

## **Carta dei servizi per il gioco a distanza**

## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	<b>3</b>
1.1 COS'È LA "CARTA"	3
1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI	3
1.3 STRUTTURA	4
<b>2. RUOLO DI AAMS</b>	<b>4</b>
2.1 MISSIONE	5
2.1.1 Gioco Legale e responsabile	5
2.1.2 Contrasto all'illegalità	5
2.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	6
2.2.1 Strutture centrali	6
2.2.2 Uffici regionali	6
2.3 PORTAFOGLIO GIOCHI	7
2.4 SICUREZZA: TECNOLOGIA E TRASPARENZA	13
2.5 CONTATTI	14
<b>3. IL GIOCO A DISTANZA: AAMS COME GARANTE DEL GIOCO</b>	<b>15</b>
3.1 CHI PUÒ GIOCARE	15
3.2 DI QUALI GIOCHI "FIDARSI"	15
3.3 IMPEGNI	16
3.3.1 Monitoraggio degli impegni	20
<b>4. ASCOLTO DEL GIOCATORE</b>	<b>21</b>
4.1 RACCOLTA DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI	21
4.2 VALUTAZIONE DEI SERVIZI FORNITI DAI CONCESSIONARI	21
<b>Allegato</b>	<b>23</b>
MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI	23

## **1. PREMESSA**

### **1.1 COS'È LA "CARTA"**

La Carta dei servizi è uno strumento di informazione e di comunicazione che incide nei rapporti tra cittadino/utente (di seguito "il giocatore") e amministrazione pubblica (AAMS, attraverso i concessionari) e costituisce un "patto" o "contratto" informale tra le due parti.

La Carta dei servizi riguarda AAMS, il giocatore dei giochi a distanza, il concessionario dei giochi a distanza.

Attraverso la Carta dei servizi:

- AAMS:
  - informa sulle attività che svolge in materia di giochi quale autorità statale e rende esplicite le modalità con cui si impegna;
  - informa sul gioco a distanza e spiega come "giocare legale e responsabile";
  - adotta e "dichiara" pubblicamente i propri impegni (standard di qualità) e quelli imposti ai concessionari e si impegna a rispettarli e a farli rispettare;
  - tiene sotto controllo il rispetto degli impegni assunti;
  - fornisce al giocatore uno strumento per segnalare il "non rispetto" del patto (attraverso la segnalazione dei reclami);
  - garantisce il giocatore per gli impegni assunti direttamente;
  - interviene presso i concessionari in caso di mancato rispetto degli impegni di loro specifica competenza verso il giocatore;
- il giocatore ha a disposizione uno strumento che:
  - lo aggiorna e lo tutela;
  - assicura lo svolgimento del servizio in coerenza con gli impegni assunti da AAMS e dai concessionari;
  - gli consente un controllo diretto sulla qualità dei servizi di cui usufruisce;
- il concessionario, al momento della stipula della concessione, riceve l'assegnazione degli impegni da rispettare nel corso dell'erogazione dei propri servizi per garantire la loro coerenza con il gioco responsabile.

### **1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI**

L'esigenza di adottare standard di qualità per l'erogazione dei servizi pubblici e di tutelare il consumatore è presente, tra l'altro:

- nell'articolo 24 (comma 21) della legge del 7 luglio 2009, n. 88, *Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - Legge comunitaria 2008. (09G0100)*, che contiene (commi 11-26 dell'articolo 24), disposizioni in materia di esercizio e di raccolta a distanza;
- nell'articolo 11 del D.Lgs. del 30 luglio 1999, n. 286 - *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche"*;
- nella Direttiva P.C.M. del 27 gennaio 1994 - *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- nel D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 - *"Codice del consumo"*;
- nel D.Lgs 21 novembre 2007, n.231 - *"Attuazione della direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo, nonché della direttiva 2006/70/CE recante disposizioni per la relativa esecuzione "*.

### 1.3 STRUTTURA

La Carta dei Servizi è costituita da:

1. una **parte generale** che presenta AAMS, la sua missione, la sua struttura, i servizi erogati;
2. una **parte di approfondimento del gioco a distanza**, contenente gli impegni annuali e, a regime, i risultati ottenuti nell'anno precedente;
3. una parte relativa all'**ascolto del giocatore**, comprendente la valutazione dei servizi forniti dai concessionari e le modalità di segnalazione e di gestione dei reclami (con i risultati ottenuti a regime).

## 2. RUOLO DI AAMS

L'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato – AAMS – svolge le funzioni statali in materia di gioco ponendo in essere l'attività amministrativa diretta alla regolazione ed al controllo dell'intero comparto.

Compito di AAMS è quello di promuovere giochi socialmente responsabili, stabilendo criteri e codici comportamentali diretti agli operatori del settore, sui quali esercita azione di vigilanza. Particolare attenzione è dedicata alla tutela dei minori e dei soggetti più vulnerabili.

AAMS disegna quindi, nell'ambito delle leggi e degli indirizzi dell'Autorità politica, le linee guida per una dinamica e razionale evoluzione del settore, verifica costantemente la regolarità del comportamento degli operatori e contrasta i fenomeni illegali.

Il contrasto al mercato illegale si esercita con l'uso combinato di due leve: la regolamentazione, finalizzata alla diversificazione e alla qualificazione dell'offerta, e la repressione.

La predisposizione della Carta si inserisce nell'ambito della comunicazione istituzionale di AAMS per consentire ai giocatori sia di essere aggiornati costantemente sull'introduzione di nuove regole, sia di distinguere facilmente il gioco lecito da quello illegale o non autorizzato.

## **2.1 MISSIONE**

### **2.1.1 *GIOCO LEGALE E RESPONSABILE***

Regole chiare, massima trasparenza, sicurezza per tutti, questo è il messaggio che AAMS vuole sostenere con il logo "Gioco Legale e Responsabile". Una scelta strategica che punta sulla distinzione tra gioco legale e gioco illegale, contrapponendo il divertimento e l'emozione di un gioco controllato e garantito dallo Stato alle conseguenze negative di quello illecito.

