

**Racc. 14 luglio 2014, n. 2014/478/UE <sup>(1)</sup>.**

**RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE sui principi per la tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi di gioco d'azzardo on line e per la prevenzione dell'accesso dei minori ai giochi d'azzardo on line (Testo rilevante ai fini del SEE).**

---

(1) Pubblicata nella G.U.U.E. 19 luglio 2014, n. L 214.

---

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

(1) Nel 2011 la Commissione ha tenuto una consultazione pubblica sul suo «Libro verde sul gioco d'azzardo on line nel mercato interno» <sup>(2)</sup>, che ha individuato gli obiettivi comuni degli Stati membri riguardo alla regolamentazione dei servizi di gioco d'azzardo on line e ha contribuito a individuare i principali settori in cui l'Unione europea deve intervenire in via prioritaria.

(2) Nella sua comunicazione «Verso un quadro normativo europeo approfondito relativo al gioco d'azzardo on line», adottata il 23 ottobre 2012 <sup>(3)</sup>, la Commissione ha proposto una serie di azioni che cercano di rispondere ai problemi di ordine normativo, sociale e tecnologico legati al gioco d'azzardo on line.

In particolare, la Commissione ha annunciato che avrebbe presentato raccomandazioni sulla tutela dei consumatori nel campo dei servizi di gioco d'azzardo on line, compresa la tutela dei minori, e sulla comunicazione commerciale responsabile dei servizi di gioco d'azzardo on line. La presente raccomandazione è intesa a riunire i due argomenti, a migliorare la tutela dei consumatori, dei giocatori e dei minori e ad evitare che i minori abbiano accesso al gioco d'azzardo on line. Essa mira a garantire che il gioco d'azzardo resti una fonte di intrattenimento, che ai consumatori sia garantito un ambiente di gioco sicuro e che siano previste misure per far fronte al rischio di danni finanziari o sociali e per intraprendere le azioni necessarie per impedire ai minori di accedere al gioco d'azzardo on line.

(3) Nella sua risoluzione del 10 settembre 2013 sul gioco d'azzardo on line nel mercato interno, il Parlamento europeo <sup>(4)</sup> ha invitato la Commissione a esplorare la possibilità di interoperabilità tra registri nazionali di autoesclusione, a introdurre misure di sensibilizzazione sui rischi di dipendenza dal gioco d'azzardo e a prendere in considerazione l'attuazione di controlli obbligatori dell'identificazione da parte di terzi. Il Parlamento europeo ha anche chiesto di imporre agli operatori di gioco d'azzardo l'obbligo di fornire sui siti Internet di gioco d'azzardo informazioni sulle autorità di regolamentazione e avvisi per i minori, nonché di promuovere l'utilizzo di autolimitazioni. Inoltre, il Parlamento europeo ha chiesto di definire principi comuni per comunicazioni commerciali responsabili, raccomandando che le comunicazioni commerciali contengano informazioni chiare in merito alle conseguenze del gioco d'azzardo compulsivo e ai rischi di dipendenza. Le comunicazioni commerciali non dovrebbero essere eccessive né comparire all'interno di contenuti destinati specificamente ai minori o dove vi è un elevato rischio di raggiungere i minori.

(4) Anche il Comitato economico e sociale europeo ha chiesto alla Commissione di intervenire per migliorare la tutela dei consumatori riguardo al gioco d'azzardo on line e per tutelare i minori <sup>(5)</sup>.

(5) In assenza di armonizzazione a livello di Unione europea, in via di principio gli Stati membri sono liberi di definire gli obiettivi delle rispettive politiche sui giochi di sorte e di fissare il livello di tutela che intendono offrire allo scopo di proteggere la salute dei consumatori. La Corte di giustizia dell'Unione europea ha fornito orientamenti generali sull'interpretazione delle libertà fondamentali del mercato interno nel settore del gioco d'azzardo (on line), tenendo conto della specificità delle attività di gioco. Pur potendo restringere o limitare l'offerta transnazionale di servizi di gioco d'azzardo on line sulla base degli obiettivi di interesse generale che cercano di proteggere, gli Stati membri sono tuttavia tenuti a dimostrare l'opportunità e la necessità delle misure restrittive. Essi hanno infatti il dovere di dimostrare che gli obiettivi di interesse generale sono perseguiti in modo coerente e sistematico <sup>(6)</sup>.

