

25 Febbraio 2026 - 13:00 di Redazione Jamma

Una sanzione da 50mila euro in caso di inadempimento e l'avvio immediato del procedimento per l'applicazione della penale. È questo il richiamo contenuto nella circolare del 24 febbraio 2026 con cui la Direzione Giochi dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli - Ufficio Gioco a Distanza e Scommesse - ha sollecitato i concessionari del gioco pubblico online al rispetto degli obblighi previsti dalla convenzione.

Al centro dell'intervento c'è l'articolo 17, comma 3, lettera c), della convenzione di concessione relativa all'esercizio e alla raccolta dei giochi di cui all'articolo 6, comma 3, del decreto legislativo 25 marzo 2024, n. 41. La disposizione impone ai concessionari, nell'ambito dei servizi di assistenza e customer care, di attivare entro tre mesi dall'avvio della concessione un contact center dedicato alla gestione di reclami e segnalazioni dei giocatori, in particolare per quanto riguarda i conti di gioco. È inoltre previsto l'obbligo di fornire risposta entro un termine massimo di 72 ore.

Poiché l'avvio delle nuove concessioni risale al 13 novembre 2025, l'Agenzia ha chiesto agli operatori di trasmettere, entro dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, informazioni puntuali sull'effettiva attivazione del servizio. Nello specifico, i concessionari dovranno descrivere sinteticamente le modalità operative del contact center: orari di attività giornaliera, tempi medi di risposta, numero di segnalazioni ricevute e trattate, oltre a ogni ulteriore elemento utile a illustrarne il funzionamento.

La circolare ricorda che la mancata attivazione del contact center comporta una penale pari a 50mila euro, come previsto dalla clausola convenzionale e dal decreto ministeriale 18 marzo 2025, n. 57. In assenza di qualsiasi comunicazione, l'obbligo sarà considerato non adempiuto, con conseguente attivazione delle procedure sanzionatorie.

Parallelamente, Adm ha annunciato la messa a disposizione di un'area riservata ai concessionari, denominata "portale delle segnalazioni", che sarà operativa entro la metà di marzo. L'applicativo, sviluppato dall'Agenzia in collaborazione con il partner tecnologico Sogei, fungerà da punto unico di accesso per le segnalazioni dei giocatori indirizzate ad Adm nei confronti dei concessionari. Il sistema integrerà, senza sostituirli, i contact center istituiti dalle singole società e consentirà di

monitorare in modo oggettivo i tempi di risposta e l'effettività degli interventi.

Con una successiva comunicazione, l'Ufficio fornirà le istruzioni operative per l'utilizzo del portale. L'iniziativa si inserisce nel più ampio quadro di rafforzamento delle tutele per i giocatori e di controllo sull'adempimento degli obblighi concessori nel settore del gioco a distanza.

Fonte: <https://www.jamma.it/?p=347337>