Un timone stilizzato con banda tricolore presente su tutti i prodotti e sulle relative comunicazioni, un sigillo di garanzia che gli esercizi sparsi sul territorio e i siti presenti sulla rete, abilitati su concessione e collegati in rete ad AAMS devono esporre per rendere comunicabile e commerciabile la sua qualità più rilevante rappresenta la sicurezza del prodotto per il giocatore e per la collettività. Lo stesso simbolo costituisce quindi un'importante campagna di comunicazione per illustrare la valenza sociale ed economica del gioco trasparente, per ribadire il ruolo istituzionale di AAMS a presidio della legalità

### **2.1.2 *CONTRASTO ALL'ILLEGALITÀ***

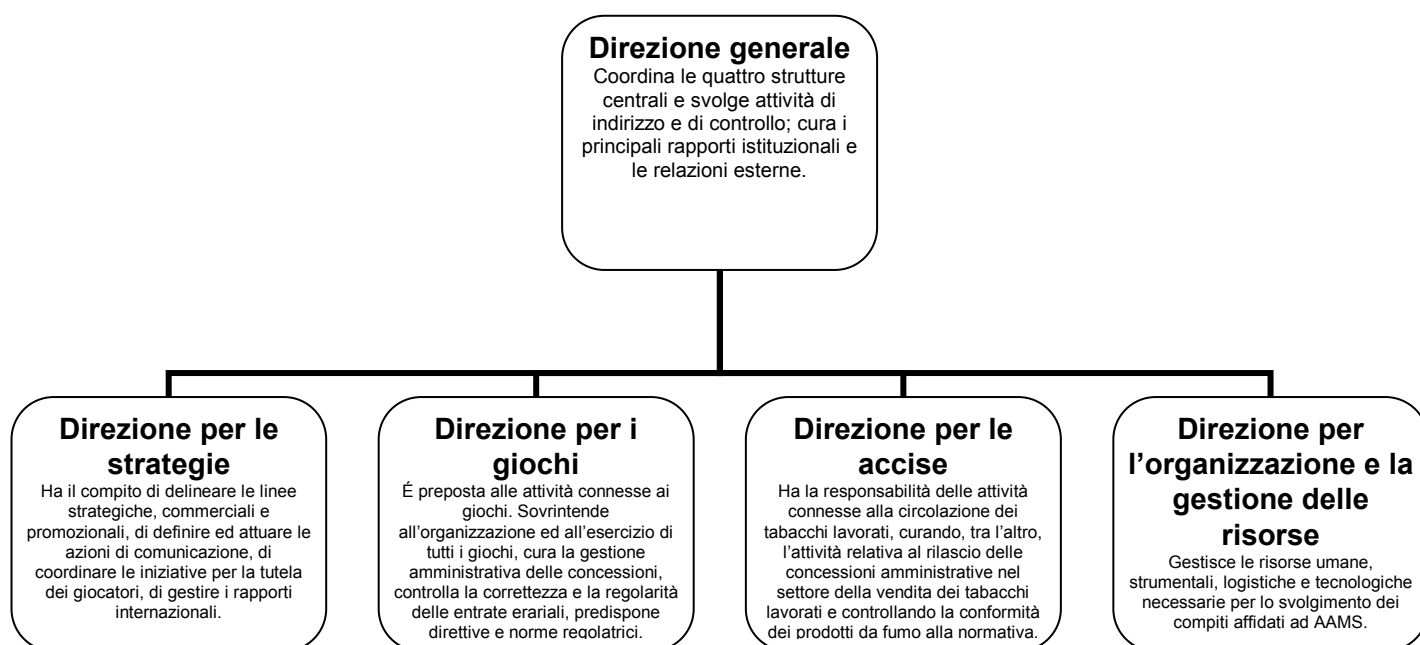
In Italia le norme sul gioco con vincita in denaro distinguono in maniera univoca i giochi non consentiti da quelli consentiti; per i primi viene fatto divieto assoluto di offerta da parte di chiunque ed in qualsiasi forma, per i secondi l'offerta è subordinata ad apposita concessione rilasciata da AAMS. In particolare, al fine di contrastare i fenomeni di illegalità connessi alla crescente popolarità del gioco a distanza, AAMS opera su due fronti: da un lato con una puntuale regolamentazione del settore, al fine di rendere l'offerta legale di intrattenimento "on-line" adeguata ai gusti dei consumatori e concorrenziale rispetto a quanto proposto dai siti "off shore", dall'altro individuando e inibendo i siti di gioco privi delle autorizzazioni previste e quindi di garanzie per i giocatori.

## 2.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'attuale assetto organizzativo di AAMS, risalente al 2003, si caratterizza come "amministrazione statale", ed è in corso di trasformazione in agenzia fiscale.

### 2.2.1 STRUTTURE CENTRALI

L'organigramma prevede l'articolazione della struttura in quattro uffici dirigenziali di livello generale: la direzione per le strategie, la direzione per i giochi, la direzione per le accise e la direzione per l'organizzazione e la gestione delle risorse.