(6) La Corte di giustizia dell'Unione europea ha anche stabilito norme di base per le comunicazioni commerciali sui servizi di gioco d'azzardo e, in particolare, su quelli forniti in condizioni di monopolio. La pubblicità effettuata dal titolare di un monopolio pubblico deve essere contenuta e strettamente limitata a quanto necessario al fine di canalizzare i consumatori verso le reti di gioco controllate. Tale pubblicità non può avere lo scopo di incoraggiare la naturale propensione al gioco dei consumatori stimolando la loro partecipazione attiva al medesimo, ad esempio banalizzando il gioco o aumentandone l'attrattiva attraverso messaggi pubblicitari accattivanti che facciano balenare la prospettiva di vincite ragguardevoli. In particolare, dovrebbe essere operata una distinzione tra le strategie del titolare di un monopolio unicamente intese ad informare potenziali clienti circa l'esistenza di prodotti e a garantire un accesso regolare ai giochi d'azzardo in circuiti controllati, e le strategie che invitano e sollecitano una partecipazione attiva a tali giochi <sup>(7)</sup>.

(7) La tutela dei consumatori e della salute sono i principali obiettivi di interesse generale degli Stati membri nel contesto dei rispettivi quadri nazionali per il gioco d'azzardo intesi a promuovere la prevenzione di problematiche legate al gioco d'azzardo e la tutela dei minori.

(8) Le norme e le politiche introdotte dagli Stati membri per perseguire obiettivi di interesse pubblico variano in misura considerevole. L'intervento a livello UE incoraggia gli Stati membri a garantire un elevato livello di protezione in tutta l'UE, in particolare alla luce dei rischi associati al gioco d'azzardo che comprendono lo sviluppo di patologie legate al gioco d'azzardo o altre conseguenze negative sul piano personale e sociale.

(9) Lo scopo della presente raccomandazione è salvaguardare la salute dei consumatori e dei giocatori, e quindi anche ridurre al minimo eventuali danni economici che possono derivare da un gioco compulsivo o eccessivo. A tale fine, raccomanda principi per realizzare un elevato livello di protezione di consumatori, giocatori e minori in relazione ai servizi di gioco d'azzardo on line. Per elaborare la presente raccomandazione, la Commissione si è ispirata alle buone pratiche seguite negli Stati membri.

(10) I servizi di gioco d'azzardo on line sono ampiamente offerti e utilizzati. Nel 2012 essi hanno realizzato proventi per 10,54 miliardi di EUR. Gli sviluppi tecnologici, l'aumento della disponibilità di Internet e la comodità delle tecnologie mobili favoriscono l'accessibilità e la crescita del gioco d'azzardo on line. È tuttavia possibile quando le informazioni non siano sufficientemente chiare o trasparenti, operare scelte disinformate. Inoltre, quando percepiscono la mancanza di offerte allettanti, i giocatori on line ricercano opportunità di gioco alternative.

(11) Esistono numerosi mezzi d'informazione che contribuiscono all'esposizione alle comunicazioni commerciali relative al gioco d'azzardo, come ad esempio la stampa, la posta diretta, i mezzi

audiovisivi, la pubblicità esterna e le sponsorizzazioni. La conseguenza può essere che gruppi vulnerabili come i minori siano attratti dal gioco d'azzardo. Nel contempo, le comunicazioni commerciali sui servizi di gioco d'azzardo on line possono svolgere un ruolo importante nell'orientare i consumatori verso offerte permesse e controllate, ad esempio fornendo l'identità dell'operatore e dando informazioni corrette sul gioco d'azzardo, compresi i rischi delle problematiche ad esso legate, nonché messaggi di avvertimento.

(12) Alcune persone dedite al gioco d'azzardo possono avere problemi dovuti al loro comportamento, arrivando al punto di compromettere i rapporti personali o familiari, mentre altre possono subire danni molto gravi causati dal gioco d'azzardo patologico. Si stima che una percentuale compresa tra lo 0,1% e lo 0,8% della popolazione adulta generale soffra di una patologia legata al gioco d'azzardo e che un'ulteriore percentuale compresa tra lo 0,1% e il 2,2% presenti un coinvolgimento nel gioco d'azzardo potenzialmente problematico <sup>(8)</sup>. Pertanto, sono necessarie misure preventive per garantire che i servizi di gioco d'azzardo on line siano offerti e promossi in modo socialmente responsabile, in particolare affinché il gioco d'azzardo resti una fonte di divertimento e di attività ricreativa.

