

Procedura di reclamo Kijkwijzer

Presentazione di un reclamo

Se ritenete che un'emittente o un distributore stia violando il Regolamento Kijkwijzer, potete presentare un reclamo. Esempi di violazioni sono:

- un film che non è stato classificato;
- un distributore di film o DVD che riporta una valutazione non sufficientemente alta;
- un'emittente che trasmette un film o un programma televisivo nella fascia oraria sbagliata.

Gestione dei reclami da parte dell'ufficio Kijkwijzer

I reclami vengono gestiti in primo luogo dai dipendenti di Kijkwijzer. Se concordano sul fatto che una valutazione o un tempo di trasmissione sia sbagliata, contatteranno l'emittente o il distributore. Chiederanno che la valutazione venga modificata entro tre giorni lavorativi o che la produzione venga trasmessa in un altro momento. Sarete informati al riguardo. Si tratta della cosiddetta procedura di mediazione, per la quale esistono alcune eccezioni come indicato di seguito.

Invio al comitato per i reclami

Il reclamo viene presentato direttamente al Comitato indipendente per i reclami nei seguenti casi:

- Nel caso in cui la valutazione o l'orario di trasmissione non vengano modificati entro il termine stipulato durante la procedura di mediazione;
- Se non si è d'accordo con le conclusioni dell'ufficio Kijkwijzer e/o con le modifiche apportate alla valutazione/tempo di trasmissione risultante dalla procedura di mediazione;
- Se una produzione non è stata valutata affatto e se l'ufficio di Kijkwijzer ritiene che dovrebbe essere valutata più alta di "Per tutte le età";
- Se l'ufficio Kijkwijzer conclude che vi è una differenza di due o più categorie di età tra la valutazione dell'emittente o del distributore e dell'ufficio Kijkwijzer (ad esempio, se una produzione è stata classificata come "Tutte le età", ma l'ufficio di Kijkwijzer ritiene che possa essere classificata come "16 anni");
- La stessa emittente/distributore, dopo che il Comitato per i reclami ha accolto il reclamo presentato all'inizio dell'anno solare in merito alla classificazione o all'attuazione della classificazione (ad esempio, l'orario di trasmissione), commette nuovamente un'infrazione nella stessa categoria.

Il Comitato per i reclami

Il Comitato per i reclami è un comitato indipendente. È composto da un presidente e da membri con una formazione giuridica o scientifica. Il Comitato per i reclami valuta se un'emittente o un distributore ha applicato correttamente il Regolamento Kijkwijzer. Il Comitato per i reclami può decidere che un reclamo è fondato, infondato o inammissibile. Se il Comitato reclami ritiene che un reclamo sia fondato, può imporre delle sanzioni: una (ri)valutazione, un avvertimento o una sanzione finanziaria.

Se un reclamo viene presentato al Comitato per i reclami, l'emittente o il distributore saranno invitati a presentare una dichiarazione di difesa. È possibile rispondere a questa dichiarazione. Il reclamo viene poi gestito durante un'udienza a Hilversum o online tramite Teams. Entrambe le parti potranno fare una dichiarazione verbale sulla loro posizione. Entro quattro settimane dall'udienza, riceverete per iscritto la sentenza del Comitato per i reclami.

Comitato per i ricorsi

Se non siete d'accordo con la decisione del Comitato per i reclami, potete appellarvi alla Commissione d'appello entro quattro settimane dalla data della sentenza del Comitato per i reclami. La Commissione d'appello può quindi confermare, annullare o rinviare la decisione della Commissione reclami.