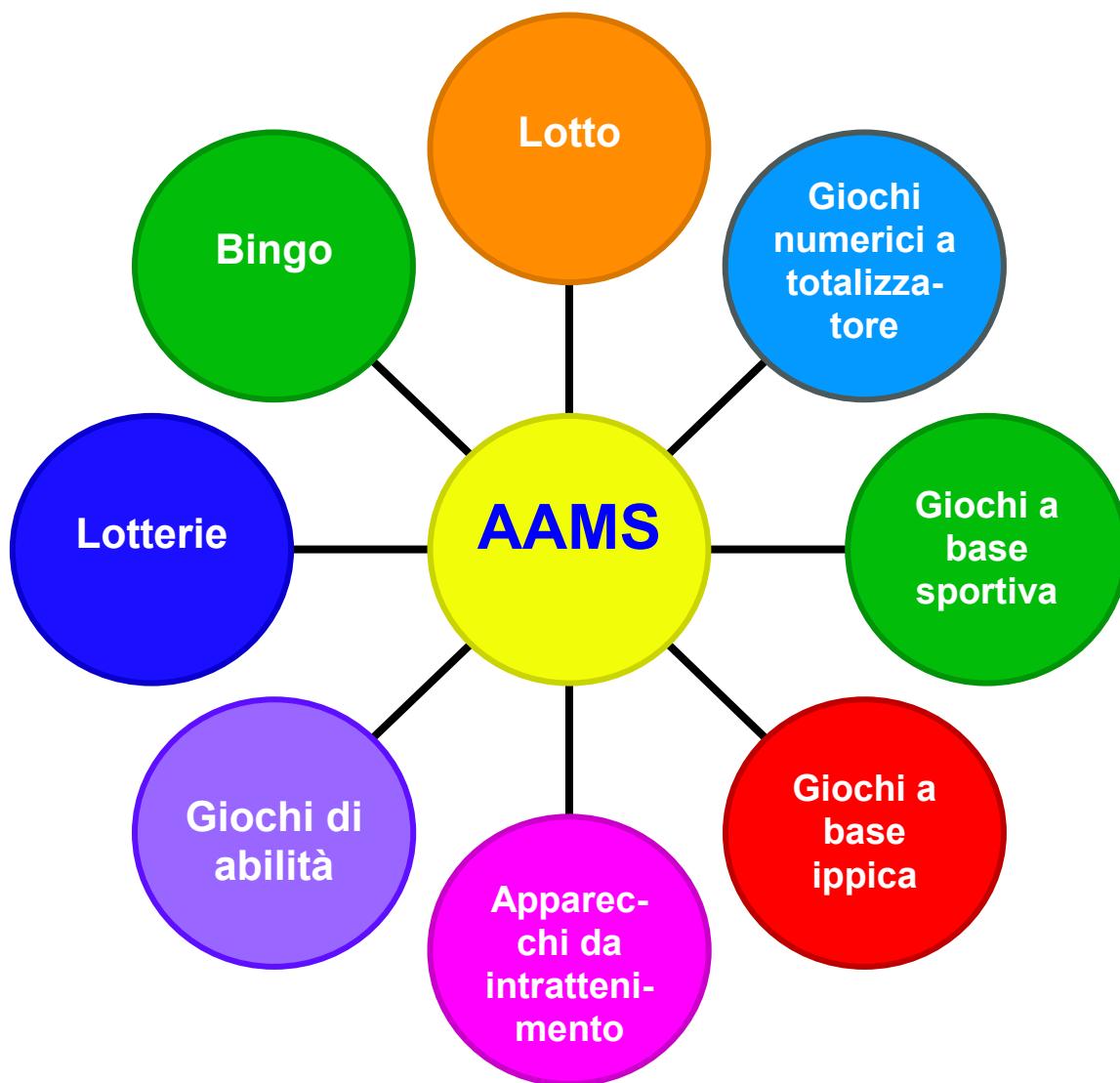


### 2.2.2 UFFICI REGIONALI

Gli Uffici Regionali dei Monopoli di Stato, diretta emanazione di AAMS a livello locale, regolano e controllano il comparto del gioco pubblico e svolgono alcune competenze sui prodotti derivanti dalla lavorazione del tabacco.

Agiscono al fine di garantire all'utente la facile fruizione nell'ambito di un contesto regolamentato e di un ambiente tecnologicamente avanzato e costantemente monitorato, contrastando ogni fenomeno illegale e vigilando sul corretto adempimento degli obblighi tributari.

## 2.3 PORTAFOGLIO GIOCHI



Di seguito, una breve presentazione del portafoglio giochi.

Per ulteriori informazioni sui giochi (come si gioca, dove si gioca, ultimi risultati, come si diventa operatore/concessionario, normativa...) è possibile consultare il sito istituzionale di AAMS ([www.aams.gov.it](http://www.aams.gov.it)) alla sezione Giochi.

### **Lotto**

Il **Lotto** è un gioco tradizionale, molto conosciuto e radicato nel nostro costume, che appassiona milioni di italiani e che, pur avendo una lunga storia, è capace di mutare con il costume e le motivazioni psicologiche dei giocatori.

Recentemente sono infatti state introdotte numerose novità, quali l'estrazione automatizzata, l'estratto determinato, la ruota nazionale, la terza estrazione settimanale, il Lotto istantaneo.

Il gioco del Lotto si basa sull'utilizzo dei numeri da 1 a 90: consiste nel pronosticare l'uscita di un numero (estratto), di un numero specificando la relativa successione ordinale di primo, secondo, terzo, quarto o quinto estratto (estratto determinato), di due numeri (ambo), di tre numeri (terno), di quattro numeri (quaterna) o di cinque numeri (cinquina) su una singola ruota o su tutte e dieci le ruote o sulla ruota nazionale.

Il **10elotto** è la nuova modalità di gioco del lotto. Per giocare è sufficiente recarsi presso una delle ricevitorie sul territorio nazionale, effettuare una giocata al Lotto e contestualmente compilare nella schedina di gioco anche la sezione dedicata al 10eLOTTO scegliendo 10 numeri tra 1 e 90. I 10 numeri scelti verranno confrontati con 20 numeri estratti e si vincerà indovinando 5, 6, 7, 8, 9 o 10 numeri o addirittura non indovinandone nessuno.

### **Giochi numerici a totalizzatore**

Sono considerati giochi numerici a totalizzatore nazionale i giochi di sorte basati sulla scelta di numeri da parte dei consumatori all'atto della giocata, ovvero sull'attribuzione alla giocata medesima di numeri determinati casualmente, per i quali una quota predeterminata delle poste di gioco è conferita ad un unico montepremi, avente una base di raccolta di ampiezza non inferiore a quella nazionale, e che prevedono, altresì, la ripartizione in parti uguali del montepremi tra le giocate vincenti appartenenti alla medesima categoria di premi.

#### **SuperEnalotto**

Nasce nel 1997, innovando radicalmente il precedente concorso "Enalotto" e consiste nel pronosticare 6 numeri tra uno e novanta. L'estrazione avviene per mezzo di un'urna automatizzata. Un ulteriore numero estratto è il cosiddetto numero "jolly"..

#### **SuperStar**

E' un gioco opzionale abbinato al SuperEnalotto ed è basato su un numero casuale tra uno e novanta, generato dal terminale al momento della convalida della giocata, numero che per essere vincente dovrà corrispondere al primo ed unico estratto da una seconda urna automatizzata.

#### **Vinci per la vita - Win for Life**

è un gioco numerico a totalizzatore che permette di aggiudicarsi una vincita che dura nel tempo. Il premio è netto, garantito, destinabile a favore di terzi ed ereditabile. Chi realizza 10 o 0 + il Numerone vince fino a 6.000€ al mese per 20 anni. Per giocare bisogna scegliere almeno 10 numeri su 20, e per ogni giocata sarà assegnato un Numerone, un ulteriore numero compreso tra 1 e 20. E' anche possibile scegliere quanto giocare per ogni combinazione: si può vincere indovinando 10, 9, 8 e 7 numeri estratto o, giocando una somma superiore a combinazione, si raddoppiano le possibilità di vincere, poiché si vince anche con 0, 1, 2 e 3 numeri estratti. E' possibile scegliere a



quale concorso partecipare, scegliendo tra le 15 estrazioni giornaliere: una ogni ora dalle 8.00 alle 22.00. Nella versione **Win for Life Gold**, che prevede una sola estrazione al giorno, chi realizza 10 o 0 più il Numerone vince fino a 10.000€ al mese per 30 anni. E' anche possibile giocare online.

### **Giochi a base sportiva**

I concorsi a pronostico su eventi sportivi rappresentano giochi di antica e popolare tradizione in Italia e vengono attualmente distribuiti attraverso una vasta e capillare rete di punti di gioco collegati con il totalizzatore di AAMS. Il Totocalcio rappresenta fin dalla sua introduzione, risalente al 1946, un punto di riferimento per tutti gli italiani, anche per quelli meno appassionati di calcio e per i meno portati al gioco, tanto da occupare sempre un posto privilegiato nell'immaginario collettivo. Ad esso si sono aggiunti le competizioni legate agli sport olimpici, agli sport motoristici, ad altri eventi sportivi e agli eventi non sportivi, relativi al mondo dello spettacolo, della musica, della cultura, dell'attualità, di primario rilievo nazionale ed internazionale.

