



# **PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI**

**PRC\_RECLAMI\_V01**

## Versione corrente

<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
<b>01</b>	<b>24.01.2025</b>	<b>Prima emissione</b>

Redatta da	<i>Ufficio Legale</i>	in data	<i>21.01.2025</i>
Approvata da	<i>Ufficio Compliance e Regolamentazione</i>	in data	<i>24.01.2025</i>
Validata da	<i>CEO</i>	in data	<i>24.01.2025</i>

## Tabella delle revisioni

<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
<b>01</b>	<b>24.01.2025</b>	<b>Prima emissione</b>

## Sommario

Versione corrente .....	2
Tabella delle revisioni .....	2
AMBITO .....	4
SCOPO .....	4
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	4
RESPONSABILITA' .....	4
RECLAMI E SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI DI GIOCO .....	4
RECLAMI E SEGNALAZIONI DEI FORNITORI, DEI CONCESSIONARI E DEI TERZI INTERESSATI .....	5
GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI .....	5
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE .....	7
DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO .....	8

## AMBITO

La presente procedura descrive le responsabilità e i criteri riguardanti la gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dagli utenti di gioco, dai fornitori, dai concessionari di gioco, dalle eventuali altre parti contrattuali con cui intrattiene rapporti (di seguito “Stakeholders”) o da parte di chiunque abbia interesse nei confronti di Microgame S.p.A. (di seguito “Società”)

Il presente documento, infatti, offre indicazioni rispetto alle modalità con le quali gestire segnalazioni e reclami per eventuali inadempimenti o comunicazioni.

Per “*Reclamo*” s’intende la rimostranza proveniente dagli Stakeholders concernenti eventuali disservizi e/o anche solleciti.

Per “*Segnalazione*” si intende la comunicazione di informazioni, proveniente dagli Stakeholders o da parte di chiunque abbia interesse, su eventi e/o circostanze rispetto alle quali la Società provvede all’attivazione di un’analisi interna.

## SCOPO

La procedura sui reclami è volta (i) a fornire agli Stakeholder informazioni chiare e precise sulle corrette modalità per la presentazione di eventuali reclami e/o segnalazioni, nonché (ii) ad assicurare la trattazione dei reclami e delle segnalazioni presentate, indicando nel dettaglio i ruoli e le responsabilità delle figure aziendali coinvolte in ciascuna fase del processo.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente procedura è stata adottata in coerenza con le politiche applicate dalla Società, di conseguenza si richiama espressamente, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e la Policy sul Gioco Responsabile. La presente procedura è stata adottata, altresì, nel rispetto dei requisiti del sistema qualità acquisito con la certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

## RESPONSABILITA’

Le attività inerenti alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, di seguito dettagliate, sono gestite e coordinate dall’Ufficio Legale e dal Responsabile Compliance (d’ora in poi “Responsabili”), in stretta collaborazione con i diversi dipartimenti di volta in volta coinvolti.

## RECLAMI E SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI DI GIOCO

L’utente di gioco può inviare un reclamo o una segnalazione indirizzando una e-mail a:

- (i) [account@peoples.it](mailto:account@peoples.it) per le operazioni relative al proprio account di gioco;
- (ii) [privacy@microgame.it](mailto:privacy@microgame.it) e [dpo@microgame.it](mailto:dpo@microgame.it) per le segnalazioni a tutela della privacy;
- (iii) [commerciale@peoples.it](mailto:commerciale@peoples.it) per informazioni di natura commerciale;
- (iv) [ecommerce@peoples.it](mailto:ecommerce@peoples.it) per le operazioni di ricarica o prelievo sul conto di gioco;
- (v) [supportclienti@ticket.microgame.it](mailto:supportclienti@ticket.microgame.it) per segnalare disservizi sui siti di gioco;
- (vi) oppure ad ADM all'indirizzo di posta elettronica [giochi.reclami.online@adm.gov.it](mailto:giochi.reclami.online@adm.gov.it) , tramite il modulo presente nel documento della Carta dei Servizi e Reclami ADM.

L'utente di gioco potrà, altresì, contattare i riferimenti telefonici di assistenza e gli ulteriori canali di contatto indicati sui siti di gioco di Microgame S.p.A.

## RECLAMI E SEGNALAZIONI DEI FORNITORI, DEI CONCESSIONARI E DEI TERZI INTERESSATI

In generale i Fornitori, le altre parti contrattuali o chiunque abbia interesse possono inviare un reclamo o una segnalazione inoltrando specifica comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata [microgame@pec.it](mailto:microgame@pec.it) .

