

# Per Anna Maria Sani (GAT-P) è importante «dare una corretta informazione sulle dipendenze» I dubbi sui gratta e vinci alla Posta

La vendita di giochi in denaro negli uffici postali è permessa, ma mancano le misure di accompagnamento preventive.

PAGINA A CURA DI

Roberta Nicolò

Nell'immaginario collettivo il giocatore d'azzardo è seduto ad un tavolo verde o su uno sgabello davanti ad una slot machine. Ma la realtà dei fatti è molto più complessa. Il giocatore non è solo colui che frequenta assiduamente un Casinò, ma può nascondersi anche dietro il volto di una persona che fa la fila alla posta. La dipendenza da gioco si può sviluppare cadendo vittima di lotterie e giochi in denaro facilmente reperibili nei vari esercizi commerciali come chioschi e uffici postali e non solo con i giochi da Casinò. **Anna Maria Sani**, coordinatrice del Gruppo Gioco Azzardo Ticino Prevenzione (GAT-P), ci spiega «Il pericolo della dipendenza da gioco viene difficilmente recepito e la prevenzione è quanto mai necessaria.

È molto importante dare una corretta informazione, per mettere in guardia sui rischi della dipendenza. Soprattutto i giovani possono essere facili vittime di un comportamento errato. Il gioco d'azzardo patologico è una forma di dipendenza senza sostanze che può causare conseguenze serie sulla salute. Un disagio che coinvolge non solo il giocatore, ma anche i suoi familiari. Per ogni giocatore patologico ci sono 10 persone che ne soffrono le conseguenze. Le conseguenze più dirette, infatti, si rilevano spesso nel deteriorarsi delle attività personali, familiari e lavorative costituendo un problema di rilevanza sociale. Per questo motivo GAT-P si adopera sul territorio cantonale con campagne di sensibilizzazione e attività di

sostegno e prevenzione. La vendita di giochi in denaro, come lotterie e gratta e vinci, fanno parte di una serie di prodotti presenti anche negli uffici postali del Cantone. Sono autorizzati dalla COMLOT (Commissione intercantionale delle lotterie e scommesse) che prevede per questo tipo di vendita delle misure di accompagnamento atte a prevenire e limitare lo sviluppo della dipendenza patologica, con una particolare attenzione alla fascia giovanile - continua la signora Sani - ma la vendita attiva e propositiva messa in campo dagli uffici postali non va nella giusta direzione, minando di fatto la possibilità di una corretta tutela del consumatore. Il cliente non se lo aspetta, non è andato alla posta per giocare, non è predisposto

e soprattutto non ci sono misure di controllo e di prevenzione. Inoltre un organo come La Posta gode della fiducia del cittadino, e un giovane può essere quindi esposto a un maggiore rischio di fronte ad una proposta di gioco che gli arriva da un impiegato postale in un luogo che lui reputa sicuro. In questo senso c'è una carenza legislativa che impedisce la vendita propositiva del gioco d'azzardo. Inoltre nei punti vendita non esistono limiti di età per l'acquisto di gratta e vinci e negli uffici postali di prospetti informativi per il gioco patologico non ne abbiamo mai visti. Nemmeno quando te li offrono parlano dei rischi. Per noi di GAT-P questo è un tema di cui occorre discutere e sul quale è importante tematizzare».



## I numeri dell'azzardo

**STATISTICA** Un'inchiesta della SUPSI nel 2013 ha evidenziato come la grande maggioranza della popolazione maggiorenne ticinese (89.6%) abbia giocato d'azzardo per denaro almeno una volta nella vita, mentre una percentuale pari al 60% ha giocato d'azzardo per denaro nei 12 mesi precedenti l'indagine. I giochi praticati sono soprattutto le lotterie con numeri (Swiss Lotto, Euromillions, ...), seguite dal gratta e vinci e dalla tombola; i giocatori regolari (9.6% degli intervistati), cioè coloro che giocano d'azzardo almeno una volta alla settimana, si dedicano soprattutto alle lotterie con numeri e al gratta e vinci. Lotterie con numeri e gratta e vinci risultano giochi praticati prevalentemente nei loro luoghi tradizionali (chioschi, bar o stazioni di servizio), ma anche l'ufficio postale viene indicato abbastanza spesso.

