

MODELLI DI RECLAMO ADM

Template Pronti per Reclami contro Casino Online

Questo documento contiene modelli pronti all'uso per presentare reclami all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM) riguardo problemi con operatori di gioco online con licenza italiana. I template sono strutturati per massimizzare l'efficacia del tuo reclamo.

CONTENUTO:

1. Modello Reclamo per Vincita Non Pagata
2. Template Email al Concessionario (pre-reclamo)
3. Checklist Documenti da Allegare
4. Note Importanti e Consigli Pratici

AVVISO: I campi tra parentesi quadre [ESEMPIO] devono essere sostituiti con i tuoi dati personali. Leggi attentamente le note esplicative per ogni sezione.

1. MODELLO RECLAMO PER VINCITA NON PAGATA

Usa questo modello quando:

- Hai vinto una somma su un casino online con licenza ADM
- Hai richiesto il prelievo ma non hai ricevuto il pagamento
- Sono passati più di 7-14 giorni dalla richiesta
- Hai già contattato il concessionario senza risultato

TEMPLATE EMAIL/PEC:

OGGETTO: Reclamo per vincita non pagata – [Nome Concessionario] – Conto gioco n. [Codice Conto]

Spett.le

Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

Ufficio Giochi – Reclami Online

giochi.reclami.online@aams.it

(oppure via PEC: monopoli@pec.adm.gov.it)

DATI DEL RECLAMANTE:

Nome e Cognome: [Inserisci nome completo]

Codice Fiscale: [Inserisci CF]

Data di nascita: [gg/mm/aaaa]

Indirizzo completo: [Via, Città, CAP, Provincia]

Telefono: [Numero di telefono]

Email: [Tua email]

DATI DELL'OPERATORE:

Nome concessionario: [Es: StarCasinò, LeoVegas, SNAI, ecc.]

Codice concessione GAD: [Se lo conosci, es: GAD15001]

Codice conto di gioco: [Tuo codice identificativo]

Data di registrazione: [gg/mm/aaaa]

DESCRIZIONE DEL PROBLEMA:

In data [DATA VINCITA], giocando regolarmente sulla piattaforma di gioco online del concessionario sopra indicato, ho ottenuto una vincita di € [IMPORTO] sulla slot machine [NOME GIOCO] (oppure: al gioco [specificare: roulette, blackjack, poker, ecc.]). La vincita è stata regolarmente accreditata sul mio conto di gioco, come dimostrato dallo storico transazioni allegato (All. 1).

In data [DATA RICHIESTA PRELIEVO] ho richiesto il prelievo dell'importo di € [IMPORTO PRELIEVO] tramite [bonifico bancario/carta di credito/wallet elettronico]. La richiesta è stata confermata dal sistema con numero operazione [se disponibile, altrimenti ometti].

Nonostante i termini della Carta dei Servizi dell'operatore prevedano il pagamento entro 7 giorni lavorativi, e nonostante io abbia completato regolarmente la procedura di verifica identità (All. 2 – documenti verificati), alla data odierna [DATA RECLAMO] sono trascorsi [numero giorni] giorni senza che il pagamento sia stato effettuato.

TENTATIVI DI RISOLUZIONE DIRETTA:

In data [DATA PRIMO CONTATTO] ho contattato il servizio clienti dell'operatore tramite [email/chat/telefono] esponendo il problema (All. 3 – comunicazioni). Ho ricevuto risposta [generica/evasiva/nessuna risposta] in data [DATA] in cui mi veniva detto [riassumi brevemente la risposta ricevuta], senza che venisse fornita una soluzione concreta o una motivazione valida per il ritardo.

In data [DATA SECONDO CONTATTO] ho inviato un ulteriore sollecito (All. 4) ma [non ho ricevuto alcuna risposta / ho ricevuto la stessa risposta evasiva].

RICHIESTA:

Chiedo a codesta Agenzia di intervenire presso il concessionario [NOME OPERATORE] affinché provveda **immediatamente** al pagamento dell'importo di € [IMPORTO] entro il termine di 15 giorni dalla presente, oltre eventuali interessi di mora previsti dalla normativa vigente.