I concessionari di gioco serviti dalla piattaforma di gioco di Microgame S.p.A. possono inviare un reclamo o una segnalazione trasmettendo una e-mail all'indirizzo di posta elettronica certificata [microgame@pec.it](mailto:microgame@pec.it) oppure, in alternativa, possono aprire un ticket tramite il gestionale in uso alla Società all'indirizzo [supportclienti@ticket.microgame.it](mailto:supportclienti@ticket.microgame.it) per segnalare specifici disservizi sui siti di gioco serviti.

Fermo quanto sopra, si precisa che la Società ha altresì messo a disposizione di tutti gli Stakeholders con cui può entrare in contatto specifici canali di comunicazione per l'invio delle segnalazioni whistleblowing e per le segnalazioni attinenti la protezione dei dati personali. In particolare, ai fini della ricezione di eventuali segnalazioni whistleblowing la Società ha messo a disposizione di tutti gli Stakeholders un canale web dedicato a dette segnalazioni (Piattaforma Globaleaks) disponibile all'indirizzo [wb.microgame.it](http://wb.microgame.it) , mentre per le segnalazioni privacy sono a disposizione gli indirizzi mail all'uopo dedicati [privacy@microgame.it](mailto:privacy@microgame.it) e [dpo@microgame.it](mailto:dpo@microgame.it)

## GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Qualunque sia il canale di comunicazione utilizzato per l'invio del reclamo e/o della segnalazione, il dipartimento aziendale che riceve la comunicazione, provvede all'invio della stessa ai Responsabili per le opportune valutazioni e verifiche.

Ricevuta la comunicazione da parte dei colleghi, i Responsabili hanno il compito di coinvolgere le strutture aziendali interessate dal reclamo o dalla segnalazione al fine di raccogliere le informazioni e le analisi

necessarie per verificare l'ammissibilità o meno del reclamo/segnalazione e fornire con sollecitudine riscontro al reclamante. In particolare:

- (i) In caso di reclamo non ammissibile, perché non adeguatamente circostanziato o comunque privo delle informazioni occorrenti per una compiuta verifica dei fatti segnalati, i Responsabili provvedono alla redazione di un riscontro interlocutorio a mezzo del quale vengono richieste al reclamante le informazioni occorrenti per portare avanti le opportune indagini sui fatti segnalati. Detto riscontro interlocutorio viene inviato utilizzando il medesimo canale di comunicazione utilizzato per l'invio del reclamo/segnalazione;
- (ii) In caso di reclamo ritenuto oggettivamente non ammissibile perché fondato su assunti o motivazioni ritenute non corrette o illegittime all'esito delle opportune verifiche, i Responsabili provvedono alla redazione di un riscontro di rigetto che viene inoltrato al reclamante attraverso il medesimo canale di comunicazione utilizzato per l'invio del reclamo/segnalazione;
- (iii) Se il reclamo o la segnalazione è giudicato ammissibile, i Responsabili provvedono a relazionare ai dipartimenti competenti le opportune azioni da porre in essere al fine di dare seguito al reclamo e/o alla segnalazione pervenuta. I Responsabili, altresì, forniscono riscontro al soggetto che ha trasmesso il reclamo o la segnalazione e lo informano di aver preso in carico la comunicazione ricevuta e di aver avviato le opportune azioni correttive e/o modificative per la corretta gestione del reclamo o della segnalazione ricevuta.

Desideriamo informarVi che il nostro personale incaricato della ricezione delle segnalazioni e/o reclami è costantemente sottoposto a programmi di formazione specifica in materia di gioco responsabile.

In detto contesto, il personale Microgame è specificatamente formato per la gestione delle richieste di supporto e segnalazioni inviate sia dai giocatori diretti interessati che da soggetti terzi che intrattengono con il giocatore coinvolto rapporti di stretta parentela.

Pertanto, qualora pervengano segnalazioni da parte del giocatore direttamente interessato riguardanti problematiche connesse alla dipendenza dal gioco d'azzardo, il personale incaricato della gestione delle predette segnalazioni provvederà ad acquisire tutte le informazioni occorrenti per la gestione della segnalazione e procederà alla comunicazione di suggerimenti, consigli comportamentali e proposte per il trattamento e la cura del disturbo da gioco d'azzardo, fornendo altresì linee guida precise per la corretta gestione delle problematiche sollevate.

