



**egeda**

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE  
RECLAMACIONES Y QUEJAS  
E-RCL01

Versión Nº: 1

EGEDA posee en propiedad el original de este documento. Las copias que de este documento se suministren tienen carácter confidencial y no podrán ser utilizadas para fines diferentes a aquellos para los cuales son solicitadas, ni tampoco podrán ser reproducidas sin la autorización de EGEDA.

## INDICE.

<b>0</b>	<b>CONTROL DE VERSIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.</b>	<b>OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>CONSIDERACIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>PERSONAS LEGITIMADAS PARA RECLAMAR.....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA.....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA.....</b>	<b>5</b>
<b>7.</b>	<b>TRAMITACIÓN INTERNA DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA.....</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>DESISTIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA.....</b>	<b>6</b>

## 0 CONTROL DE VERSIÓN

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Nº Versión:	Fecha:	Páginas afectadas:
Departamento Jurídico	Dirección General	Dirección General			
Montse Benzal	Miguel A. Benzal	Miguel A. Benzal	1	04/06/2018	Todo el documento

### Descripción de los cambios:

Edición inicial del documento.

## 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento para el tratamiento y resolución de reclamaciones y quejas ha sido preparado en EGEDA para dar respuesta a lo establecido en el artículo 159 del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, y desarrolla el contenido del artículo 58 de los estatutos de la Entidad.

Se incluyen dentro del ámbito de aplicación de este procedimiento las reclamaciones y quejas planteadas por los miembros en lo relativo particularmente a las condiciones de adquisición y pérdida de la condición de socio, a los aspectos relativos al contrato de gestión y a la recaudación y reparto de derechos. Asimismo, se encuentran incluidas otras posibles reclamaciones o quejas presentadas por los socios de la Entidad.

## 2. DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las funciones establecidas en el artículo 58 de los estatutos de EGEDA para el departamento de quejas y reclamaciones son asumidas por el Comité de Cumplimiento Normativo de la Entidad.

## 3. CONSIDERACIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN

- Tendrán la consideración de quejas, las presentadas por los socios de EGEDA que pongan de manifiesto, bajo el punto de vista de quien las formula, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos en la adquisición y pérdida de la condición de socio, en lo relativo al contrato de gestión, en la recaudación y reparto de derechos, o en general a otros aspectos de la gestión realizada por esta Entidad, y en las que el no se solicita una restitución de su interés o derecho.
- Tendrán la consideración de reclamaciones, las presentadas por los socios de EGEDA que pongan de manifiesto, bajo el punto de vista de quien las formula, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos en la adquisición y pérdida de la condición de socio, en lo relativo al contrato de gestión, en la recaudación y reparto de derechos, o en general a otros aspectos de la gestión realizada por esta Entidad.

#### **4. PERSONAS LEGITIMADAS PARA RECLAMAR**

Pueden presentar quejas o reclamaciones conforme a lo establecido en el presente procedimiento todos los socios de EGEDA o sus representantes que presenten la correspondiente acreditación.

#### **5. PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA**

Cualquier miembro de la Entidad puede presentar una reclamación o queja relativa a las condiciones de adquisición y pérdida de la condición de socio, a los aspectos relativos al contrato de gestión, a la recaudación y reparto de derechos, o en general a otros aspectos de la gestión realizada por esta Entidad.

Las reclamaciones o quejas se recibirán por correo electrónico en la cuenta habilitada para tal fin, en el modelo normalizado establecido al efecto, que se encuentra accesible a los miembros en la zona destinada a los socios en la página web, y que deberá venir firmado por el reclamante (mediante firma electrónica certificada o dni electrónico, o mediante presentación digital del documento y envío físico a continuación de original firmado por la persona que hace la reclamación, en el que se incluya referencia al procedimiento aplicable E-RCL).

#### **6. RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA**

Las quejas o reclamaciones son recibidas en la Entidad por el Departamento asignado para consultar la cuenta de correo establecida a este efecto (Departamento de Asesoría Jurídica y Departamento de Socios), siendo remitidas de manera inmediata al Comité de Cumplimiento Normativo (CCN), que comprueba que la documentación recibida cumple con todos los requisitos requeridos (que el modelo normalizado se ha cumplimentado correctamente, que se encuentra identificado el miembro reclamante, que este ha firmado la solicitud o que se dispone de firma electrónica con certificado digital o dni electrónico u original manuscrito, que dispone de la aceptación expresa requerida en el RGPD).

Una vez realizadas estas comprobaciones, el CCN procede a realizar comunicación al reclamante conforme a lo siguiente:

- Si la documentación presentada es correcta, envía acuse de recibo al reclamante (al correo de contacto dado por el socio), en un plazo máximo de cinco días laborables contado a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la reclamación o queja en la Entidad.

- En el supuesto de que en la queja o reclamación no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o de no haberse recibido firma electrónica certificada o mediante dni electrónico ni firma manuscrita original o si no se pudiese establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante por escrito para que en el plazo de cinco días naturales complete la información o documentación, durante los cuales se interrumpe el plazo de treinta días que tiene la Entidad para resolver.

## **7. TRAMITACIÓN INTERNA DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA**

Una vez admitida la reclamación por cumplir los requisitos, el Comité de Cumplimiento Normativo de EGEDA procede de una de las dos formas siguientes:

- Si se trata de una reclamación o queja vinculada con el Sistema de Prevención de Riesgos Penales o con algunas de sus medidas de control o medidas de prevención establecidas en el mismo, es el propio Comité de Cumplimiento Normativo el que procede a analizar la reclamación o queja recibida, con la posible participación por parte del responsable del Departamento afectado, de acuerdo con su Reglamento de funcionamiento.
- Si se trata de una reclamación o queja no vinculada con el Sistema de Prevención de Riesgos Penales o con algunas de sus medidas de control o medidas de prevención establecidas en el mismo, se traslada al Responsable del Departamento afectado para que este sea el responsable del análisis y tratamiento de la situación identificada.

Tras analizarse la situación identificada es el responsable designado para el tratamiento quien adoptará una propuesta de resolución motivada, que contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en los estatutos de la Entidad, en la legislación aplicable y en las buenas prácticas aplicables, a la situación presentada.

La propuesta de resolución es trasladada al Comité de Cumplimiento Normativo (salvo que sea el CCN el responsable designado para su tratamiento) para que sea éste el que apruebe en su caso y comunique la solución, si procediera, o una respuesta en caso contrario, al reclamante en un plazo máximo de treinta días desde el día siguiente al que se cursa el acuse de recibo. Esta respuesta se envía a la dirección de correo electrónico que facilite expresamente el socio. El CCN se puede apartar de la propuesta de resolución de manera motivada.

El CCN mantendrá un expediente digital con toda la documentación generada en cada una de las reclamaciones o quejas recibidas, en el que necesariamente se incluirá la documentación sobre la reclamación o queja recibida y sobre la resolución adoptada, así como todas las comunicaciones realizadas con el Socio.

## **8. DESISTIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN O QUEJA.**



Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, presentando escrito a tal efecto al correo electrónico establecido a tal efecto en la página web. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la reclamación con el interesado se refiere, procediéndose al archivo de la queja o reclamación sin más trámite, debiendo quedar documentado dentro del expediente la comunicación del Socio solicitando el desistimiento y la confirmación por parte de EGEDA del cierre del expediente al correo electrónico facilitado expresamente por el Socio.