

Procedură de soluționare a cererilor / plângerilor

1. În raport de prezenta procedură și de Statut VISARTA asigură corespondența cu membrii, utilizatorii și cu alte organisme de gestiune colectivă, prin orice mijloace, inclusiv electronice.
2. Orice membru / persoană interesată / nemembru / titular de drepturi / utilizatori/ organisme de gestiune colectivă / autoritate a statului are dreptul să formuleze către VISARTA solicitări de informații/cereri de audiență / altele asemenea, specifice obiectului de activitate al asociației.
3. Cererile pot fi depuse prin poștă / curier la sediul VISARTA / prin poștă electronică / direct la sediul VISARTA în orele de program.
4. Cererile sunt înregistrate în Registrul General de intrări-ieșiri în vederea evidenței și soluționării.
5. Cererile se soluționează 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 60 zile de la depunerea cererii.
6. **Cererile formulate către VISARTA 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 precum și dovada calitatii acestuia de reprezentant.
 - c) Descrierea / obiectul / conținutul solicitării.
7. **În ceea ce privește membrii VISARTA, 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 VISARTA
 - c) 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 30/60 zile, ținând cont de Regulamentul sau de funcționare. 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 VISARTA

10. În raport de prezenta procedură și de Statutul VISARTA, 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 VISARTA.

11. În raport de prezenta procedură și de Statutul VISARTA, asociația asigură accesul propriilor membri, 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.