(13) I minori sono frequentemente esposti al gioco d'azzardo attraverso Internet, attraverso applicazioni per telefoni cellulari e mezzi d'informazione che riportano messaggi pubblicitari sul gioco d'azzardo e attraverso forme di pubblicità esterna. Inoltre, i minori assistono a gare sportive sponsorizzate da società legate al gioco d'azzardo o che propongono pubblicità che rimandano ad attività di gioco d'azzardo. Pertanto, la presente raccomandazione è anche intesa a impedire che i minori siano danneggiati o sfruttati dal gioco d'azzardo.

(14) Sempre più spesso, gli operatori di gioco d'azzardo on line stabiliti nell'Unione sono intestatari di una molteplicità di licenze in diversi Stati membri che per il gioco d'azzardo hanno scelto sistemi basati sulle licenze. Potrebbero trarre vantaggio da un approccio più comune a livello di Unione. Inoltre, il moltiplicarsi dei requisiti di conformità può creare un'inutile duplicazione delle infrastrutture e dei costi per obiettivi essenzialmente simili, con il risultato di oneri amministrativi superflui per le autorità di regolamentazione.

(15) È opportuno invitare gli Stati membri a definire norme sulle informazioni da fornire ai consumatori riguardo al gioco d'azzardo on line.

Tali norme dovrebbero prevenire lo sviluppo di patologie legate al gioco d'azzardo, evitare che i minori abbiano accesso ai locali di gioco d'azzardo e distogliere i consumatori dalle offerte non permesse e quindi potenzialmente dannose.

(16) Ove opportuno, i principi della presente raccomandazione dovrebbero valere non solo per gli operatori, ma anche per i terzi, compresi i cosiddetti "affiliati", che sono autorizzati a promuovere i servizi di gioco d'azzardo on line per conto dell'operatore.

(17) È opportuno informare in maniera più adeguata i consumatori e i giocatori sull'esistenza di servizi di gioco d'azzardo on line che, secondo il diritto dell'Unione, non sono permessi dalla legge dello Stato membro in cui si riceve il servizio di gioco d'azzardo on line, nonché agire contro detti servizi. In questo contesto, gli Stati membri che non permettono uno specifico servizio di gioco d'azzardo on line non dovrebbero permettere le comunicazioni commerciali intese a promuovere tale servizio.

(18) La procedura di registrazione per aprire un conto di gioco serve ad accertare l'identità della persona e a consentire di tenere traccia del comportamento del giocatore. È essenziale che la

registrazione sia concepita in modo tale da impedire ai consumatori anche di eludere la procedura e di accedere a siti Internet di gioco d'azzardo non regolamentati.

(19) Sebbene la procedura di registrazione non sia uniforme in tutti gli Stati membri, prevedendo talvolta fasi off-line o manuali nel processo di verifica, gli Stati membri dovrebbero comunque garantire che i dati di identificazione possano essere efficacemente controllati per facilitare il completamento della procedura di registrazione.

(20) È importante che i conti di gioco diventino permanenti solo dopo la convalida dei dati identificativi forniti dai giocatori. È auspicabile che ai giocatori sia consentito, prima che il conto diventi permanente, di utilizzare conti temporanei. Data la loro natura, i conti temporanei dovrebbero avere un valore nominale fisso e i giocatori non dovrebbero avere la possibilità di ritirare i depositi o le vincite.

(21) Al fine di tutelare i giocatori e i loro fondi e di garantire la trasparenza, dovrebbero essere previste procedure per la verifica dei conti di gioco che non sono stati attivi per un determinato periodo di tempo e per la chiusura o la sospensione di un conto di gioco. Inoltre, qualora il giocatore risultasse minore, il conto di gioco dovrebbe essere annullato.

(22) Riguardo agli avvisi informativi, se del caso, durante la sessione di gioco dovrebbe essere visibilmente proposta al giocatore la possibilità di utilizzare un timer.

(23) In merito all'assistenza ai giocatori, oltre a fissare limiti per i depositi, potrebbero essere previste altre misure di tutela, come la possibilità di stabilire limiti per le puntate o le perdite.

(24) Al fine di prevenire lo sviluppo di una patologia legata al gioco d'azzardo, in caso di comportamento di gioco non abituale, un operatore dovrebbe avere la possibilità di indicare al giocatore di fare una pausa o di escluderlo.

In tali circostanze, l'operatore dovrebbe comunicare i motivi al giocatore e aiutarlo a ricevere assistenza o cure.

