



Roma, 27 settembre 2010

Ministero dell'Economia e delle Finanze  
*Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato*

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE PER I GIOCHI

Ufficio scommesse sportive ed ippiche a quota fissa  
e scommesse ippiche a totalizzatore

Prot. n. 2010/33165/giochi/sco

**Oggetto:** GIOCHI DI ABILITA' A DISTANZA. COMUNICAZIONE AI GIOCATORI.

L'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato (AamS), nell'ambito delle proprie attività istituzionali, dedica una specifica attenzione ai fruitori dei giochi pubblici ed, in particolare, alla risoluzione delle problematiche riscontrate durante la partecipazione al gioco attraverso i siti che offrono "*giochi di abilità a distanza*".

Al fine di consentire una adeguata risposta a tutte le segnalazioni pervenute relative a dubbi sulla correttezza e trasparenza dello svolgimento del gioco, è fondamentale che gli interlocutori forniscano le informazioni di base relative alla giocata effettuata e il recapito cui far pervenire la risposta.

Tra le notizie necessarie da fornire ad AamS per istruire la pratica, si segnalano la data di effettuazione della giocata ed il codice alfanumerico identificativo del diritto di partecipazione assegnato dal sistema di controllo/convalida di AamS al momento della registrazione da parte del giocatore.

Detto ultimo codice viene visualizzato all'atto della registrazione al torneo, reso visibile durante la fase di gioco dal concessionario, nonché deve essere presente nella lista dei movimenti del conto di gioco del singolo giocatore.

Solo in presenza di queste minime informazioni, AamS potrà effettuare gli opportuni controlli sulle informazioni registrate nella propria banca dati.

Si rappresenta, inoltre, che è in corso di approvazione la Carta dei Servizi per il gioco a distanza, documento attraverso il quale si rafforzerà il rapporto tra Amministrazione e giocatori per garantire che il gioco effettuato a distanza si svolga sempre in un ambiente legale e responsabile. In tale contesto saranno presto attivate nuove modalità per la raccolta dei reclami e dei suggerimenti e la valutazione dei servizi forniti dai concessionari.



Da ultimo, si segnalano i seguenti recapiti AamS per le citate segnalazioni:

- La comunicazione dovrà avere ad oggetto “**segnalazione anomalia gioco a distanza**”;
- L’indirizzo è piazza Mastai, 11 – 00153 Roma;
- Il numero di fax è 0658572644;

L’indirizzo email della struttura operante in materia di gioco a distanza è:  
[giochi.reclami.online@aams.it](mailto:giochi.reclami.online@aams.it).

F.to IL DIRIGENTE

Luca TURCHI