Mi riservo di intraprendere ulteriori azioni legali qualora il problema non venga risolto.

ALLEGATI:

1. Screenshot/PDF storico transazioni con evidenza della vincita
2. Conferma verifica identità completata
3. Email e comunicazioni con il servizio clienti
4. Sollecito inviato al concessionario
5. Copia documento d'identità
6. [Eventuali altri documenti pertinenti]

Resto a disposizione per eventuali chiarimenti e integrazioni documentali.

Cordiali saluti,

[Luogo e Data]

[Firma (se invio cartaceo) oppure Nome Cognome]

NOTE IMPORTANTI:

- Sostituisci tutti i campi in blu con i tuoi dati reali
- Allega **SEMPRE** le prove (screenshot, email, estratti conto)
- Conserva copia di tutto quello che invii
- Se usi la PEC, riceverai ricevute di accettazione e consegna (conservale)
- Numera gli allegati progressivamente e nominali in modo chiaro

2. TEMPLATE EMAIL AL CONCESSIONARIO

(Prima del reclamo ad ADM - Passaggio Obbligatorio)

***IMPORTANTE:** Prima di inviare il reclamo ad ADM, DEVI tentare la risoluzione diretta con l'operatore. Questa email serve proprio a questo scopo. Conserva sempre copia dell'invio e di eventuali risposte.*

OGGETTO: Richiesta urgente pagamento vincita – Conto [tuo codice]

Gentile Servizio Clienti,

mi chiamo [NOME COGNOME] e sono un vostro cliente regolare con codice conto [CODICE CONTO].

Vi scrivo per segnalare un problema urgente relativo a un mancato pagamento di vincita.

Dettagli:

- Data vincita: [gg/mm/aaaa]
- Gioco: [Nome del gioco]
- Importo vincita: € [importo]
- Data richiesta prelievo: [gg/mm/aaaa]
- Metodo di pagamento richiesto: [bonifico/carta/wallet]
- Giorni trascorsi: [numero]

Ho completato la verifica della mia identità in data [gg/mm/aaaa] e tutti i miei documenti risultano approvati. Secondo i vostri termini di servizio, il pagamento dovrebbe avvenire entro 7 giorni lavorativi, termine ampiamente superato.

Vi chiedo cortesemente di:

1. Verificare lo stato della mia richiesta di prelievo
2. Fornirmi una spiegazione chiara e dettagliata del ritardo
3. Procedere al pagamento entro 7 giorni dalla presente

Resto a disposizione per qualsiasi chiarimento e attendo un vostro riscontro entro 5 giorni lavorativi. **In caso contrario, mi vedrò costretto a presentare formale reclamo all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.**

Cordiali saluti,

[Nome Cognome]

Codice conto: [CODICE]

Email: [tua email]

Tel: [tuo telefono]

CONSIGLI:

- Invia questa email all'indirizzo di supporto ufficiale del casino
- Usa un tono fermo ma educato
- Allega screenshot della vincita e della richiesta di prelievo
- Conserva TUTTO: email inviata, ricevute, eventuali risposte
- Aspetta 7-14 giorni prima di procedere con il reclamo ad ADM

3. CHECKLIST DOCUMENTI DA ALLEGARE

Prima di inviare il reclamo ad ADM, verifica di avere raccolto TUTTI i documenti necessari. Più documentazione fornisci, più forte sarà il tuo reclamo.

✓	DOCUMENTO	NOTE
■	Screenshot della vincita	Con data/ora visibile, importo chiaro
■	Storico transazioni completo	Scaricato dal conto gioco in PDF
■	Conferma richiesta prelievo	Email o screenshot del sistema
■	Estratto conto gioco	Mostra saldo e movimenti
■	Documento d'identità	Copia fronte/retro leggibile
■	Verifica identità completata	Conferma KYC approvata
■	Comunicazioni con operatore	Tutte le email/chat/ticket
■	Sollecito al concessionario	Email pre-reclamo inviata
■	Termini e condizioni	Se contestati o modificati
■	Screenshot del bonus	Solo se reclamo riguarda bonus
■	Estratto conto bancario	Solo se contestazione su depositi

