

## Procedură de soluționare a cererilor / plângerilor

1. În raport de prezenta procedură și de Statut, PERGAM asigură corespondența cu membrii, utilizatorii și cu alte organisme de gestiune colectivă, prin orice mijloace, inclusive electronice.
  
2. Orice membru / persoană interesată / nemembru / titular de drepturi / utilizatori/ organisme de gestiune colectivă / autoritate a statului are dreptul să formuleze către PERGAM solicitări de informații /cereri de audiență / altele asemenea, specifice obiectului de activitate al asociației.
  
3. Cererile pot fi depuse prin poștă / curier la sediul PERGAM / prin poștă electronică / direct la sediul PERGAM în orele de program.
  
4. Cererile sunt înregistrate în Registrul General de intrări-ieșiri în vederea evidenței și soluționării.
  
5. Cererile se soluționează de urgență în maximum 30 zile lucrătoare și dacă necesită o verificare amănunțită și/sau un volum mare de date / documente / fișiere sau arhive, în termen de 45 zile de la depunerea cererii.
  
6. Cererile formulate către PERGAM trebuie să cuprindă cel puțin următoarele elemente:
  - a) Datele de identificare ale solicitantului, precum și adresa de corespondență;
  
  - b) Datele de identificare ale reprezentantului și adresa de corespondență, în cazul în care cererea este depusă printr-un reprezentant / împuternicit / avocat;

c) Descrierea / obiectul / conținutul solicitării.

7. În ceea ce privește membrii PERGAM, cererile pot avea ca obiect, printre altele:

a) Eliberarea de adeverințe vizând calitatea de membru și/sau adeverințe de venit;

b) Comunicarea propriului repertoriu declarat și înregistrat în baza de date a PERGAM;

c) Comunicarea de user și parolă pentru declararea și/sau actualizarea repertoriului;

d) Solicitarea de informații detaliate și documente privind sumele ce i-au fost repartizate în ultimele 12 luni, proveniența, modul de calcul a drepturilor și reținerilor aplicate, precum și verificarea concordanței acestor date cu prevederile din Statut privind regulile de repartiție.

8. Urmare solicitării unei cereri de audiență și/sau verificare repertoriu, aceasta se programează în prealabil cu minim 3 zile înainte.

9. Orice membru are dreptul de a sesiza Comisia Permanentă Specială privind accesul la informații dacă consideră că i s-ar fi încălcat dreptul de acces la informațiile solicitate, în termen de 3 zile. Comisia Permanentă Specială privind accesul la informații este obligată să răspundă în termen de 7 zile atât celui care a sesizat-o, cât și administratorului general al PERGAM.

10. În raport de prezenta procedură și de Statutul PERGAM, membrii au dreptul să aibă acces la toate informațiile și documentele cu privire la modul de gestionare a drepturilor lor, categorii de drepturi și titluri de opere, precum și obligația corelativă de a răspunde cererilor de informații primite din partea PERGAM.

11. În raport de prezenta procedură și de Statutul PERGAM, asociația asigură accesul propriilor membrii, fără discriminare, la informațiile privind orice aspect al activității de colectare a sumelor datorate de utilizatori și de repartizarea acestora, precum și un tratament egal, nediscriminatoriu, bazat pe principiul transparenței.

[Descarcă procedura în format PDF](#)

[Model cerere](#)