(25) Gli operatori sono importanti sponsor di squadre ed eventi sportivi in Europa. Per rendere i fornitori di servizi di gioco d'azzardo on line più responsabili nelle sponsorizzazioni, le prescrizioni in materia dovrebbero chiarire che le sponsorizzazioni devono essere trasparenti ed effettuate in modo responsabile. In particolare, dovrebbero essere stabilite prescrizioni più chiare per evitare che le sponsorizzazioni degli operatori di gioco d'azzardo abbiano effetti negativi sui minori.

(26) È inoltre necessario sensibilizzare i consumatori sui rischi intrinseci dei siti Internet di gioco d'azzardo correnti, come ad esempio la frode, che eludono qualsiasi forma di controllo a livello di Unione.

(27) È necessaria un'efficace vigilanza per garantire un'adeguata tutela degli obiettivi di interesse pubblico. Gli Stati membri dovrebbero designare autorità competenti, stabilire orientamenti chiari per gli operatori e fornire informazioni facilmente accessibili per i consumatori, i giocatori e i gruppi vulnerabili, compresi i minori.

(28) I codici di condotta possono svolgere un ruolo importante ai fini dell'efficacia dell'applicazione, e del controllo, dei principi sulle comunicazioni commerciali enunciati nella presente raccomandazione.

(29) La presente raccomandazione lascia impregiudicate la [direttiva 2005/29/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(9)</sup> e la [direttiva 93/13/CEE](#) del Consiglio <sup>(10)</sup>.

(30) L'applicazione dei principi stabiliti nella presente raccomandazione implica il trattamento di dati personali. Sono pertanto applicabili la [direttiva 95/46/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(11)</sup> e la [direttiva 2002/58/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(12)</sup>,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

---

(2) COM(2011) 128 definitivo.

(3) COM(2012) 596 final.

(4) P7\_TA(2013)0348.

(5) 2012/2322(INI).

(6) Cause C-186/11 e C-209/11 Stanleybet International, C-316/07 Stoss e altri e giurisprudenza ivi citata.

(7) Causa C-347/09 Dickinger e Omer e giurisprudenza ivi citata.

(8) Serie di documenti politici di ALICE RAP: «Gambling: two sides of the same coin - recreational activity and public health problem» (Gioco d'azzardo: due facce della stessa medaglia - attività ricreativa e problema per la salute pubblica). ALICE RAP è un progetto di ricerca finanziato nell'ambito del Settimo programma quadro per la ricerca e lo sviluppo ([www.alicerap.eu](http://www.alicerap.eu)).

(9) [Direttiva 2005/29/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la [direttiva 84/450/CEE](#) del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il [regolamento \(CE\) n. 2006/2004](#) del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali») (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22).

(10) [Direttiva 93/13/CEE](#) del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29).

(11) [Direttiva 95/46/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31).

(12) [Direttiva 2002/58/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 luglio 2002 relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37).

---

## [Testo della Raccomandazione]

### I. SCOPO

1. Si raccomanda agli Stati membri di adottare principi per i servizi di gioco d'azzardo on line e per le comunicazioni commerciali responsabili relative a tali servizi, allo scopo di garantire ai consumatori, ai giocatori ed ai minori un elevato livello di tutela, inteso a salvaguardare la salute e a ridurre al minimo gli eventuali danni economici che possono derivare da un gioco compulsivo o eccessivo.
2. La presente raccomandazione lascia impregiudicato il diritto degli Stati membri di regolamentare i servizi di gioco d'azzardo.