Esistono 2 tipologie di scommesse: a totalizzatore e a quota fissa. Nelle scommesse a totalizzatore è prevista la costituzione di un montepremi, da suddividere tra quanti pronosticano correttamente tutti gli eventi oggetto della scommessa. Nelle scommesse a quota fissa lo scommettitore sfida "il banco", gestito da concessionari, sull'esito di singoli eventi o su un insieme di eventi tra loro collegati; in caso di vincita viene pagata una somma pari alla puntata moltiplicata per la quota relativa ai singoli eventi.

Ad arricchire il palinsesto, nuove tipologie di scommesse sono state introdotte: le scommesse "live" su eventi sportivi, ovvero la possibilità di effettuare scommesse "durante" la gara, sino in prossimità della conclusione (ad esempio fino all'ultimo giro, in una gara motoristica).

#### **TOTOCALCIO e "IL 9"**

Consiste nel pronosticare il risultato delle 14 partite in schedina mediante i segni 1, X e 2. Sono previsti Premi a punteggio (ciascuna colonna giocata concorre ai premi in palio per il concorso in base ai punti realizzati) e Premi precedenti di partecipazione (assegnati subito dopo la convalida della giocata).

Partecipando al concorso Totocalcio è possibile partecipare anche al concorso collegato "il 9" che consiste nel pronosticare il risultato delle prime nove partite in schedina mediante i segni 1, X e 2. Anche in questo caso sono previsti Premi a punteggio e Premi precedenti di partecipazione.

#### **TOTOGOL**

E' un concorso a totalizzatore su base sportiva e consiste nel pronosticare, tra i 14 eventi presenti in schedina, i sette eventi con il più elevato numero di reti segnate, posti in ordine decrescente rispetto al numero totale di reti segnate.

#### **Scommesse a quota fissa**

Dipendono dal tipo di sport o di evento su cui si scommette. Sul calcio ad esempio, sport in cui il ventaglio di offerte è più vasto, oltre al classico "1X2", è possibile scommettere anche sul risultato esatto di una partita, sul risultato del primo tempo, sul numero di gol superiori o inferiori ad un numero prefissato e su molte altre tipologie di esiti. Sui principali avvenimenti sportivi è, inoltre, possibile effettuare anche scommesse "live", ovvero ad avvenimento in corso, sugli eventi che si possono verificare durante lo svolgimento (ad esempio quale squadra segnerà il prossimo gol). E' possibile scommettere sia su di un singolo avvenimento (scommessa singola) sia su una

combinazione di questi (scommessa multipla); in questo caso la quota di vincita è pari al prodotto delle singole quote offerte per gli esiti indicati per ciascun avvenimento.

#### **Giocate sistemistiche**

E' possibile anche effettuare una giocata sistemistica, ovvero una giocata che, in un solo ticket, includa più scommesse multiple tra gli avvenimenti e gli esiti indicati, secondo lo sviluppo scelto dal giocatore (sistema integrale o sistema ridotto, con previsione o meno di giocate "fisse"). L'importo della vincita, in questo caso, corrisponde alla somma di tutte le singole combinazioni inserite nel sistema e che si sono rivelate vincenti.

#### **Big Match**

E' una scommessa multipla relativa a eventi calcistici, costituita da un pronostico "combinato" formato dal consueto "1X2" e dall'indicazione di un risultato esatto. Il giocatore deve esprimere un pronostico su sette eventi, nell'ambito di tre gruppi, di cui i primi due formati ciascuno da sei partite ed il terzo da tre partite. Il giocatore deve scegliere tre eventi in ciascuno dei primi due gruppi e poi individuare il risultato esatto di una delle partite indicate nel terzo gruppo.

#### **Big Race**

E' una scommessa che può riguardare diversi eventi sportivi (ciclismo, sci, automobilismo, motociclismo). Il giocatore deve pronosticare, nell'esatto ordine, i primi 3 (ciclismo, sci) o i primi 5 (auto, moto) classificati della lista partenti proposta da AAMS per ciascuna gara individuata.

### **Giochi a base ippica**

Sono oggetto di scommessa le corse dei cavalli presenti nei programmi ufficiali degli ippodromi italiani ed esteri.

#### **Scommesse ippiche in agenzia**

Sono le scommesse accettate su tutte le riunioni ippiche in programma ogni giorno (eccetto il 25 dicembre) negli ippodromi italiani e in alcuni ippodromi esteri. Le tipologie di scommessa a Totalizzatore accettate sono: vincente, piazzato, accoppiata, accoppiata piazzata e trio. Lo scommettitore deve individuare, per il vincente, il cavallo classificato al primo posto; per il piazzato, i cavalli classificati nei primi due o tre posti (a seconda del numero dei partenti); per l'accoppiata, i primi due cavalli classificati (in ordine o in disordine a seconda del numero dei partenti); per l'accoppiata piazzata, due cavalli classificati in qualunque ordine entro i primi tre posti; per la trio, i primi tre cavalli classificati nell'esatto ordine.

Le tipologie di scommessa a Quota Fissa accettate sono: vincente e piazzato, con la possibilità di effettuare scommesse su più corse in combinazione tra di loro.

E' inoltre possibile scommettere sul vincente e sul piazzato con la Multipla a Riferimento.

#### **Ippica nazionale**

E' una scommessa a Totalizzatore relativa ad alcune corse ippiche (le cosiddette "corse Tris" ed altre proposte dall'UNIRE) per le quali il gioco viene raccolto presso le agenzie ippiche, gli ippodromi, i negozi ed i corner ippici e sportivi. Le tipologie di scommessa accettate sono: Vincente nazionale, Accoppiata nazionale, Nuova Tris nazionale, Quartè nazionale e Quintè nazionale. Le scommesse consistono nell'individuare i cavalli classificati rispettivamente al primo, ai primi due, ai primi tre, ai primi quattro ed ai primi cinque posti nell'esatto ordine di arrivo della corsa.

#### **Ippica internazionale**

E' una scommessa a Totalizzatore su una determinata corsa ippica, per la quale AAMS ha autorizzato la raccolta e la totalizzazione in comune con altri Stati. Le formule di scommessa collegate ad un concorso di ippica internazionale sono: Vincente internazionale, Accoppiata internazionale, Tris internazionale. Le scommesse consistono nell'individuare i cavalli classificati rispettivamente al primo posto, ai primi due e ai primi tre posti nell'esatto ordine di arrivo della corsa ippica internazionale.

#### **V7**

E' una scommessa multipla a totalizzatore su base ippica che consiste nel pronosticare i cavalli classificati al primo posto nelle sette corse oggetto del concorso. La scommessa prevede due categorie di vincita, la prima, cui è destinato il 60 % del montepremi, consiste nell'individuare i cavalli vincenti di ciascuna delle sette corse, la seconda, cui è destinato il 40 % del montepremi, consiste nell'individuare i cavalli vincenti di sei delle sette corse.