Nel caso in cui la segnalazione pervenga da soggetti terzi (ad esempio, persone che intrattengono rapporti di parentela con gli utenti di gioco quali il coniuge o i figli di quest'ultimo), il nostro personale si farà carico della richiesta, mantenendo la riservatezza riguardo all'iscrizione o meno del soggetto segnalato sui nostri siti di gioco. Verrà, ad ogni modo, fornita ai soggetti segnalanti l'assistenza adeguata, mettendo a disposizione di questi ultimo materiale informativo che possa aiutarli nel trattamento del proprio familiare

affetto da dipendenza dal gioco d'azzardo, nonché riferimenti per contattare strutture specializzate nel trattamento della dipendenza da gioco d'azzardo.

Inoltre, sarà compito del personale preposto alla gestione di dette segnalazioni effettuare le necessarie valutazioni sul giocatore segnalato, monitorandone il comportamento e ponendo in essere, qualora necessario, le opportune azioni volte a sensibilizzare l'utente a mantenere un comportamento che sia conforme ai principi del gioco responsabile. In questo senso, il giocatore verrà ad esempio sensibilizzato ed incoraggiato ad adottare gli strumenti di protezione messi a disposizione sui nostri siti di gioco, quali la limitazione delle sessioni di gioco, fino alla possibilità di richiedere l'autoesclusione.

In coerenza con la nostra politica di gioco responsabile, desideriamo segnalarvi altresì che il nostro personale incaricato è adeguatamente formato anche al fine di fornire riscontro alle segnalazioni e/o reclami riguardanti il monitoraggio e la configurazione dei prodotti di gioco commercializzati tramite i canali di raccolta del gioco a distanza. Pertanto, verranno fornite informazioni adeguate ed esaustive al soggetto che ha effettuato la segnalazione, al fine di riscontrare correttamente la richiesta ricevuta. A tale ultimo proposito, nel caso in cui il reclamo relativo al funzionamento dei giochi pubblici sia considerato ammissibile, la specifica segnalazione sarà gestita tramite uno specifico sistema di ticketing dedicato al tracciamento della risoluzione delle problematiche prospettate. Di seguito la descrizione del flusso operativo:

- (i) Apertura richiesta attraverso sistema di ticketing da parte del gruppo dedicato alla ricezione delle segnalazioni provenienti da concessionari o giocatori.
- (ii) Assegnazione della richiesta alla risorsa di riferimento a seconda della verifica da porre in essere.
- (iii) Eventuale segnalazione della problematica al produttore del gioco oggetto della richiesta.
- (iv) Risoluzione della problematica in ambiente di test.
- (v) Attività di ricertificazione del gioco da parte Organismo di verifica accreditato, se necessario (solo nel caso in cui la modifica ha riguardato le componenti critiche del gioco in questione).
- (vi) Attività di testing al fine di validare la soluzione apportata.
- (vii) Risottomissione di istanza di autorizzazione del gioco in area riservata del portale di ADM nel caso in cui è stato necessario procedere con nuova certificazione.
- (viii) Rilascio in ambiente di esercizio.
- (ix) Riscontro di avvenuta risoluzione al segnalante.

Si rappresenta infine che, nel corso della gestione della segnalazione o del reclamo preso in carico da parte del nostro personale di assistenza, su richiesta dell'interessato, saranno forniti tempestivi aggiornamenti relativi allo stato di avanzamento del reclamo e/o della segnalazione.

## RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui il soggetto reclamante non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla Società ha comunque il diritto di adire il Tribunale competente per la tutela dei suoi diritti.

In questo ultimo caso, censite tutte le pregresse informazioni sul reclamo o sulla segnalazione del soggetto reclamante, l'Ufficio Legale, deposto a ricevere la notifica dell'atto giudiziale introduttivo, è tenuto a sottoporre senza ritardo l'atto o il ricorso introduttivo al Ceo, coinvolgendo le altre strutture aziendali competenti, provvedendo a:

- analizzare l'atto giudiziario notificato dal reclamante;
- analizzare la documentazione relativa alla pratica (contrattualistica precontrattuale e contrattuale, precedenti contestazioni, reportistica, ecc.);
- esaminare la strategia difensiva.

In seguito alla notifica dell'atto introduttivo alla controversia giudiziale, la Società, definita la strategia difensiva, può proporre alla controparte la risoluzione bonaria della controversia al fine di agevolare il raggiungimento di un accordo stragiudiziale tra le parti.

Qualora le parti non dovessero raggiungere l'accordo stragiudiziale, la Società provvede a costituirsi nel giudizio pendente presso il Tribunale adito, per il tramite del proprio difensore di fiducia.

## DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO

La presente procedura è sempre disponibile sul sito [www.microgame.it](http://www.microgame.it).

La Procedura viene aggiornata periodicamente coerentemente con l'evoluzione della normativa di riferimento, delle politiche di Gioco Responsabile dell'azienda e delle evidenze di settore.