### II. DEFINIZIONI

3. Ai fini della presente raccomandazione si intende per:

- a) «servizio di gioco d'azzardo on line»: un servizio che implichi una posta pecuniaria in giochi di sorte, compresi quelli con un elemento di abilità, come le lotterie, i giochi da casinò, il poker e le scommesse, che venga fornito con qualsiasi mezzo a distanza, mediante strumenti elettronici o altra tecnologia che faciliti la comunicazione e su richiesta individuale di un destinatario di servizi;
- b) «consumatore»: qualsiasi persona fisica che agisce per fini che non rientrano nel quadro della propria attività commerciale o professionale;
- c) «giocatore»: qualsiasi persona fisica che è titolare di un conto di gioco presso l'operatore e partecipa al servizio di gioco d'azzardo on line;
- d) «conto di gioco»: il conto aperto dal giocatore in cui sono registrate tutte le transazioni con l'operatore;
- e) «minore»: qualsiasi persona di età inferiore a quella minima stabilita, conformemente al diritto nazionale applicabile, per partecipare a un servizio di gioco d'azzardo on line;
- f) «operatore»: qualsiasi persona fisica o giuridica alla quale sia permesso di fornire un servizio di gioco d'azzardo on line e chiunque agisca in nome o per conto di tale persona;
- g) «comunicazione commerciale»: qualsiasi forma di comunicazione intesa a promuovere, direttamente o indirettamente, i prodotti, i servizi o l'immagine di un operatore;
- h) «sponsorizzazione»: un rapporto contrattuale tra un operatore e una parte sponsorizzata in base al quale l'operatore fornisce finanziamenti o altro sostegno per eventi, organizzazioni, squadre o singoli in campo sportivo o artistico allo scopo di creare un'associazione tra l'immagine, i marchi o i prodotti dell'operatore e l'oggetto sponsorizzato, in cambio di comunicazioni commerciali o altri vantaggi.

### III. PRESCRIZIONI RELATIVE ALLE INFORMAZIONI

4. Le seguenti informazioni dovrebbero essere ben visibili sulla pagina di destinazione (landing page) del sito Internet dell'operatore di gioco d'azzardo e accessibili da tutte le pagine di detto sito:

a) i dati della società o altre informazioni che garantiscano che l'operatore è identificabile e può essere contattato, fra cui:

i) la denominazione della società;

ii) la sua sede legale;

iii) il suo indirizzo di posta elettronica;

b) un avviso sul quale sia indicato che il gioco d'azzardo è vietato ai minori e che riporti l'età minima al di sotto della quale il gioco d'azzardo non è ammesso;

c) un messaggio di "gioco responsabile" che con un semplice clic del mouse fornisca:

i) informazioni sul fatto che il gioco d'azzardo può essere deleterio se non controllato,

ii) informazioni sulle misure di assistenza ai giocatori disponibili sul sito Internet,

iii) test di autovalutazione per consentire ai giocatori di controllare il loro comportamento di gioco;

d) un link che rimandi almeno ad un'organizzazione che fornisca informazioni e assistenza riguardo alle patologie legate al gioco d'azzardo.

5. I termini e le condizioni del rapporto contrattuale tra l'operatore e il consumatore dovrebbero essere presentati in modo conciso e leggibile e avere le seguenti caratteristiche:

a) contenere informazioni almeno sui tempi e sui limiti dei prelievi dal conto di gioco, eventuali costi per le transazioni sul conto di gioco e un link alle percentuali delle vincite applicabili per ogni gioco;

b) essere accettati e confermati dal consumatore durante la procedura di registrazione di cui alla sezione V;

c) essere resi disponibili con mezzi elettronici, in modo tale da consentire al consumatore di memorizzarli e ricercarli. Tutte le eventuali modifiche dovrebbero essere comunicate al consumatore.

6. Gli Stati membri dovrebbero garantire che al consumatore siano rese disponibili le informazioni sulle norme riguardanti i giochi e le scommesse riportate sul sito Internet di gioco dell'operatore.

7. Gli Stati membri dovrebbero garantire che il sito Internet di gioco dell'operatore riporti i dati dell'autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo, per dimostrare che l'operatore è autorizzato.

#### IV. MINORI

8. Nessun minore dovrebbe poter giocare su un sito Internet di gioco d'azzardo o avere un conto di gioco.

9. Gli Stati membri dovrebbero garantire che l'operatore disponga di procedure intese a impedire ai minori di accedere ai servizi di gioco d'azzardo, anche attraverso controlli per accertare l'età durante la procedura di registrazione di cui alla sezione V.

10. Per impedire ai minori di avere accesso ai siti Internet di gioco d'azzardo, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare la presenza, sui siti Internet di gioco d'azzardo, di link a programmi di controllo parentale.

11. Gli Stati membri dovrebbero garantire che le comunicazioni commerciali per i servizi di gioco d'azzardo on line non nuocciano ai minori o non li inducano a considerare il gioco d'azzardo un elemento naturale delle loro attività ricreative.

12. Le comunicazioni commerciali dovrebbero riportare chiaramente un messaggio che indichi che il gioco d'azzardo è vietato ai minori e precisi l'età minima al di sotto della quale il gioco d'azzardo non è ammissibile.

