

26 Giugno 2026 - 13:25 di *Michela Trappolini*

Nei Paesi Bassi gli operatori autorizzati del gioco online hanno effettuato nel 2025 quasi **1,8 milioni di interventi preventivi** per informare, assistere e, quando necessario, proteggere i giocatori che mostravano segnali di comportamento a rischio. È quanto emerge dal primo **Osservatorio sul Gioco Responsabile** pubblicato da **VNLOK**, la federazione olandese degli operatori di gioco online autorizzati.

Il rapporto, che raccoglie i dati di dodici concessionari, offre una panoramica concreta delle misure adottate nell'ambito del cosiddetto **Duty of Care**, l'obbligo di vigilanza volto a prevenire il gioco problematico attraverso interventi basati sull'analisi del comportamento dei giocatori. Tra le azioni messe in campo figurano avvisi automatici, contatti diretti, modifiche ai limiti di gioco, sospensioni temporanee degli account e l'indirizzamento verso servizi di assistenza specializzati.

Secondo **BAGO**, la Belgian Association of Gaming Operators, i risultati dell'Osservatorio dimostrano come un obbligo di vigilanza chiaro e vincolante possa produrre effetti concreti nella tutela dei consumatori e rappresentano un modello da recepire anche nella normativa belga.

Nel corso del 2025 gli operatori hanno inviato oltre **1,2 milioni di messaggi informativi** ai giocatori, prevalentemente attraverso notifiche all'interno delle piattaforme di gioco. Sono state inoltre formulate più di **182.000 raccomandazioni** per incoraggiare comportamenti più responsabili, come la riduzione dei limiti di spesa o l'interruzione temporanea dell'attività. In circa **21.000 casi** gli operatori hanno assistito direttamente i giocatori nell'impostazione o nella riduzione dei limiti di gioco.

Particolare attenzione è stata riservata anche alla sostenibilità finanziaria del comportamento di gioco. In circa **75.000 situazioni** gli operatori hanno verificato che il livello di spesa fosse compatibile con le capacità economiche dei clienti, limitando o bloccando ulteriori depositi nei casi in cui le informazioni disponibili risultassero insufficienti.

Quando gli indicatori di rischio si sono intensificati, gli interventi sono diventati più incisivi. Gli operatori hanno avviato oltre **102.000 contatti diretti** con i giocatori

per discutere del loro comportamento, svolgendo più di **22.000 colloqui personali**. In quasi **11.000 casi** i clienti sono stati indirizzati verso servizi di supporto professionale, mentre oltre **60.000 sospensioni temporanee** sono state applicate quando le misure preventive non si sono rivelate sufficienti.

L'Osservatorio evidenzia come un sistema efficace di Duty of Care debba prevedere un approccio progressivo, che parte dall'informazione e dalla sensibilizzazione, prosegue con un'assistenza personalizzata e può arrivare fino all'esclusione temporanea del giocatore quando il comportamento non risulta più sostenibile.

Il rapporto richiama inoltre l'attenzione sulla crescita del mercato illegale. Una precedente ricerca commissionata da VNLOK ha rilevato che oltre il **95% delle pubblicità sul gioco d'azzardo diffuse sulle piattaforme Meta** proviene da operatori non autorizzati. Secondo BAGO, questa situazione rappresenta una criticità perché i siti illegali non applicano controlli sull'età, sistemi di autoesclusione, limiti di gioco né strumenti di monitoraggio, privando i consumatori di qualsiasi forma di tutela.

Anche il Belgio deve affrontare problematiche analoghe. Secondo l'associazione, un giocatore belga su quattro entra oggi in contatto con piattaforme non autorizzate e quasi la metà delle persone autoescluse tramite il sistema **EPIS** continua a giocare ricorrendo a operatori illegali, sfuggendo così ai meccanismi di protezione previsti dal mercato regolamentato.

Per questo motivo BAGO chiede che il **Duty of Care** venga inserito in modo strutturale nella legislazione belga sul gioco d'azzardo. L'associazione propone l'introduzione di un monitoraggio obbligatorio dei segnali di rischio, interventi proporzionati alla gravità dei comportamenti rilevati, obblighi di rendicontazione nei confronti della Commissione per i giochi e una maggiore collaborazione con i servizi di assistenza. Parallelamente, ritiene indispensabile rafforzare il contrasto agli operatori illegali, affinché i giocatori rimangano all'interno di un mercato regolamentato dove possano beneficiare delle necessarie tutele.

Fonte: <https://www.jamma.it/?p=354539>