



**REGLAMENTO DE  
RECLAMACIONES  
Y QUEJAS  
2019**



## I. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el proceso de recepción y resolución de reclamaciones y quejas relacionadas con los intereses y derechos de socios y aquellos otros usuarios de los servicios prestados por la Entidad.

## II. Ámbito de aplicación.

Quedan incluidas dentro del ámbito de aplicación de este Reglamento toda reclamación o queja presentada, por escrito, por titulares administrados, titulares asociados y las entidades de gestión con las que la Entidad tiene establecidos acuerdos de representación recíproca o unilateral, según lo dispuesto en el artículo 49º de los Estatutos de la Entidad.

Quedan excluidas las reclamaciones y quejas referidas a la impugnación de acuerdos sancionadores (conforme a lo dispuesto en el número 7 del artículo 21ª de los Estatutos), impugnación de acuerdos sociales (conforme a lo dispuesto en el artículo 34º de los Estatutos) y las actuaciones en casos de error, inexactitud o falsedad, que afecten a declaraciones o documentos presentados a registro o ya registrados (conforme a lo dispuesto en el número 3 del artículo 49º de los Estatutos), que se tramitarán y resolverán conforme a su regulación específica.

## III. Documentación de referencia.

- Estatutos de AIE.
- Carta de Servicios.

## IV. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones y quejas.

### 1. Titulares administrados y titulares asociados

La presentación de reclamaciones y quejas podrá realizarse a través de una de las siguientes vías disponibles:

- **Personalmente**, en cualquiera de las sedes de la Entidad:
  - Sede de Madrid: Calle Torrelara, 8, 28016.
  - Sede de Barcelona: Plaça d'Ibèria, 4, 08014.
  - Sede de Sevilla: Avenida Blas Infante, 10, 41011.
- Por **correo postal**, a cualquiera de las sedes de la Entidad.

- Por **correo electrónico**, a la dirección de:
  - Atención de Socios: [socios@aie.es](mailto:socios@aie.es); [sociosbarcelona@aie.es](mailto:sociosbarcelona@aie.es) o [atsociosevilla@aie.es](mailto:atsociosevilla@aie.es)
  - Fondo Asistencial y Cultural (usuarios de servicios de Formación musical, Promoción de la música o Ayudas asistenciales): [fondo@aie.es](mailto:fondo@aie.es)
- A través del **buzón de la Oficina Virtual** de socios.

Se aceptará toda reclamación o queja formulada por escrito y firmada por el interesado.

En el caso de recibir una reclamación o queja en la que el interesado está afiliado a otra entidad de gestión extranjera y exista un contrato de reciprocidad entre AIE y esa entidad se redirigirán las contestaciones a través de esta sociedad, comunicando al interesado que se utilizará dicho canal. El procedimiento para las reclamaciones o quejas entre las sociedades de gestión está estipulado en cada uno de los contratos bilaterales o unilaterales y es acorde al modelo de contrato SCAPR Model Bi-Multilateral Agreement and Annex I o al modelo de contrato FILAIE.

No obstante lo anterior, se aplicarán los plazos para las respuestas estipulados en el presente procedimiento y serán los mismos en el caso del directamente interesado y de la entidad de gestión.

Una vez recibida por la Entidad, se asignará de forma inmediata un número de reclamación o queja y se enviará automáticamente un acuse de recibo, en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción, al correo electrónico que el interesado haya facilitado. En el caso que no disponga de correo electrónico se enviaría por correo postal.

El departamento encargado de la tramitación, formulará y notificará al interesado una propuesta de resolución en un máximo de 30 días naturales desde el día en que se haya presentado la reclamación o queja en los registros de la Entidad. Dicho plazo quedará suspendido cuando la Entidad requiera al interesado la aportación de información o documentación adicional, hasta que la misma sea completamente aportada. En el caso de las reclamaciones o quejas de especial complejidad o que afecten a terceros, el plazo de resolución será el más breve que sea posible, informando al interesado de este hecho.

Una vez enviada la propuesta de resolución, se concede al interesado un trámite de audiencia por término de 15 días naturales para formular alegaciones y aportar nueva documentación o información en defensa de sus intereses.

- Si en el trámite de audiencia el interesado comunica la aceptación de la propuesta de resolución, o este periodo transcurre sin noticias por parte del interesado, se llevará a efecto la misma y el expediente quedará concluido. Si la aceptación de la propuesta fuese parcial, se llevará a efecto en lo aceptado, y el expediente continuará únicamente respecto de lo no aceptado.
- Si en el trámite de audiencia el interesado no acepta la propuesta de resolución, o la acepta solo parcialmente, la Comisión Permanente resolverá de forma motivada y por escrito la reclamación o queja, y lo notificará al interesado.

El interesado podrá acudir a los Juzgados y Tribunales si no estuviere conforme con la resolución de su reclamación o queja, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 34º de los Estatutos de la Entidad.

## **2. Entidades de gestión**

El procedimiento para reclamar a una entidad de gestión que pertenezca a SCAPR se encuentra en el documento “Procedure for settlement of disputes” y en el caso de las sociedades miembros de FILAIE en la cláusula “Arreglo de los litigios” de los contratos de reciprocidad.



**ARTISTAS INTÉRPRETES O EJECUTANTES, EGDPI**

www..es