13. Gli Stati membri dovrebbero garantire che le comunicazioni commerciali non siano trasmesse, presentate o consentite nei seguenti modi:

a) sui mezzi d'informazione, o nei programmi, rispetto ai quali è probabile i minori siano il pubblico principale;

b) sui siti Internet tipicamente frequentati da minori;

c) in forte prossimità dei luoghi abitualmente frequentati da minori e dove è probabile che essi siano il pubblico principale, comprese almeno le scuole.

14. Le comunicazioni commerciali non dovrebbero avere le seguenti caratteristiche:

a) sfruttare l'inesperienza o la mancanza di conoscenze dei minori;

b) usare immagini di minori o di giovani o fare uso di campagne che attraggano in modo particolare i minori;

c) attirare i minori o i giovani associando il gioco d'azzardo alle attività culturali giovanili;

d) lasciare intendere che il gioco d'azzardo segni il passaggio dall'adolescenza all'età adulta.

## V. REGISTRAZIONE DEI GIOCATORI E CONTO DI GIOCO

15. Gli Stati membri dovrebbero garantire che una persona possa partecipare a un servizio di gioco d'azzardo on line solo se si registra come giocatore ed è titolare di un conto di gioco presso l'operatore.

16. Nella procedura di registrazione da eseguire per aprire un conto dovrebbero essere richieste le seguenti informazioni:

a) nome;

b) indirizzo;

c) data di nascita;

d) indirizzo di posta elettronica o numero di telefono cellulare.

17. L'indirizzo di posta elettronica o il numero di telefono cellulare fornito dovrebbero essere confermati dal giocatore o verificati dall'operatore. Tali dati servono all'operatore e al giocatore per contattarsi e comunicare tra loro in modo efficace e diretto.

18. I dati identificativi del giocatore dovrebbero essere verificati. Qualora una verifica elettronica diretta non sia possibile o non sia disponibile, gli Stati membri sono invitati a facilitare l'accesso a registri, banche dati o altri documenti ufficiali nazionali rispetto ai quali l'operatore dovrebbe verificare i dati identificativi.

19. Gli Stati membri dovrebbero garantire che ogniqualvolta non si riesca ad accertare l'identità o l'età di una persona, la procedura di registrazione per l'apertura di un conto di gioco, anche se temporaneo, venga annullata.

20. Gli Stati membri sono incoraggiati ad adottare sistemi di identificazione elettronici nella procedura di registrazione.

21. Gli Stati membri dovrebbero garantire che:

a) la procedura di registrazione consenta di completare l'accertamento dell'identità entro un tempo ragionevole e non sia eccessivamente onerosa per i consumatori o gli operatori;

b) i sistemi di registrazione prevedano mezzi alternativi per accertare l'identità, in particolare quando il consumatore non è in possesso di un numero identificativo nazionale in uno Stato membro che lo richiede o in caso di indisponibilità temporanea delle banche dati.

22. Gli Stati membri dovrebbero garantire che i giocatori dispongano di quanto segue:

a) accesso a un conto temporaneo presso l'operatore con il quale è stato aperto il conto fino al completamento della procedura di accertamento dell'identità;

b) un identificativo univoco e una password o un altro strumento che garantisca la sicurezza dell'accesso presso l'operatore con il quale è stato aperto il conto.

23. Gli Stati membri dovrebbero disporre di norme intese a:

a) garantire che i fondi dei giocatori siano protetti e possano essere pagati unicamente ai giocatori e siano tenuti separati dai fondi propri dell'operatore;

b) evitare la collusione tra giocatori e i trasferimenti di denaro tra gli stessi, comprese norme riguardanti l'annullamento dei trasferimenti o il recupero dei fondi dai conti di gioco qualora si rilevi un caso di collusione o di frode.

## VI. ATTIVITÀ DEI GIOCATORI E ASSISTENZA

24. Gli Stati membri dovrebbero garantire che, nella fase di registrazione sul sito Internet dell'operatore, un giocatore possa, in base a impostazioni predefinite, fissare limiti per i depositi di denaro e limiti di tempo.

25. Gli Stati membri dovrebbero garantire che un giocatore possa sempre avere facile accesso, sul sito Internet di gioco d'azzardo dell'operatore, a quanto segue:

a) il saldo del conto di gioco;

- b) una funzione di assistenza ai giocatori che promuova il gioco responsabile, attraverso moduli on line o un contatto personale che comprenda almeno una conversazione via chat o via telefonico;
- c) linee telefoniche di assistenza che rimandino alle organizzazioni che forniscono informazioni e assistenza di cui al punto 4, lettera d).

