

## **REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI**

**(Ai sensi dell'art. 38 del d.lgs. 15 marzo 2017, n. 35)**

### *Art. 1 – Oggetto e Ambito di Applicazione*

Il presente Regolamento disciplina le procedure per la presentazione e l'esame dei reclami proposti dai membri di Promopress 2000 s.r.l., dai titolari dei diritti che le abbiano conferito Mandato e dagli organismi di gestione collettiva per conto dei quali Promopress 2000 s.r.l. gestisce diritti in forza di un accordo di rappresentanza.

### *Art. 2 – Materie Oggetto di Reclamo*

I reclami possono riguardare, in particolare:

- (-) l'autorizzazione alla gestione dei diritti;
- (-) la revoca o il recesso dal mandato di gestione;
- (-) le condizioni di adesione e i diritti dei membri;
- (-) la riscossione delle somme dovute ai titolari dei diritti;
- (-) le detrazioni e la ripartizione dei proventi;
- (-) il rispetto degli obblighi di trasparenza e informazione.

### *Art. 3 – Modalità di Presentazione*

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta, utilizzando esclusivamente i canali elettronici predisposti ai sensi dell'art. 5, comma 3, del d.lgs. n. 35 del 2017:

PEC: promopress2000@pec.it

Il reclamo deve contenere: i dati identificativi dell'esponente, una descrizione dettagliata dell'oggetto della doglianza e l'eventuale documentazione a supporto.

### *Art. 4 – Termini e Procedura di Esame*

Promopress 2000 s.r.l. accusa ricezione del reclamo entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di invio.

L'ufficio competente avvia l'istruttoria e formula una risposta scritta, motivata e completa, entro il termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento. Qualora la complessità della

questione richieda un tempo superiore, Promopress 2000 s.r.l. ne dà notizia al reclamante indicando la data presunta della decisione finale, comunque non oltre 60 (sessanta) giorni.

*Art. 5 – Rigetto del Reclamo e Motivazione*

In caso di rigetto, totale o parziale, del reclamo, Promopress 2000 s.r.l. fornisce al reclamante le ragioni analitiche della decisione, indicando le norme di legge, dello Statuto o dei Regolamenti interni applicate.

*Art. 6 – Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR)*

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, o in caso di mancata risposta nei termini, potrà esperire le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla legge, fermo restando il diritto di adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria.

*Art. 7 – Tracciabilità e Reportistica*

Promopress 2000 s.r.l. tiene un registro informatico aggiornato dei reclami ricevuti e del relativo esito. I dati aggregati relativi ai reclami sono inclusi nella Relazione Annuale di Trasparenza pubblicata sul sito web istituzionale.

*Art. 8 – Pubblicità*

Il presente regolamento è reso pubblico sul sito internet di Promopress 2000 s.r.l.