PORTALE DELLE SEGNALAZIONI ADM

GUIDA PER L'UTENTE

06/08/2026 – Rev.01

PORTALE DELLE SEGNALAZIONI ADM

L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM) mette a disposizione degli utenti il "Portale delle Segnalazioni" destinato a raccogliere le segnalazioni e i reclami dei titolari di conto di gioco che, **dopo essersi rivolti al Concessionario per richiedere assistenza**, non abbiano ricevuto da quest'ultimo riscontro o risposte soddisfacenti o risolutive.
Attraverso il Portale è possibile quindi presentare una segnalazione e monitorarne la gestione secondo le modalità previste da ADM.

COME PRESENTARE UNA SEGNALAZIONE

Se si è in possesso di SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE), è sufficiente

- accedere al Portale delle Segnalazioni all'indirizzo https://www.adm.gov.it/portale/portale-delle-segnalazioni
- inserire una nuova segnalazione indicando il Concessionario e il proprio codice di conto gioco, e descrivendo il motivo della segnalazione nella sezione dedicata
- tenere traccia del **codice identificativo (ID reclamo)** assegnato dal Portale, che potrà essere utilizzato per eventuali successive comunicazioni con ADM.

Se non è in possesso di SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE), è possibile

- scrivere una email all'indirizzo **dir.giochi.gad-scommesse@adm.gov.it**
- **allegare alla mail la copia** di un documento di identità del titolare del conto di gioco;
- indicare il concessionario interessato e il numero del conto di gioco;
- descrivere il motivo della segnalazione e allegare eventuale documentazione utile;

ADM si occuperà di inserire la richiesta nel Portale delle Segnalazioni affinché sia notificata al Concessionario interessato.
Il Concessionario è tenuto a fornire riscontro alla segnalazione entro 72 ore lavorative.

AVVERTENZA
Un singolo titolare di conto di gioco può presentare contemporaneamente fino a un massimo di 3 segnalazioni e solo una per lo stesso oggetto.

RICHIESTA DI RIESAME DA PARTE DI ADM

Qualora ritenga non soddisfacente il riscontro ricevuto nell'ambito della segnalazione presentata oppure non abbia ricevuto riscontro, l'utente può richiedere l'intervento di ADM inviando un'e-mail a:

dir.giochi.gad-scommesse@adm.gov.it

L'e-mail deve contenere **obbligatoriamente**:

- copia di un documento di identità;
- codice ID del reclamo assegnato dal Portale;
- una breve descrizione spiegazione con la motivazione per cui non si ritiene soddisfatto della risposta fornita dal Concessionario;
- ogni altra documentazione ritenuta utile.