26. Gli Stati membri dovrebbero garantire che sul sito Internet di un operatore un giocatore possa, in base a impostazioni predefinite, ricevere a intervalli regolari avvisi informativi sulle vincite e le perdite accumulate durante un gioco o una scommessa e sul tempo trascorso a giocare. Il giocatore dovrebbe essere invitato a confermare l'avviso informativo e avere la possibilità di sospendere il gioco o di continuare.

27. Gli Stati membri dovrebbero garantire che sul sito Internet di gioco d'azzardo dell'operatore un giocatore non possa:

- a) effettuare depositi oltre il limite fissato per i depositi di denaro per il periodo di tempo specificato, b) partecipare al gioco salvo che il conto di gioco contenga i fondi necessari per pagare il gioco o la scommessa.

28. Gli Stati membri non dovrebbero consentire all'operatore di concedere un credito al giocatore.

29. Gli Stati membri dovrebbero garantire che sul sito Internet dell'operatore un giocatore possa:

- a) ridurre il limite di deposito, con effetto immediato;
- b) aumentare il limite di deposito. La richiesta dovrebbe avere effetto solo dopo almeno ventiquattro ore dalla richiesta del giocatore;
- c) fare una pausa e autoescludersi.

30. Gli Stati membri dovrebbero garantire che l'operatore disponga di politiche e procedure che facilitino l'interazione con i giocatori ogniqualvolta il loro comportamento di gioco indichi un rischio di sviluppo di una patologia legata al gioco d'azzardo.

31. Gli Stati membri dovrebbero garantire che l'operatore tenga un registro almeno dei depositi e delle vincite del giocatore per un determinato periodo di tempo. I dati registrati dovrebbero essere messi a disposizione del giocatore su richiesta.

## VII. PAUSE E AUTOESCLUSIONE

32. Gli Stati membri dovrebbero garantire che sul sito Internet dell'operatore il giocatore possa sempre attivare una pausa o l'autoesclusione da uno specifico servizio di gioco d'azzardo on line o da tutti i tipi di servizi.

33. Gli Stati membri dovrebbero garantire che:

- a) le pause servano a sospendere il gioco per almeno ventiquattro ore;
- b) l'autoesclusione riguardo a un operatore sia possibile per non meno di sei mesi.

34. Gli Stati membri dovrebbero garantire la chiusura del conto di gioco in caso di autoesclusione.

35. Gli Stati membri dovrebbero garantire che una nuova registrazione del giocatore sia possibile solo su richiesta dello stesso, per iscritto o in forma elettronica, e in ogni caso solo dopo il periodo di autoesclusione.

36. Gli Stati membri dovrebbero disporre di norme riguardo alle richieste rivolte ad un operatore da parte di terzi interessati per escludere un giocatore da un sito Internet di gioco d'azzardo.

37. Gli Stati membri sono invitati a stabilire un registro nazionale dei giocatori autoesclusi.

38. Gli Stati membri dovrebbero favorire l'accesso degli operatori ai registri nazionali dei giocatori autoesclusi, se disponibili, e garantire che gli operatori li consultino regolarmente al fine di impedire ai giocatori autoesclusi di continuare a giocare.

## VIII. COMUNICAZIONI COMMERCIALI

39. Gli Stati membri dovrebbero garantire che l'operatore per conto del quale viene effettuata una comunicazione commerciale sia chiaramente identificabile.

40. Se del caso, gli Stati membri dovrebbero garantire che le comunicazioni commerciali sui servizi di gioco d'azzardo on line contengano messaggi concreti e trasparenti che riportino almeno i rischi per la salute derivanti dalle problematiche legate al gioco d'azzardo.

41. Le comunicazioni commerciali non dovrebbero:

a) contenere dichiarazioni infondate sulle possibilità di vincita o sul rendimento che i giocatori possono aspettarsi di ottenere dal gioco;

b) lasciare intendere che le capacità possono influire sull'esito del gioco, quando ciò non risponde al vero;

c) incitare al gioco o denigrare l'astensione dal gioco, sfruttando il momento o il luogo in cui esse vengono diffuse o la loro natura;

d) descrivere il gioco d'azzardo come socialmente attraente o approvato da personalità famose o celebrità, lasciando intendere che il gioco d'azzardo contribuisce al successo sociale;

e) lasciare intendere che il gioco d'azzardo possa risolvere problemi di carattere sociale, professionale o personale;

f) lasciare intendere che il gioco d'azzardo possa essere un'alternativa a un lavoro, una soluzione ai problemi finanziari o una forma d'investimento finanziario.

