

**29 Aprile 2026 - 12:19** di *Radek Adamic*

---

Il mediatore dei giochi ha pubblicato il rapporto di attività relativo al 2025, evidenziando un aumento significativo delle richieste da parte degli utenti e una crescente complessità delle controversie tra giocatori e operatori del settore.

La mediazione dei giochi d'azzardo ha l'obiettivo di favorire la risoluzione amichevole dei contenziosi tra i giocatori e gli operatori autorizzati dall'Autorità nazionale dei giochi o titolari di diritti esclusivi, come Française des Jeux e PMU. Dal 2 dicembre 2024 l'incarico è affidato a Jérôme Gallot, chiamato a facilitare il dialogo tra le parti per giungere a una soluzione condivisa.

Nel 2025 le richieste ricevute sono state 1.856, con un aumento del 20% rispetto all'anno precedente. La grande maggioranza riguarda le scommesse sportive, che rappresentano oltre il 91% dei casi ammissibili. Le controversie vertono soprattutto sulla gestione dei conti, tra blocchi, chiusure e difficoltà nei prelievi, oltre che su disaccordi legati ai risultati o all'annullamento delle scommesse.

I dati mostrano anche 843 richieste dichiarate irricevibili, principalmente per la mancata presentazione preventiva di un reclamo scritto all'operatore. I dossier effettivamente trattati sono stati 1.007, ma il rapporto segnala criticità legate al ritiro di alcuni operatori dal processo di mediazione. In particolare, Winamax si è ritirata da 126 pratiche, compromettendo l'efficacia dello strumento, che richiede la partecipazione di entrambe le parti.

Il tempo medio di trattamento si attesta a 30 giorni, in netto calo rispetto ai limiti previsti dalla normativa. Parallelamente cresce il tasso di accettazione delle soluzioni proposte dal mediatore, salito dal 46% al 64%, segnale di una maggiore efficacia e di un miglior equilibrio nelle decisioni adottate.

Nel rapporto vengono inoltre formulate raccomandazioni rivolte sia agli operatori sia ai giocatori. Tra i temi principali emerge la necessità di mantenere alta l'attenzione sul gioco eccessivo, invitando le piattaforme a monitorare i comportamenti sospetti e gli utenti a utilizzare strumenti di protezione come l'autoesclusione.

Particolare attenzione è dedicata alle condizioni delle offerte di benvenuto, spesso oggetto di fraintendimenti. Le comunicazioni non personalizzate possono indurre i giocatori a ritenersi idonei a promozioni che in realtà non sono applicabili, come nel

caso del rimborso della prima scommessa persa, valido una sola volta per persona e dispositivo.

Il mediatore richiama inoltre la necessità di contrastare le frodi, fenomeno in crescita sia per l'aumento dei comportamenti scorretti sia per il miglioramento degli strumenti di rilevazione da parte degli operatori. Le conseguenze per i giocatori possono essere severe, con fondi bloccati e perdite non rimborsate.

Infine, viene sottolineata l'importanza di verificare i risultati delle scommesse in tempo reale attraverso fonti ufficiali. Sebbene gli operatori forniscano aggiornamenti live, eventuali errori o ritardi non possono essere considerati vincolanti, rendendo necessario un controllo diretto da parte degli utenti.

Il quadro complessivo restituisce un settore in evoluzione, dove cresce il ricorso alla mediazione ma permangono criticità legate alla trasparenza, alla gestione dei conti e alla fiducia tra operatori e giocatori.

---

**Fonte:** <https://www.jamma.it/?p=351197>