FORMATI FILE ACCETTATI:

- PDF (preferito per documenti testuali e storico transazioni)
- JPG/PNG (per screenshot e foto documenti)
- ZIP (se hai molti file, comprimili in un unico archivio)

ORGANIZZAZIONE FILE:

- Nomina i file in modo chiaro: "vincita_slot_15gen2026.pdf"
- Numera gli allegati progressivamente: All.1, All.2, All.3...
- Mantieni dimensione totale sotto 10 MB per email
- Conserva SEMPRE copia di tutto sul tuo computer

4. NOTE IMPORTANTI E CONSIGLI PRATICI

ASPETTO	CONSIGLIO PRATICO
Tempistiche	ADM risponde generalmente entro 30 giorni. Non sollecitare prima di 35-40 giorni.
Tono comunicazione	Mantieni sempre tono formale ed educato. Evita insulti o minacce.
Completezza dati	Fornisci TUTTI i dati richiesti. Pratiche incomplete vengono archiviate.
Email vs PEC	Usa PEC per casi gravi o importi elevati. Ha valore legale più forte.
Costi	Il reclamo ad ADM è GRATUITO. Non devi pagare nulla (solo eventuale PEC).
Numero protocollo	Annotalo appena lo ricevi. Ti serve per ogni comunicazione futura.
Risposte integrative	Se ADM chiede integrazioni, rispondi SUBITO. Ogni ritardo blocca tutto.
Siti illegali	ADM NON può aiutarti se hai giocato su siti senza licenza italiana (.it).
Conserva tutto	Tieni copia di OGNI documento inviato e ricevuto. Fondamentale per eventuali ricorsi.

ERRORI COMUNI DA EVITARE:

- Saltare il tentativo di risoluzione diretta con il concessionario
- Non allegare prove sufficienti
- Scrivere in modo confuso o disorganizzato
- Non conservare copia di quanto inviato
- Sollecitare ADM troppo presto (prima di 30 giorni)
- Non rispondere alle richieste di integrazioni
- Pretendere rimborsi per bonus non sbloccati correttamente
- Fare reclamo per operatori senza licenza italiana

COSA FARE DOPO L'INVIO:

1. **Conserva le ricevute:** Email inviata, PEC con ricevute di accettazione/consegna, o ricevuta raccomandata
2. **Annota il numero protocollo:** ADM te lo comunicherà entro pochi giorni
3. **Monitora la email:** ADM potrebbe chiederti integrazioni
4. **Aspetta 30 giorni:** Tempo standard di risposta
5. **Sollecita solo dopo 35-40 giorni:** Se non hai ricevuto nessuna comunicazione
6. **Valuta alternative:** Se il reclamo viene respinto, considera conciliazione o azione legale

CONTATTI UTILI ADM [2026]

CANALE	CONTATTO	QUANDO USARLO
Email reclami online	giochi.reclami.online@aams.it	Problemi con casino/poker/scommesse online
PEC ufficiale	monopoli@pec.adm.gov.it	Comunicazioni con valore legale
Centralino	06/58571 (lun-ven 9-13)	Informazioni generali
Indirizzo postale	Piazza Mastai, 11 – 00153 Roma	Reclami via raccomandata A/R
Segnalazione siti illegali	giochi.segnalazione.siti@aams.it	Denuncia operatori senza licenza
URP telematico	urp.adm.gov.it	Quesiti e informazioni

RISORSE AGGIUNTIVE:

Per ulteriori informazioni e guide dettagliate su come gestire reclami contro casino online, verifica licenze ADM, e scegliere operatori affidabili, visita:

- **CasinoSulWeb.it** - Guide complete e recensioni casino online certificati ADM
- **ADM.gov.it** - Sito ufficiale Agenzia delle Dogane e dei Monopoli
- **Associazioni Consumatori** - Codacons, Altroconsumo, Federconsumatori

Questo documento è fornito a scopo informativo. Per consulenza legale personalizzata, rivolgiti a un avvocato specializzato in diritto del gioco.

Documento creato nel 2026 - Verifica sempre che le informazioni siano aggiornate