42. Gli Stati membri dovrebbero garantire che i giochi gratuiti usati nelle comunicazioni commerciali siano soggetti alle stesse regole e condizioni tecniche dei corrispondenti giochi a pagamento.

43. Le comunicazioni commerciali non dovrebbero rivolgersi a giocatori vulnerabili, in particolare utilizzando comunicazioni commerciali non richieste indirizzate a giocatori che si sono autoesclusi dal gioco o sono stati esclusi dalla ricezione di servizi di gioco d'azzardo on line per motivi di problematiche legate al gioco d'azzardo problematico.

44. Gli Stati membri che consentono l'invio di comunicazioni commerciali non richieste mediante posta elettronica devono garantire:

- a) che dette comunicazioni commerciali siano identificabili come tali in modo chiaro e inequivocabile;
- b) che l'operatore rispetti i registri «opt-out» ai quali possono iscriversi le persone fisiche che non desiderano ricevere tali comunicazioni commerciali.

45. Gli Stati membri dovrebbero garantire che le comunicazioni commerciali tengano conto del rischio potenziale del servizio di gioco d'azzardo on line che esse promuovono.

#### IX. SPONSORIZZAZIONI

46. Gli Stati membri dovrebbero garantire che le sponsorizzazioni da parte degli operatori siano trasparenti e che l'operatore sia chiaramente identificabile come sponsor.

47. Le sponsorizzazioni non dovrebbero avere un'influenza negativa sui minori. Gli Stati membri sono invitati a garantire:

- a) che non siano consentite sponsorizzazioni di eventi destinati o rivolti principalmente ai minori;
- b) che il materiale promozionale dello sponsor non sia utilizzato in attività di merchandising destinate o rivolte principalmente ai minori.

48. Gli Stati membri dovrebbero incoraggiare le parti sponsorizzate a verificare se la sponsorizzazione è autorizzata, conformemente al diritto nazionale, nello Stato membro in cui dovrebbe essere effettuata la sponsorizzazione.

#### X. EDUCAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

49. Gli Stati membri, se opportuno con le associazioni dei consumatori e con gli operatori, sono invitati a organizzare o a promuovere regolarmente campagne di educazione e di sensibilizzazione pubblica per informare i consumatori e i gruppi vulnerabili, fra cui i minori, sul gioco d'azzardo on line.

50. Gli Stati membri dovrebbero garantire che gli operatori e l'autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo siano tenuti a informare i rispettivi dipendenti che si occupano di attività legate al gioco d'azzardo sui rischi associati al gioco d'azzardo on line. I dipendenti che interagiscono direttamente con i giocatori dovrebbero essere formati in modo tale da comprendere le questioni legate al gioco d'azzardo e sapere come affrontarle.

#### XI. VIGILANZA

51. Gli Stati membri sono invitati a designare, nel quadro dell'applicazione dei principi di cui alla presente raccomandazione, autorità di regolamentazione del gioco d'azzardo che garantiscano e controllino in maniera indipendente l'effettiva conformità alle misure nazionali adottate a sostegno dei principi stabiliti nella presente raccomandazione.

#### XII. RELAZIONI

52. Gli Stati membri sono invitati a notificare alla Commissione le misure adottate ai sensi della presente raccomandazione entro il 19 gennaio 2016, per consentirle di valutare l'attuazione della raccomandazione stessa.

53. Gli Stati membri sono invitati a raccogliere dati annuali attendibili a fini statistici su quanto segue:

a) le misure di protezione applicabili, in particolare sul numero dei conti di gioco (aperti e chiusi), sul numero dei giocatori autoesclusi, sul numero di quelli con una patologia legata al gioco d'azzardo e delle denunce dei giocatori;

b) le comunicazioni commerciali sulle violazioni dei principi, per categoria e per tipo.

Gli Stati membri sono invitati a comunicare tali informazioni alla Commissione per la prima volta entro il 19 luglio 2016

54. La Commissione dovrebbe valutare l'attuazione della presente raccomandazione entro il 19 gennaio 2017.

Fatto a Bruxelles, il 14 luglio 2014

Per la Commissione

Michel BARNIER

Vicepresidente

---