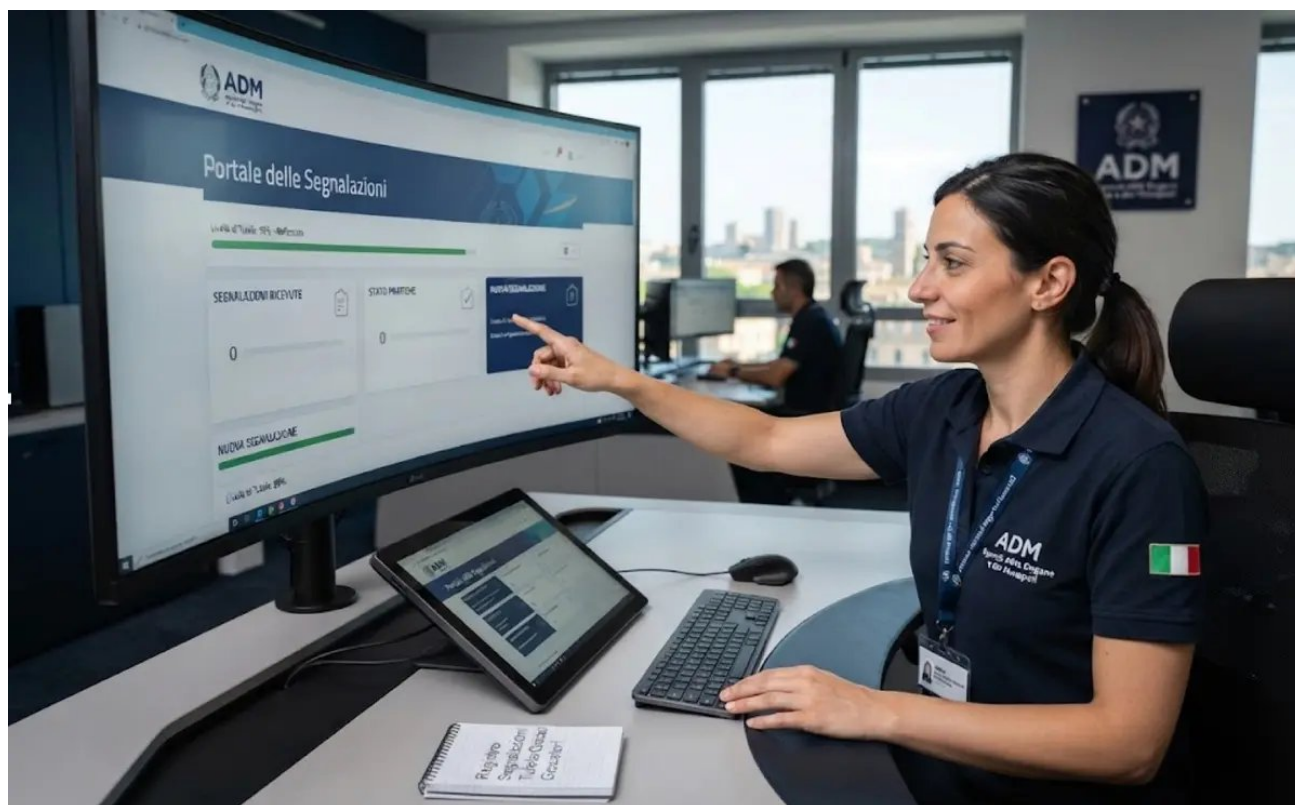


ADM, il nuovo Portale delle segnalazioni rafforza la tutela dei giocatori online

Data: Invalid Date | Autore: Redazione



Dal 10 settembre 2026 è operativo il [nuovo Portale delle segnalazioni in materia di gioco online](#) dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli. Uno strumento nuovo, che introduce un ulteriore canale attraverso cui i giocatori possono segnalare all'Agenzia eventuali problematiche relative alla gestione del proprio conto di gioco, dopo aver già cercato una soluzione direttamente con il concessionario.

L'iniziativa nasce nell'ambito delle disposizioni previste dalla Convenzione di concessione per la raccolta del gioco a distanza e dallo schema di contratto di conto di gioco. La procedura stabilisce infatti che i concessionari debbano mettere a disposizione dei propri clienti un servizio di assistenza e un **contact center dedicato a segnalazioni e reclami**. Il nuovo portale si inserisce quindi in un percorso già definito, ma aggiunge un elemento significativo: la possibilità per il giocatore di coinvolgere direttamente l'autorità di regolamentazione qualora il confronto con il concessionario non abbia prodotto una soluzione ritenuta soddisfacente.

Proprio questo passaggio rappresenta l'aspetto più rilevante della novità introdotta da ADM. Nel gioco online, infatti, molte delle problematiche che possono interessare un utente vengono inizialmente gestite attraverso il rapporto diretto con il concessionario: questioni relative al conto di gioco, operazioni contestate, malfunzionamenti o altre situazioni che richiedono un intervento dell'assistenza. Prima dell'introduzione di questo meccanismo, però, poteva risultare meno immediato per il giocatore individuare un **percorso istituzionale strutturato** per portare

all'attenzione dell'autorità una controversia rimasta irrisolta.

*“Il Portale delle segnalazioni contribuisce a colmare proprio questo spazio - ci spiega **Silvia Urso**, caporedattrice della redazione di [Giochidislots.com](https://www.giochidislots.com) - non sostituisce il servizio clienti del concessionario e non trasforma ADM in un servizio di assistenza di primo livello: crea piuttosto un **secondo livello di tutela**, al quale l'utente può ricorrere quando la prima fase non ha risolto il problema”.* La distinzione è importante anche per comprendere il funzionamento della procedura: una volta presentata la segnalazione attraverso il portale, il concessionario viene informato e dispone di **72 ore lavorative per fornire una risposta**. ADM non interviene quindi immediatamente nella gestione della contestazione, ma mantiene un ruolo successivo di controllo qualora l'utente non ritenga soddisfacente la soluzione proposta.

Il nuovo strumento non ha soltanto una funzione di tutela individuale. Le informazioni raccolte attraverso le segnalazioni possono infatti rappresentare una fonte di monitoraggio per ADM, consentendo all'Agenzia di individuare eventuali **criticità ricorrenti nella gestione dei conti, delle concessioni o dei prodotti di gioco**. In presenza di elementi rilevanti, le segnalazioni potranno inoltre contribuire all'avvio di verifiche nei confronti dei concessionari interessati. Per utilizzare il portale è prevista l'identificazione tramite **SPID o CIE**, insieme all'indicazione del conto di gioco e del concessionario coinvolto. È prevista una modalità alternativa via email per chi non dispone di nessuno dei due sistemi di identificazione.

*“L'avvio del Portale delle segnalazioni segna così un ulteriore passaggio nell'evoluzione del sistema italiano del gioco a distanza: non un nuovo servizio di assistenza, ma un **canale istituzionale aggiuntivo** che rende più strutturato il rapporto tra utenti, concessionari e autorità di controllo”*, conclude Silvia Urso.

Articolo scaricato da www.infooggi.it

<https://www.infooggi.it/articolo/adm-il-nuovo-portale-delle-segnalazioni-rafforza-la-tutela-dei-giocatori-online/156037>