### **Giochi di abilità**

AAMS ha introdotto i giochi di abilità a distanza (con l'effettuazione del gioco in modalità interattiva attraverso una piattaforma di gioco su Internet, TV o telefono e non con la presenza fisica del giocatore ad un tavolo di gioco o in uno specifico luogo o locale), con vincita in denaro (skill games) attraverso un regolamento che si pone, tra gli obiettivi da conseguire, quello della tutela del giocatore. Nei giochi di abilità con vincita in denaro, infatti, il risultato dipende prevalentemente dall'abilità del giocatore, oltre che da elementi di carattere casuale.

AAMS ha il compito di autorizzare alla vendita dei giochi, dopo una serie di controlli tecnici ed economici, i concessionari, i quali si impegnano a garantire:

- la sicurezza del gioco
- la restituzione delle vincite in una percentuale minima, fissata per legge
- la trasparenza e la riservatezza delle informazioni trattate

Il rilascio delle autorizzazioni, infine, è subordinato alla verifica di conformità della piattaforma di gioco e del singolo gioco alle prescrizioni normative.


### **Apparecchi da intrattenimento**

Gli apparecchi e congegni da divertimento e intrattenimento rappresentano una famiglia di giochi radicata in Italia fin dalla prima metà del Novecento: infatti i primi flipper risalgono agli anni Quaranta.

Gli apparecchi e congegni da divertimento ed intrattenimento senza vincita in denaro si distinguono in due diverse tipologie caratterizzate rispettivamente da:


- possibilità di ricevere un oggetto in premio (gru, pesche di abilità, ecc...)
- semplice intrattenimento (videogiochi e apparecchi meccanici ed elettromeccanici come biliardo, calcio balilla, flipper, ecc...).

AAMS è il garante della legalità e della sicurezza in materia di apparecchi e congegni da divertimento ed intrattenimento. Assicura la trasparenza del gioco mediante la verifica di conformità alle prescrizioni normative degli apparecchi e delle loro modalità di funzionamento. L'Amministrazione intende valorizzare il ruolo sociale del gioco, la voglia di divertirsi con serenità, moderazione e senso di responsabilità. Fissare le regole e, nel contempo, farle rispettare, significa educare al gioco valorizzandone la funzione di aggregazione sociale, di momento di creatività e di comunicazione tra gli individui. Gli

apparecchi denominati  sono gli unici, assieme a quelli denominati Videolotteries, che, tra quelli idonei per il gioco lecito, restituiscono vincite in denaro. In tali apparecchi, insieme con l'elemento aleatorio sono presenti anche elementi di abilità, che consentono al giocatore di scegliere, all'avvio o in corso di partita, la propria strategia, selezionando le opzioni di gara ritenute più favorevoli. L'uso di tali apparecchi è vietato ai minori di 18 anni. L'evoluzione degli apparecchi con vincite in danaro sta sfruttando l'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per aumentare l'attrattività delle macchine e, nello stesso tempo, la tutela del giocatore ed i livelli di raccolta degli operatori legali.

### Bingo

Basato sull'estrazione di novanta numeri, deriva dal Lotto ed è molto simile alla tradizionale tombola da sempre giocata nelle famiglie italiane. Il nome "Bingo" ha un'origine curiosa: deriva da un gioco simile alla tombola, praticato in Georgia, che veniva chiamato Beano (Bean, in inglese, vuol dire proprio "fagiolo", "chicco") per via dei fagioli secchi usati per coprire, sulla cartella, i numeri estratti. Colui che per primo copriva con i fagioli secchi tutti i numeri della cartella, esclamava "Beano!" per annunciare la vincita della posta: un fortunato vincitore, invece di "Beano", gridò "Bingo", forse per l'eccitazione o per l'incerta pronuncia.

Il gioco si svolge in sale appositamente attrezzate (Sala ) , dotate di servizi di accoglienza e di intrattenimento per favorire l'incontro e la socializzazione, nonché un piacevole impiego del tempo libero. Differisce pertanto in maniera sostanziale da altri giochi, basati prevalentemente su comportamenti individuali e sulla distanza, sia fisica che temporale, tra il momento del gioco e quello della vincita.

AAMS affida in concessione l'esercizio del gioco a privati, i quali apportano gli investimenti necessari e gli strumenti imprenditoriali idonei e gestiscono il gioco secondo regole, poste a tutela del pubblico, la cui osservanza è costantemente verificata. Si può giocare al Bingo anche con partecipazione a distanza tramite internet, televisione interattiva e telefonia fissa e mobile e ogni giocatore deve essere titolare di un contratto di gioco.

Inoltre, è in fase di avvio una nuova modalità di gioco che, attraverso l'interconnessione telematica di più sale tra loro, consentirà l'offerta di premi di maggiore entità, anche nelle sale più piccole.

### Lotterie


#### Lotterie tradizionali

Sono uno dei giochi di più antica tradizione e di più ampia diffusione mondiale, che si associa al sogno di cambiare magicamente vita e la stessa realtà che ci circonda, attraverso la vincita di un premio di dimensioni rilevanti, o meglio ancora eclatanti.

Sono collegate ad uno o più eventi storici, artistici, culturali o ad altri eventi locali, allo scopo di coniugare il momento ludico con la promozione artistica e culturale del nostro Paese. La lotteria più importante è la "Lotteria Italia", fin dagli anni Sessanta collegata ad una trasmissione televisiva che si svolge tradizionalmente negli ultimi mesi dell'anno e la cui estrazione avviene il 6 gennaio.

#### Lotterie istantanee

Soddisfano l'esigenza di una nuova modalità di gioco attraverso la quale poter conoscere "istantaneamente" il risultato e l'eventuale vincita; a tal fine, sono state introdotte in

Italia nuove lotterie per le quali è stata coniata la locuzione  che sintetizza la dinamica di svolgimento del gioco: l'acquirente si sente protagonista esclusivo del proprio rapporto con la fortuna.

Vengono realizzate con la vendita di tagliandi sui quali, mediante una speciale vernice asportabile con abrasione, viene nascosta una combinazione di numeri o di simboli. La combinazione risulta vincente se risponde a quanto previsto dalle regole del gioco, stampate sullo stesso biglietto.

Un'altra modalità prevista è quella della partecipazione a distanza: le "lotterie telematiche", che rappresentano una assoluta novità per il mercato italiano, sebbene si configurino, nel meccanismo di gioco, come una trasposizione su internet di un prodotto già esistente sul mercato fisico.

## 2.4 SICUREZZA: TECNOLOGIA E TRASPARENZA

AAMS, per non esporre i giocatori a rischi non necessari, garantisce la sicurezza delle modalità di gioco. Il sistema informatizzato dei giochi è basato su una infrastruttura tecnologicamente avanzata per la gestione centralizzata di tutte le operazioni che riguardano il mercato dei giochi.

