**LINEE GUIDA PER L’INTRODUZIONE DELLA C.D. “AUTOESCLUSIONE”.**

In ottemperanza a quanto richiesto dalla circolare R.U. 44223/2018d del 12 marzo 2018 ciascun Concessionario dovrà adottare entro la data del 10 aprile 2018 tutte le azioni di prevenzione e contenimento del rischio di gioco compulsivo prevedendo lo sviluppo e la messa in produzione del nuovo messaggio di autoesclusione che attua quanto previsto dalla Commissione Europea che ha invitato gli Stati Membri ad esplorare la possibilità di interoperabilità tra registri nazionali di autoesclusione e misure di sensibilizzazione sui rischi di dipendenza dal gioco d'azzardo.

A tal proposito vengono descritte qui di seguito le principali azioni di comunicazione che dovranno auspicabilmente essere messe in campo dai singoli Concessionari a partire dalla data sopra menzionata, e che dovranno come minimo essere indicate all’interno dei termini e condizioni dei contratti di conto di gioco.

1. **DEFINIZIONI**

* **Autoesclusione temporanea:** è la possibilità che viene data al cliente già in possesso di un Conto di Gioco regolarmente verificato, di autoescludersi temporaneamente - ovvero per trenta, sessanta o novanta giorni - dall’attività di gioco nonché dalla possibilità di ricaricare il Conto di Gioco stesso. Resta valida la possibilità di prelevare ovvero di chiudere il conto. Qualora il saldo prelevabile, non venisse prelevato, lo stesso sarà devoluto all’erario passati tre anni così come previsto da normativa.
* **Autoesclusione permanente:** è la possibilità che viene data al cliente già in possesso di un Conto di Gioco regolarmente verificato di autoescludersi permanentemente, ovvero per almeno sei mesi, dall’attività di gioco nonché dalla possibilità di ricaricare il Conto di Gioco stesso. Resta valida la possibilità di prelevare ovvero di chiudere il conto. Qualora il saldo prelevabile, non venisse prelevato, lo stesso sarà devoluto all’erario passati tre anni così come previsto da normativa.
* **Sospensione**: è la possibilità che viene data al cliente già in possesso di un Conto di Gioco regolarmente verificato, di sospendere la propria attività di gioco per tutto il tempo a lui necessario. Questa condizione, così come già previsto all’interno delle attuali Linee Guida di certificazione, consente in ogni caso la possibilità di prelevare il saldo relativo alle vincite presente sul conto. Qualora il saldo prelevabile, non venisse prelevato, lo stesso sarà devoluto all’erario passati tre anni così come previsto da normativa.
* **Sospensione** **forzata**: è l’obbligo previsto per il concessionario di sospendere le attività di un Conto di Gioco a seguito del mancato invio del documento di identità entro i termini previsti dal contratto di Conto di Gioco. E’ inoltre facoltà del concessionario potersi avvalere della sospensione forzata a seguito di sospetta attività di frode o riciclaggio. A differenza della semplice sospensione, questa seconda condizione non consente al giocatore di prelevare le somme presenti sul conto ed è soggetta al limite temporale di 180 giorni consecutivi previsto all’interno del contratto di Conto di Gioco.
* **Esclusione forzata**: è la facoltà che viene data al concessionario di escludere forzatamente e permanentemente un giocatore dall’attività di gioco nonché di ricarica a fronte di evidenti comportamenti problematici. Qualora il saldo prelevabile, non venisse prelevato, lo stesso sarà devoluto all’erario passati tre anni così come previsto da normativa.

1. **Gestione della Comunicazione al Cliente**

Al fine di garantire una comunicazione coerente da parte dell’intero mercato, si invitano i concessionari ad adottare le seguenti misure minime di informazione al cliente per il corretto espletamento dei nuovi obblighi di gestione dell’autoesclusione.

* 1. **Autoesclusione**

Tutti i concessionari dovranno inserire all’interno dei termini e condizioni del contratto di conto di gioco, nonché all’interno del sito internet, le nuove specifiche inerenti all’autoesclusione evidenziando i seguenti contenuti minimi:

