

Πλαίσιο υποβολής και εξέτασης καταγγελιών

Ο ΟΣΔΕΛ σύμφωνα με το άρθρο 42 ν.4481/2017 έχει υιοθετήσει το ακόλουθο πλαίσιο υποβολής και εξέτασης καταγγελιών δικαιούχων ή οργανισμών συλλογικής διαχείρισης που έχουν αναθέσει τη διαχείριση των δικαιωμάτων τους στον ΟΣΔΕΛ.

1. Κάθε μέλος του ΟΣΔΕΛ και κάθε δικαιούχος που έχει συμβατικά αναθέσει στον ΟΣΔΕΛ τη διαχείριση και την προστασία των δικαιωμάτων του (σύμβαση ανάθεσης) μπορεί οποτεδήποτε να καταγγείλει εγγράφως ή ηλεκτρονικά στον ΟΣΔΕΛ, κάθε ζήτημα αναφορικά με το αντικείμενο της σχέσης του με τον ΟΣΔΕΛ είτε ως μέλος είτε ως δικαιούχος. Η καταγγελία μπορεί να έχει ως αντικείμενο, ενδεικτικά, τη σύμβαση ανάθεσης και τη λήξη αυτής ή την ανάκληση ή την καταγγελία δικαιωμάτων, τους όρους εισδοχής μέλους, την είσπραξη των ποσών που οφείλονται στους δικαιούχους, τις κρατήσεις και τις διανομές.

2. Ο υπεύθυνος γραμματείας του ΟΣΔΕΛ διαβιβάζει την καταγγελία αυθημερόν στον προϊστάμενο του αρμοδίου τμήματος με παράλληλη κοινοποίηση στην διεύθυνση του ΟΣΔΕΛ. Παράλληλα το αργότερο εντός δύο ημερών αποστέλλει ειδοποίηση στον καταγγέλλοντα με την οποία βεβαιώνει τη λήψη της καταγγελίας.

Ο προϊστάμενος του αρμοδίου τμήματος, οφείλει να διερευνήσει την καταγγελία και να συντάξει σχετική εισήγηση που υποβάλλει στην διεύθυνση του οργανισμού εντός 7 ημερών από λήψη της καταγγελίας μαζί με σχέδιο απάντησης προς τον καταγγέλλοντα.

Στη συνέχεια ο Διευθυντής του Οργανισμού κατά περίπτωση εγκρίνει ή όχι την εισήγηση του προϊσταμένου και το σχέδιο απάντησης, η οποία κοινοποιείται εγγράφως ή ηλεκτρονικά στον καταγγέλλοντα εντός 12 εργασίμων ημερών από την ημέρα υποβολής της καταγγελίας.

Εάν από τον ΟΣΔΕΛ απαιτηθούν περαιτέρω στοιχεία για την απάντηση επί της καταγγελίας, ο προϊστάμενος του τμήματος που έχει χρεωθεί την καταγγελία μπορεί να τα ζητήσει από τον καταγγέλλοντα εντός της ως άνω προθεσμίας των 12 εργασίμων ημερών. Σε αυτή την περίπτωση ο ΟΣΔΕΛ οφείλει να απαντήσει εγγράφως με τον προαναφερόμενο τρόπο και αιτιολογημένα το αργότερο μέσα σε επτά (7) εργάσιμες ημέρες από την ημέρα λήψης των συμπληρωματικών στοιχείων.

Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων ζητήσει συνάντηση με τον ΟΣΔΕΛ για σχετική συζήτηση επί της καταγγελίας, το αίτημα της συνάντησης πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά με την υποβολή της καταγγελίας. Ο ΟΣΔΕΛ καλεί σε συνάντηση τον καταγγέλλοντα εντός της προαναφερομένης προθεσμίας των 12 εργασίμων ημερών.