In particolare:

- i **sistemi di controllo e di totalizzazione** gestiscono l'acquisizione e l'elaborazione, in tempo reale, di tutte le transazioni di gioco garantendo prestazioni elevate in termini di durata delle transazioni, certificazione, sicurezza e conservazione dei dati;
- per il **Bingo** è stato realizzato un sistema di controllo che consente la raccolta dei dati delle singole partite, effettuate in ciascuna sala titolare di concessione, presso il sistema centralizzato;
- per gli **apparecchi da intrattenimento**, AAMS gestisce il rilascio dei nulla osta di distribuzione e messa in esercizio. In particolare, per gli apparecchi con vincita in denaro, attraverso il sistema di controllo centrale al quale sono collegati i sistemi di elaborazione dei concessionari, AAMS controlla il corretto svolgimento del gioco, il numero di partite di ogni apparecchio ed opera l'eventuale blocco dello stesso in caso di comportamenti anomali. Ciò consente la corretta determinazione delle imposte dovute e l'eventuale definizione delle sanzioni a seguito di violazioni;
- per il **gioco a distanza**, AAMS ha il compito di rilasciare le concessioni ai soggetti che dimostrano di essere in grado di rispettare tutta una serie di misure per garantire il giocatore (presentate nel paragrafo successivo), alcune delle quali legate alla sicurezza fisica e ambientale, tra cui:
  - tutti i sistemi informatici devono risiedere fisicamente in un centro elaborazione dati il cui accesso deve essere limitato al personale autorizzato;

- deve essere presente un sistema di autenticazione: l'accesso del giocatore ai sistemi deve avvenire dopo il controllo delle credenziali;
- devono essere presenti sistemi di rilevamento delle intrusioni e tutti gli accessi devono essere registrati in forma verificabile;
- su tutti i sistemi deve essere installato un sistema di rilevamento dei virus;
- tutti i supporti rimovibili che possono contenere dati critici devono essere smaltiti in modo sicuro;
- deve essere attivato il time-out dopo un determinato periodo di inattività del giocatore nel corso di una sessione.

## 2.5 CONTATTI

Direzione generale:

- Piazza Mastai, 11 – 00153 Roma - Centralino 06/58571 - Fax – 06/58572200
- Sito internet – [www.aams.gov.it](http://www.aams.gov.it)
- E-mail – [giochi.reclami.online@aams.it](mailto:giochi.reclami.online@aams.it).

Per i riferimenti degli uffici periferici è possibile consultare il sito istituzionale di AAMS ([www.aams.gov.it](http://www.aams.gov.it)) alla sezione Chi siamo/Struttura/Uffici regionali.

### 3. IL GIOCO A DISTANZA: AAMS COME GARANTE DEL GIOCO

Il gioco a distanza è una particolare modalità di gioco, che prevede l'effettuazione del gioco in modalità interattiva attraverso una piattaforma di gioco su Internet, TV o telefono.

Il gioco a distanza nasce con le scommesse ippiche e sportive, a cui si sono poi aggiunti le lotterie istantanee, i concorsi pronostici sportivi e ippici, i giochi di abilità, il Superenalotto e il Bingo: trattandosi di una modalità di gioco in forte espansione, l'elenco potrebbe essere ampliato nel futuro; quanto descritto nel seguito è valido per tutte le tipologie di gioco svolte con questa modalità.

#### 3.1 CHI PUÒ GIOCARE

Possono giocare solo i maggiori di 18 anni. Per giocare occorre:

- stipulare il contratto di conto di gioco;
- registrarsi, dichiarando almeno residenza, età, identità e codice fiscale;
- dare il proprio consenso alle modalità di trattamento dati;
- inviare copia del proprio documento al concessionario.

#### 3.2 DI QUALI GIOCHI "FIDARSI"

AAMS ha il compito, previsto dalla normativa vigente:

- di rilasciare le concessioni per il gioco a distanza agli aspiranti concessionari che dimostrino, tra l'altro, di tutelare il giocatore;
- di inibire i siti di gioco non autorizzati, anche con lo scopo di contrastare il gioco illegale.

È possibile consultare il sito di AAMS:

- per avere i riferimenti dei siti autorizzati al gioco a distanza: sezione Giochi, alla voce "*Per gli utenti/Concessionari autorizzati al gioco a distanza e relativi canali di raccolta*";
- per avere i riferimenti dei siti soggetti a inibizione: sezione Giochi, voce "*Per gli utenti/ Siti soggetti ad inibizione*".

Per segnalare un sito illegale, è possibile inviare una e-mail all'indirizzo [giochi.segnalazione.siti@aams.it](mailto:giochi.segnalazione.siti@aams.it).

### 3.3 IMPEGNI

Nella sua veste di garante del gioco a distanza, AAMS definisce gli standard di qualità associati al rispetto dei principi fondamentali del “gioco legale e responsabile” e a vigilare sul rispetto degli standard di competenza dei concessionari.

Le anomalie relative a servizi informativi sono generalmente di carattere stabile e, di conseguenza, facilmente verificabili al momento dell’accesso all’ambiente di gioco, mentre quelle relative a servizi operativi sono per lo più legate alla gestione del conto di gioco e si palesano solo a seguito dell’apertura e dell’utilizzo di un conto di gioco da parte del giocatore; qualora AAMS accerti il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, potrà “assegnare” al concessionario una penalità che, in relazione al tipo di impegno, sarà:

- **Valutativa:** è la penalità prevista in caso di non rispetto, da parte del concessionario, di standard di qualità legati ai servizi informativi o a servizi operativi presenti nell’ambiente di gioco. Il concessionario che subisce la penalità, a fronte del riscontro dovrà dimostrare di essersi successivamente adeguato agli standard di qualità disattesi; in caso contrario, AAMS si avvarrà degli strumenti sanzionatori previsti dalla convenzione di concessione.

Al momento dell’affidamento della concessione, al concessionario è riconosciuto un numero iniziale di punti pari a 100. Se il concessionario incorre in sanzioni valutative, ovvero disattende gli standard di qualità della Carta dei servizi ai quali è associata una valutazione del proprio operato, subisce le decurtazioni previste dalla tabella di seguito riportata. Se il concessionario dimostra di essersi adeguato agli standard di qualità disattesi, gli verranno reintegrati i punti precedentemente detratti. In caso di raggiungimento di un punteggio inferiore a 50 punti, il concessionario incorrerà nella sospensione della concessione da parte di AAMS fino a quando non dimostrerà di essersi adeguato agli standard di qualità disattesi: in tal caso, al concessionario verranno reintegrati i punti precedentemente detratti. I criteri valutativi saranno oggetto di revisione dopo un periodo sperimentale che durerà fino a giugno 2012.

- **Economica:** è la penalità prevista in caso di danno diretto al giocatore. Generalmente tali anomalie hanno carattere episodico. L’entità della penalità (le cui modalità di calcolo sono descritte nella convenzione di concessione) è costituita da una sanzione economica variabile, collegata solo ad alcuni standard di qualità, il cui importo, da versare al giocatore, è determinato in misura proporzionale all’entità del danno subito dal giocatore (ad es. alle somme e ai tempi dei ritardati pagamenti).