1. A far data dal 10 aprile 2018 l’autoesclusione avrà effetto immediato per chiunque ne faccia richiesta e riguarderà l’inibizione dall’accesso al gioco e alle ricariche su tutte le piattaforme di gioco legali, anche appartenenti a concessionari diversi da quello attraverso cui il giocatore ha effettuato la richiesta.
2. Il giocatore potrà presentare richiesta di autoesclusione solo dopo aver aperto un Conto di Gioco ovvero solo attraverso un sito di gioco ove già attivo con un Conto di Gioco regolarmente verificato. La richiesta dovrà avvenire attraverso un’apposita sezione presente nei siti di gioco dei concessionari presso i quali il giocatore si è registrato, effettuando l’accesso con i propri dati identificativi del Conto di Gioco stesso.
3. Ai giocatori dovrà essere fornito un sistema semplice ed evidente per l’autoesclusione dal gioco. Il sistema di autoesclusione dovrà essere accessibile almeno dalla pagina sulla tutela del giocatore ai fini di una condotta di gioco responsabile nonché all’interno della pagina di Conto di Gioco.
4. Nell’attività di informativa al giocatore sarà necessario far presente che la funzionalità inerente l’autoesclusione potrà parimenti essere richiesta tramite gli Uffici Territoriali dell’Agenzia dei Monopoli e delle Dogane nonché attraverso l’indirizzo mail … facente capo all’Ufficio ADM preposto presso la sede centrale.
5. Durante il periodo di autoesclusione non sarà possibile per il giocatore aprire nessun nuovo Conto di Gioco presso alcun concessionario.
6. Il giocatore autoescluso che provi ad aprire un Conto di Gioco presso un concessionario dovrà visualizzare un messaggio di risposta che indichi la presenza del blocco.
7. Durante il periodo di autoesclusione sarà possibile per il giocatore effettuare le attività di “log in” sui conti di gioco esistenti al fine di poter prelevare in tutto o in parte l’eventuale saldo prelevabile, presente sul proprio Conto di Gioco.
8. Il giocatore autoescluso, una volta loggato, qualora provi ad effettuare operazioni di ricarica ovvero giocate su una qualsiasi piattaforma ove abbia già un conto dovrà visualizzare un messaggio di risposta che indichi la presenza del blocco.
9. Tutti i giocatori che hanno effettuato richiesta di autoesclusione prima dell’entrata in vigore di tale nuova funzionalità, dovranno essere messi al corrente delle nuove caratteristiche e pertanto qualora volessero avvalersi di questa nuova specifica funzionalità dovranno effettuare apposita richiesta. Nel caso in cui la richiesta non arrivasse la loro autoesclusione verrà tramutata al pari di una sospensione valida solo sul sito del concessionario (cfr. 2.2).
10. Il giocatore al termine dei sei mesi qualora voglia rimuovere l’autoesclusione permanente dovrà esplicitarlo al concessionario attraverso forma scritta.
    1. **Sospensione**

Tutti i concessionari che decideranno di farne uso, dovranno inserire all’interno dei termini e condizioni del contratto di conto di gioco, nonché all’interno del loro sito internet le specifiche inerenti le modalità di sospensione dall’attività di gioco sul loro solo sito, evidenziando i seguenti contenuti minimi:

1. Qualora il sito del concessionario lo preveda, un giocatore titolare di conto di gioco regolarmente identificato, potrà avvalersi dell’opzione di sospensione dalle attività di gioco nonché dalle attività di ricarica per un indeterminato periodo di tempo con riferimento al solo sito del concessionario con cui ha sottoscritto il contratto di Conto di Gioco.
2. Durante tale periodo di sospensione non sarà possibile aprire un nuovo Conto di Gioco sulla piattaforma del concessionario attraverso il quale ha effettuato la sospensione.
3. Durante tutto il periodo della sospensione sarà possibile ritirare, in tutto o in parte, l’eventuale saldo, qualora prelevabile, presente sul Conto di Gioco del giocatore che ha deciso di avvalersi della funzionalità di sospensione.
4. Laddove il concessionario preveda detta funzionalità, ai giocatori dovrà essere fornito un sistema semplice ed evidente per la sospensione dal gioco. Il sistema di sospensione dovrà essere accessibile almeno dalla pagina sulla tutela del giocatore ai fini di una condotta di gioco responsabile nonché all’interno dell’area riservata del Conto di Gioco.
   1. **Sospensione forzata da parte del concessionario**

Tutti i concessionari, qualora non lo abbiano già previsto, dovranno inserire all’interno dei termini e condizioni del contratto di Conto di Gioco nonché all’interno del sito internet le specifiche inerenti la sospensione forzata da parte del concessionario, evidenziando i seguenti contenuti minimi:

* + - 1. La sospensione forzata da parte del concessionario viene effettuata ogni qual volta non vi sia stata l’adeguata verifica del giocatore, ovvero l’acquisizione da parte del concessionario della copia del documento di identità e di tutte le informazioni anagrafiche richieste, entro i tempi previsti dal contratto di Conto di Gioco.
      2. Il concessionario può sospendere forzatamente, informandone ADM, il Conto di Gioco fino all’accertamento dei fatti, nei casi di sospetta attività di:
* Frode;
* Riciclaggio;
* Collusione;
* Intermediazione.

A seguito dell’accertamento compiuto, il concessionario può rimuovere la sospensione forzata o procedere alla risoluzione di diritto del contratto di conto di gioco, così come previsto dallo schema di contratto di Conto di Gioco.

* 1. **Esclusione permanente forzata**

Tutti i concessionari, qualora lo prevedano, possono avvalersi della funzione di esclusione forzata ove ravvisino evidenti comportamenti problematici da parte dei propri giocatori. A tal proposito sarà loro specifico obbligo fornire opportuna informazione all’interno dei termini e condizioni del contratto di conto di gioco, nonché all’interno del loro sito internet, evidenziando le medesime informazioni previste per l’autoesclusione al paragrafo 2.1.