

PROCEDURĂ DE SOLUȚIONARE A CERERILOR / PLÂNGERILOR

1. Prezenta procedură reglementează regulile care guvernează principiile, măsurile și cerințele privind soluționarea cererilor / plângerilor în cadrul Societății Autorilor și Editorilor Români de Opere Științifice - PERGAM (denumită în cele ce urmează asociația sau PERGAM), organism de gestiune colectivă cu sediul social în București, Șos. Mihai Bravu nr. 174, bl. 229, sc. 1, et. 4, ap. 16, sector 2, CP 021341, CIF: RO25900377, înregistrată în Registrul asociațiilor și fundațiilor cu nr. 73/11.08.2009, e-mail: office@pergam.ro, legal reprezentată prin Director General Marinescu Ana-Maria.
2. În sensul prezentei proceduri, termenii prezentați la singular sau plural vor avea același înțeles.
3. 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.
4. Orice membru / persoană interesată / nemembru / titular de drepturi / utilizatori/ organisme de gestiune colectivă / autoritate a statului (denumiți în continuare, în mod generic, solicitant) are dreptul să formuleze către **PERGAM** solicitări de informații / cereri de audiență / altele asemenea, specifice obiectului de activitate al asociației.
5. Cererile pot fi depuse prin poștă / curier la sediul **PERGAM** / prin poștă electronică (email) / direct la sediul **PERGAM** în orele de program.
6. Cererile comunicate prin poșta electronică pot fi comunicate pe oricare dintre e-mail-urile **PERGAM**: office@pergam.ro, repertoriu@pergam.ro sau anamaria.marinescu@pergam.ro
7. Cererile sunt înregistrate în Registrul General de intrări-ieșiri în vederea evidenței și soluționării.

Societatea Autorilor și Editorilor Români de Opere Științifice - PERGAM

București, Șos. Mihai Bravu nr. 174, bl. 229, sc. 1, et. 4, ap. 16, sector 2, CP 021341

• mobil: (0733) 943 602 • fax : (021) 795 11 57

• e-mail: office@pergam.ro • web: www.pergam.ro •

• Operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 15559 •

• CUI RO25900377 •

-
8. 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 lucrătoare** de la depunerea cererii.
 9. Cererile 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.*
 10. În ceea ce privește membrii **PERGAM**, cererile/plângerile 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;*
 - e) *Autorizația de gestionare a drepturilor și revocarea sau retragerea acestora, colectarea, repartizarea și plata remunerațiilor, metodologia/formula de calcul utilizată de către organismul de gestiune colectivă pentru calcularea remunerației, reținerile aplicate;*
 - f) *Revocarea sau retragerea mandatului acordat PERGAM.*
 11. Urmare solicitării unei cereri de audiență și/sau verificare repertoriu, aceasta se programează în prealabil cu minim **3 zile lucrătoare** înainte.
 12. 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**.

Societatea Autorilor și Editorilor Români de Opere Științifice - PERGAM

București, Șos. Mihai Bravu nr. 174, bl. 229, sc. 1, et. 4, ap. 16, sector 2, CP 021341

• mobil: (0733) 943 602 • fax : (021) 795 11 57

• e-mail: office@pergam.ro • web: www.pergam.ro •

• Operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 15559 •

• CUI RO25900377 •

-
13. Solicitanții au dreptul de a primi răspuns în scris, motivat, în termen de maximum **30 de zile**, la plângerile formulate referitoare la autorizația de gestionare a drepturilor și revocarea sau retragerea acestora, colectarea, repartizarea și plata remunerațiilor, metodologia/formula de calcul utilizată de către organismul de gestiune colectivă pentru calcularea remunerației, reținerile aplicate.
 14. Modelul cererii adresate **PERGAM** este aprobat prin decizia Directorului General.
 15. Cererea va cuprinde cel puțin următoarele elemente: datele de identificare ale solicitantului, obiectul cererii și modalitatea de comunicare a răspunsului.
 16. 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**.
 17. 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.
 18. Prezenta procedură poate fi modificată pentru a introduce noi tendințe în practicile de soluționare a cererilor / plângerilor, inclusiv în cazul modificărilor cerințelor legislației aplicabile.
 19. În cazul în care anumite dispoziții din prezenta procedură intră în conflict cu legea aplicabilă, în speță Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe, republicată, modificată și completată se aplică dispozițiile legii speciale aplicabile.
 20. Acest material reprezintă versiunea 2 și intră în vigoare în data de 23.11.2023.
 21. Prezenta procedură și cererea aferentă pot fi consultate la sediul PERGAM, sunt postate pe site-ul PERGAM și comunicate oricărei persoane interesate / oricărui solicitant.

Director General

PERGAM

Ana-Maria Marinescu