES DE RECLAMACIÓN O QUEJA.

Los sujetos mencionados en el artículo anterior podrán formular reclamaciones y quejas relativas a cualesquiera materias conectadas con las actividades de la entidad, y en particular a las siguientes:

- a. las condiciones de adquisición y pérdida de la condición de socio;
- b. cualesquiera aspectos relativos al contrato de gestión, y en particular:
 - i. la autorización para gestionar derechos y la revocación o retirada de la misma;
 - ii. la recaudación y reparto de derechos, incluidas las deducciones o descuentos de administración aplicados por la entidad.

ARTÍCULO 5. PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS.

1. Los sujetos legitimados podrán formular reclamaciones y quejas presentando la correspondiente solicitud ante el Comité de Reclamaciones y Quejas de la entidad. Las reclamaciones y quejas podrán ser presentadas por escrito u oralmente, y en ambos casos presencialmente o a distancia.
2. La presentación por escrito podrá efectuarse entregando el texto de la reclamación o queja presencialmente en las oficinas de la entidad, o remitiéndolo por correo postal o por vía electrónica. La entidad pondrá a disposición de los legitimados, en lugar visible, accesible y adecuadamente indicado dentro de su sede, formularios que faciliten la redacción de la reclamación o queja, así como un buzón exclusivamente destinado a la presentación de las reclamaciones o quejas.
3. En el caso de presentación oral el personal de la entidad ayudará a la transcripción por escrito de la reclamación, incorporándola en un formulario. En la presentación telefónica, la entidad dispondrá un sistema de grabación de las conversaciones, debiendo transcribir a un formulario los elementos necesarios para la tramitación de la reclamación o queja.
4. Las reclamaciones o quejas presentadas por correo electrónico deberán ir dirigidas a la dirección electrónica del Comité de Reclamaciones y Quejas, la cual estará visible desde la página de inicio en el sitio web de la entidad. Asimismo, desde esa misma página de inicio se podrá acceder a un formulario electrónico para la presentación de reclamaciones o quejas, las cuales, una vez enviado el formulario, quedarán depositadas en el buzón electrónico del Comité de Reclamaciones y Quejas.
5. Sea cual sea el modo de presentación, la reclamación o queja deberá expresar:
 - a. el nombre, apellidos y número del documento de identificación personal de la persona que formula la queja o reclamación;
 - b. una dirección postal y una dirección electrónica a efectos de comunicaciones;
 - c. el motivo o motivos de la reclamación o queja.
6. Potestativamente, la reclamación o queja podrá además indicar:
 - a. el órgano o servicio a cuya actuación u omisión se refiere, en su caso, la reclamación o queja;
 - b. las acciones o correcciones que, a juicio del interesado, sería necesario realizar para subsanar o mejorar la actuación que haya motivado su reclamación o queja.
7. En todos los casos en que la forma de presentación lo permita, se facilitará al interesado el número de referencia o código numérico asignado a la reclamación o queja presentada. Esa referencia o código servirá para identificar la reclamación o queja a lo largo de toda su tramitación y deberá ser facilitado por el interesado cuando desee conocer el estado de la misma.

ARTÍCULO 6. FASE DE SUBSANACIÓN Y ARCHIVO DE PLANO.

1. Una vez recibida la queja o reclamación y tras asignar un número de referencia a las que estuviesen pendientes de ese trámite, se procederá a verificar si la reclamación o queja cumple con los requisitos necesarios para iniciar la tramitación.
2. Si la queja o reclamación presentada omitiera alguno de los datos básicos señalados en el apartado 5 del artículo anterior, se requerirá al interesado para que subsane la deficiencia en el plazo de cinco días, procediéndose en caso de que dicha subsanación no se produzca al archivo de plano de la reclamación o queja.
3. El archivo de plano también podrá producirse si, aunque la reclamación o queja no omitiera ninguno de los datos básicos necesarios para su tramitación, por su redacción resultase manifiestamente incoherente o por su contenido fuese completamente ajena a las actividades de la entidad, así como si se tratase de una mera reiteración de otra reclamación o queja ya tramitada o pendiente de trámite.
4. La decisión sobre el archivo de plano deberá ser comunicada a la persona interesada en el plazo máximo de diez días desde la recepción de la reclamación o queja, salvo concurrencia de motivos objetivos que justifiquen disponer de un plazo mayor, los cuales deberán hacerse constar en la comunicación de archivo. La decisión de archivo de plano podrá ser impugnada por el interesado ante el Comité de Reclamaciones y Quejas en el plazo de quince días desde su recepción. La decisión del Comité sobre la admisibilidad o no de la reclamación o queja será inapelable.
5. Los escritos reiterativos de reclamaciones o quejas archivadas de plano se unirán al expediente correspondiente, y no exigirán efectuar ninguna nueva comunicación a la persona interesada que ya haya sido informada a propósito del archivo de plano de su reclamación o queja inicial.

ARTÍCULO 7. FASE DE RECEPCIÓN E INICIO DE LA TRAMITACIÓN.