Indicatore	Impegno	Responsabilità	Penalità/ Sanzioni
comunicazione	Inserimento, su tutti i canali che offrono il gioco a distanza, di un'area dedicata alla tutela del giocatore al fine di sensibilizzarlo ad una condotta di gioco responsabile (potenziali rischi del gioco d'azzardo, misure di autotutela disponibili per il giocatore, informazioni pratiche sul gioco, termini e condizioni accettati dal giocatore, norme sulla privacy applicate, riferimento/link al sito di AAMS e alla Carta dei servizi di AAMS sul gioco responsabile, modalità per inoltrare reclami ...)	Concessionario	Valutativa (-2 punti per ogni inadempienza accertata)
	Inserimento, su tutti i canali che offrono il gioco a distanza, di un'area di sensibilizzazione sulla Tutela ai minori	Concessionario	Valutativa (-5 punti per ogni inadempienza accertata)
	Invio al giocatore, all'apertura di un nuovo conto di gioco, della carta dei servizi AAMS per il gioco a distanza o del relativo link	Concessionario	Valutativa (-2 punti per ogni inadempienza accertata)

Indicatore	Impegno	Responsabilità	Penalità/ Sanzioni
chiarezza	<p>Prerequisito all'accesso al gioco: offerta di sessioni di gioco gratuite di apprendimento, che utilizzano algoritmi (ove presenti) uguali a quelli utilizzati nelle sessioni reali</p>	Concessionario	<u>Valutativa</u> (-1 punto per ogni inadempienza accertata)
	<p>Assistenza on-line tramite call-center o contact-center:</p> <p>a) erogazione dell'assistenza:                      - dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00;                      - domenica e festivi infrasettimanali dalle ore 08:00 alle ore 15:00;</p> <p>b) tempistica di intervento e risoluzione in caso di richieste di assistenza telefonica di tipo informativo:                      - entro 4 ore lavorative per il 90% (novanta percento);                      - entro 12 ore lavorative per il 5% (cinque percento);                      - entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il restante 5% (cinque percento);</p> <p>c) tempistica di intervento e risoluzione in caso di interventi correttivi sul software e sulle basi dati, con il ripristino delle funzionalità:                      - per il 90% (novanta percento) dei casi entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza in caso di malfunzionamenti che non limitano l'attività di gioco;                      - per il restante 10% (dieci percento) entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza in caso di malfunzionamenti che non limitano l'attività di gioco;                      - per il 98% (novantotto percento) dei casi entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano l'attività di gioco;                      - per il restante 2% (due percento) entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano l'attività di gioco.</p>	Concessionario	<u>Valutativa</u> (-1 punto per ogni inadempienza accertata)

Indicatore	Impegno	Responsabilità	Penalità/ Sanzioni
prevenzione	Divieto di accettare richieste di apertura di un Conto di gioco da parte di minori di 18 anni	Concessionario	<u>Valutativa</u> (-25 punti per ogni inadempienza accertata)
	Inserimento di test autovalutativi (ad es. all'accesso alla sessione di gioco) sulla predisposizione del giocatore a un gioco responsabile	Concessionario	<u>Valutativa</u> (-1 punto per ogni inadempienza accertata)
consapevolezza	Disponibilità di strumenti che obblighino il giocatore ad autolimitarsi, prefissando una soglia massima di deposito, con esclusione dal gioco al superamento della cifra impostata dal giocatore	Concessionario	<u>Valutativa</u> (-10 punti per ogni inadempienza accertata)
	Rispetto della richiesta da parte del giocatore di autoescludersi dal gioco per un periodo di tempo	Concessionario	<u>Valutativa</u> (-10 punti per ogni inadempienza accertata)
trasparenza	Visualizzazione, all'uscita dall'ambiente di gioco, del tempo impiegato a giocare e delle somme e delle poste messe in gioco	Concessionario	<u>Valutativa</u> (-1 punto per ogni inadempienza accertata)
sicurezza e privacy	Inserimento, su tutti i canali che offrono il gioco a distanza, di un'area dedicata alla presentazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>– delle modalità da attivare per proteggersi dall'utilizzo dei giochi da parte di terzi, incluso i minori</li> <li>– dei meccanismi di rilevamento di un eventuale utilizzo non autorizzato del conto di gioco</li> <li>– dei meccanismi di protezione della privacy del giocatore</li> </ul>	Concessionario	<u>Valutativa</u> (-2 punti per ogni inadempienza accertata)

Indicatore	Impegno	Responsabilità	Penalità/ Sanzioni
accredito delle somme giacenti sul conto di gioco (in base a preventiva acquisizione del documento d'identità)	Entro e non oltre sette giorni dalla corretta richiesta di prelievo da parte del giocatore	Concessionario	<u>Economica</u> Somme da versare al giocatore: 1% delle somme richieste per ogni giorno oltre il 7° dalla richiesta di prelievo fino ad un massimo di 15 giorni
sospensione indebita del conto di gioco (per sospetti inerenti comportamenti illeciti del giocatore per frodi e/o fenomeni di collusione non accertati)	Promozione delle azioni per l'accertamento del comportamento illecito del giocatore (accertamento delle frodi e del comportamento collusivo)	Concessionario	<u>Economica</u> Somme da versare al giocatore: 100% delle somme giacenti sul conto di gioco indebitamente sospeso

I concessionari hanno accettato gli impegni sopra elencati al momento della stipula della concessione.

### 3.3.1 *MONITORAGGIO DEGLI IMPEGNI*

Il monitoraggio del rispetto degli impegni può avvenire attraverso:

- analisi dei reclami formulati dai giocatori e pervenuti ad AAMS (vedi capitolo successivo per le modalità di segnalazione);
- ispezioni a campione, effettuate da AAMS secondo un piano prestabilito e senza preavviso, sui siti/canali che propongono il gioco a distanza;
- controlli, ispezioni e verifiche tecniche sui sistemi informatici e sul codice sorgente del software utilizzato, decisi da AAMS ed attuati senza preavviso, presso le sedi del concessionario stesso, nonché, per quanto riguarda i sistemi informatici e il software di gioco, anche presso gli eventuali fornitori terzi;

- apposite funzioni di controllo sui dati delle giocate effettuate ed in corso messe a disposizione di AAMS da parte dei concessionari ad mediante accesso remoto, secondo quanto previsto dalla convenzione.

Periodicamente, sul proprio sito, AAMS pubblica le statistiche relative al monitoraggio degli impegni.

#### **4. ASCOLTO DEL GIOCATORE**

AAMS attiva, per il contatto con i giocatori, diversi canali di ascolto:

- analisi delle segnalazioni e dei reclami pervenuti tramite apposita casella di posta elettronica;
- verifica periodica della soddisfazione dei giocatori, anche in relazione alle attività dei concessionari.

##### **4.1 RACCOLTA DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI**

Per migliorare la qualità del servizio e per segnalare un'eventuale irregolarità o un mancato rispetto, da parte dei concessionari, degli impegni indicati in questa Carta, il giocatore può presentare un reclamo o proporre un suggerimento, inviando la segnalazione all'indirizzo:

- **[giochi.reclami.online@aams.it](mailto:giochi.reclami.online@aams.it)**

utilizzando il modulo allegato, presente sul sito di AAMS, alla sezione "Giochi".

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema (sito di gioco, impegno non rispettato, data in cui si è verificato il problema ...) e facilitare l'analisi di quanto segnalato, con l'eventuale indicazione dei dati del giocatore che segnala il problema nel caso in cui si desideri ricevere una risposta.

AAMS analizza il reclamo/suggerimento e risponde entro 30 giorni a chi lo ha segnalato (se il giocatore ha indicato i suoi estremi), descrivendo il risultato dell'analisi e le eventuali azioni intraprese.

Periodicamente, sul sito, nella stessa sezione prevista per le segnalazioni, dei reclami, AAMS pubblica le statistiche relative (numero, argomenti, tempi di risposta...).

##### **4.2 VALUTAZIONE DEI SERVIZI FORNITI DAI CONCESSIONARI**




Per valutare i servizi offerti dai concessionari, AAMS può avviare periodicamente una rilevazione di customer satisfaction rivolta direttamente ai giocatori. Lo

strumento di rilevazione consiste in un questionario rivolto ai giocatori attraverso i siti di gioco dei concessionari.

Periodicamente, sul proprio sito, AAMS pubblica i risultati relativi alle rilevazioni effettuate.

**ALLEGATO**

**Modulo segnalazione reclami e suggerimenti**

 <b>Carta dei servizi per il gioco a distanza Reclami e Suggerimenti</b>	
	<p><i>Il presente modulo, disponibile sul sito di AAMS, alla sezione "Giochi", voce "Per gli utenti/Segnalazione reclami e suggerimenti", deve essere utilizzato esclusivamente per segnalare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio fornito da AAMS in relazione ai giochi a distanza e/o per segnalare un'eventuale irregolarità o un mancato rispetto, da parte dei concessionari, degli impegni indicati nella Carta dei servizi per il gioco a distanza, disponibile sul sito AAMS e sui siti dei concessionari che offrono il gioco a distanza</i></p> <p><i>Per presentare un reclamo o proporre un suggerimento, il giocatore può inviare la segnalazione all'indirizzo <a href="mailto:giochi.reclami.online@aams.it">giochi.reclami.online@aams.it</a></i></p> <p><i>Il reclamo deve essere formulato in forma precisa e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema: sito di gioco, impegno non rispettato, data in cui si è verificato il problema, eventuale documentazione/certificazione a supporto,...., per facilitare l'analisi di quanto segnalato. Nel caso in cui si desideri una risposta è necessario indicare i dati anagrafici e l'indirizzo postale e/o e-mail del giocatore che segnala il problema</i></p>
	
<b>Violazione del livello di servizio:</b>	
<b>Comunicazione</b>	
<input type="checkbox"/> Assenza sul sito di area dedicata alla tutela del giocatore	<input type="checkbox"/> Assenza sul sito di area dedicata alla tutela dei minori
<input type="checkbox"/> Mancato invio al giocatore, all'apertura di un nuovo conto di gioco, della carta dei servizi AAMS per il gioco a distanza o del relativo link	
<b>Chiarezza</b>	
<input type="checkbox"/> Mancata offerta di sessioni di gioco gratuite di apprendimento con algoritmi uguali a quelli utilizzati nelle sessioni reali	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei livelli di servizio previsti per l'Assistenza on-line (vedere Carta dei servizi)
<b>Prevenzione</b>	
<input type="checkbox"/> Accettazione di richieste di apertura di un Conto di gioco da parte di minori di 18 anni	<input type="checkbox"/> Assenza sul sito di test autovalutativi sulla predisposizione del giocatore a un gioco responsabile
<b>Consapevolezza</b>	
<input type="checkbox"/> Impossibilità per il giocatore di autolimitarsi, prefissando una soglia massima di deposito, con esclusione dal gioco al superamento della cifra impostata dal giocatore	
<input type="checkbox"/> Impossibilità per il giocatore di autoescludersi dal gioco per un periodo di tempo	
<b>Trasparenza</b>	
<input type="checkbox"/> Mancata visualizzazione, all'uscita dall'ambiente di gioco, del tempo impiegato a giocare e delle somme giocate	
<b>Sicurezza e privacy</b>	
<input type="checkbox"/> Assenza di un'area dedicata alla presentazione delle modalità da attivare per proteggersi dall'utilizzo dei giochi da parte di terzi, incluso i minori	
<input type="checkbox"/> Assenza di un'area dedicata alla presentazione dei meccanismi di rilevamento di un eventuale utilizzo non autorizzato del conto di gioco	
<input type="checkbox"/> Assenza di un'area dedicata alla presentazione dei meccanismi di protezione della privacy del giocatore	
<b>Aspetti economici</b>	
<input type="checkbox"/> Accredito oltre sette giorni dalla richiesta di prelievo del giocatore e/o con valuta non corrispondente al giorno della richiesta, delle somme giacenti sul conto di gioco	
<input type="checkbox"/> Sospensione indebita del conto di gioco (per sospetti inerenti comportamenti illeciti del giocatore per frodi e/o fenomeni di collusione non accertati)	
<input type="checkbox"/> Altro (specificare)	



<b>Concessionario/sito:</b>	
_____	
<b>Gioco:</b>	
_____	
<b>Potrebbe fornire una breve descrizione dell'evento?</b>	
_____	
_____	
<b>Quando si è verificato? (data evento)</b>	
_____	
<b>Ha suggerimenti per il miglioramento dei servizi forniti da AAMS nel campo dei giochi?</b>	
_____	
_____	
<b>Vuole invece esprimere altri commenti?</b>	
_____	
_____	
<b>Allegati</b>	
1 -	_____
2 -	_____
3 -	_____
4 -	_____
5 -	_____
<b>Dati personali</b>	
<b>Se desidera una risposta, indichi i suoi dati:</b>	
Nome:	_____
Cognome:	_____
Indirizzo (via e n° civico):	_____
Città:	_____
CAP e Provincia:	_____
Telefono:	_____
Cellulare:	_____
Fax:	_____
E-mail:	_____
Codice Fiscale:	_____
Numero di conto di gioco:	_____
<p>Indicando le proprie generalità, il giocatore dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.</p> <p>AAMS si impegna a fornire risposta, al giocatore che ha fornito i propri estremi, entro 30 giorni dalla data di ricezione della presente segnalazione, descrivendo il risultato dell'analisi e le eventuali azioni intraprese.</p>	