1. En caso de no detectarse deficiencias, o tras la subsanación de las mismas en su caso, se procederá a acusar formalmente recibo de la queja o reclamación a la persona interesada dentro del mismo plazo señalado en el cuarto apartado del artículo anterior.
2. En el acuse de recibo se consignará el número de referencia asignado y se comunicará al interesado el inicio de la tramitación, pudiendo solicitarle que amplíe los datos o informaciones contenidos en el escrito inicial.
3. El acuse de recibo, y el resto de comunicaciones que deban practicarse a lo largo del procedimiento, se efectuarán por medios telemáticos siempre que la reclamación o queja se haya presentado por esa vía, y también en el resto de casos a menos que el interesado haya realizado una indicación expresa en contra.

ARTÍCULO 8. FASE DE INSTRUCCIÓN.

1. El Comité de Reclamaciones y Quejas podrá llevar a cabo las actuaciones y comprobaciones que considere pertinentes dirigidas a contrastar lo alegado por el interesado en la reclamación o queja.
2. Cuando lo considere necesario, el Comité de Reclamaciones y Quejas podrá solicitar la remisión de los correspondientes antecedentes y la evacuación de informes al órgano o servicio afectado, en su caso, por la reclamación o queja.
3. El órgano o servicio requerido deberá proporcionar los antecedentes e informes solicitados en el plazo de diez días contados desde la recepción de la petición.
4. Los antecedentes e informes facilitados por el órgano o servicio requerido deberán ser incorporados al expediente y quedar a disposición del interesado, quien tendrá derecho a conocer en todo momento el estado de tramitación de su reclamación o queja.
5. Ante la respuesta dada por el órgano o servicio concernido, el Comité de Reclamaciones y Quejas podrá requerir a su vez al interesado para que, en el plazo máximo de cinco días, aporte información o documentación adicional que acredite o pruebe sus alegaciones.
6. Las funciones del Comité relativas a la fase de instrucción serán desempeñadas por uno de sus miembros constituido en órgano unipersonal, siguiendo el sistema de turno rotatorio señalado en el quinto apartado del artículo 2.

ARTÍCULO 9. FASE DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN AL INTERESADO.

1. En el plazo de un mes desde el inicio de la tramitación, el miembro del Comité en que por turno hubiera recaído la función, elevará al Comité de Reclamaciones y Quejas una propuesta de resolución del procedimiento. Ese plazo podrá ser prorrogado hasta quince días más por motivos justificados, los cuales deberán ser apreciados por el Comité de Reclamaciones y Quejas.
2. La propuesta de resolución deberá contener un resumen de los antecedentes y actuaciones practicadas, así como una parte dispositiva en la que se formulen, en su caso, las medidas de subsanación o mejora cuya adopción se estime recomendable. La documentación e información complementaria quedará a disposición del Comité de Reclamaciones y Quejas por si éste considerase necesario consultarla antes de tomar su decisión.
3. El Comité de Reclamaciones y Quejas adoptará su resolución en el plazo de diez días desde la fecha en que le haya sido elevada

la correspondiente propuesta y, cuando la queja o reclamación se rechace, la resolución deberá estar suficientemente motivada. Por motivos justificados, que deberán constar en la resolución, el Comité podrá disponer de un plazo adicional de cinco días. Salvo por lo dispuesto en el quinto apartado del artículo 2, serán aplicables al Comité de Reclamaciones y Quejas las reglas sobre reuniones, constitución, adopción de acuerdos y régimen de voto establecidas para el Comité Directivo en los Estatutos de la entidad.

4. La resolución del Comité de Reclamaciones y Quejas se comunicará a la persona interesada, indicándole las medidas de subsanación o mejora que hayan sido adoptadas o propuestas como consecuencia de su reclamación o queja, o motivando las razones por las que no es posible atenderla. A la resolución se añadirá cuanta información sea precisa para que la explicación ofrecida sea completa y ajustada a lo expuesto en el escrito de reclamación o queja.

ARTÍCULO 10. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O MEJORA ADOPTADAS O PROPUESTAS COMO CONSECUENCIA DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

1. Sin perjuicio de la notificación de lo resuelto al interesado, cuando el Comité de Reclamaciones o Quejas hallase la queja o reclamación total o parcialmente justificada y su resolución contenga la propuesta de medidas de subsanación o mejora, dicha resolución se notificará también a los órganos o servicios de la entidad a los que afecten dichas medidas.
2. Las resoluciones del Comité de Reclamaciones y Quejas tendrán para esos órganos o servicios concernidos fuerza de recomendación o de sugerencia de actuación, a fin de que tengan la oportunidad de sopesar lo resuelto por el Comité y enmendar su actuación o amoldar su funcionamiento futuro de acuerdo con la propuesta efectuada.
3. Con independencia de lo dispuesto en los apartados anteriores, el órgano o servicio concernido en su caso por la reclamación o queja al que se hayan solicitado los antecedentes o informes a que se refiere el artículo 8, podrá, dentro del ámbito de sus competencias, adoptar las medidas de subsanación o mejora que estime pertinentes.