**STRATEGIA PREVENTIVA** Per quanto riguarda le dipendenze, compresa quella da gioco d'azzardo, il programma Sanità2020 prescrive un miglioramento della prevenzione, della diagnosi precoce e del trattamento delle dipendenze. Il Consiglio federale intende così limitare le conseguenze dannose delle dipendenze per le persone affette e la ricerca dei loro cari.

## Le regole a cui deve sottostare

La Swisslos prevede procedure e misure con cui tutela i giocatori dai problemi causati dai giochi in denaro con 8 punti cardine: ricerca; informazioni sulla dipendenza da gioco, sul comportamento di gioco e sulle offerte di aiuto; formazione e aggiornamento dei collaboratori; individuazione precoce dei giocatori problematici; moderazione nell'allestimento dell'offerta di gioco; moderazione nella comunicazione di marketing; tutela della gioventù, limiti e auto blocchi; rapporti e controllo.

Per capire meglio quali sono le linee direttive di accompagnamento e di controllo abbiamo sentito l'avvocato **Pascal Philipona** direttore supplente di COMLOT, l'organo di tutela, che spiega: «La Posta deve rispettare principalmente le regole imposte alla società di lotteria, nel caso del Canton Ticino quelle alle quali deve attenersi Swisslos. Si tratta, infatti, di un intermediario di vendita ed ha quindi gli stessi obblighi dei punti vendita più tradizionali come i chioschi. Un esempio di regola che La Posta deve rispettare è l'età minima per accedere ai giochi - continua Philipona - per la Svizzera tedesca e il Ticino, dove sono venduti i prodotti Swisslos, non esistono limiti di età per l'acquisto nei punti vendita di gratta e vinci, ma è tuttavia vietato l'acquisto di tali prodotti da dispositivi automatici. Per quel che riguarda i prodotti di lotteria, come per esempio «Subito!», e le scommesse ippiche (PMU), invece, il limite d'età per poter giocare è di 18 anni. Nella Svizzera francese, i prodotti di gioco in denaro sono vietati sotto i 16 anni».



## le testimonianze

### Un dipendente spiega: «Nessuna informazione sui rischi»

Il signor F.S. (nome noto alla redazione) è un dipendente di La Posta e a lui abbiamo chiesto quali sono le linee direttive al personale in merito alla vendita di prodotti di lotteria. «È da molti anni che La Posta si occupa anche della vendita di alcuni prodotti tra i quali i prodotti di lotteria. Oggi soprattutto, i vari uffici, hanno degli obiettivi di budget da raggiungere e la vendita di prodotti terzi è parte integrante dell'attività di una sede. La vendita attiva è quindi uno degli strumenti utili al raggiungimento dell'obiettivo. Lo si fa con tutti i prodotti, inclusi quelli di lotteria. Qualche tempo fa venivano organizzate settimane specifiche nelle quali dovevamo spingere un determinato prodotto. Quindi c'era una settimana dove, per esempio, l'impiegato era tenuto a pro-

porre i biglietti della lotteria o i gratta e vinci. Ma non ci sono mai state fornite nozioni in merito a comportamenti ritenuti a rischio per prevenire una possibile dipendenza, come pure sul limite d'età. Sulla prevenzione noi non siamo informati. Almeno non qui a Chiasso. È a tua discrezione. C'è chi propone a tappeto e chi secondo coscienza, magari evitando di vendere lotterie ai più giovani. Dipende dalla sensibilità personale. Inoltre con la chiusura di molti uffici e i licenziamenti in corso, la paura di non raggiungere l'obiettivo dettato dalla direzione è alto. Una delle motivazioni che adducono in sede di licenziamento è proprio il mancato raggiungimento del budget, questo chiaramente spinge a vendere il più possibile pur di salvare il posto».

### I consumatori reclamano: «Le modalità sono sconvenienti»

Alla posta i prodotti Swisslos non vengono semplicemente resi disponibili alla clientela, ma sono proposti attivamente a tutti coloro che si recano allo sportello per le proprie operazioni. Ne sono testimoni alcuni cittadini che hanno voluto raccontare.

La signora A.L. (nome noto alla redazione) racconta la sua esperienza all'ufficio postale di Caslano. «Ogni volta che entro in posta per un'operazione, che sia un pagamento o l'invio di un pacco, la signora allo sportello mi offre i biglietti della lotteria chiedendomi se voglio tentare la fortuna. Una modalità che trovo sconveniente anche nell'uso stesso del linguaggio. Lo fa con tutti indistintamente. Non si preoccupa se di fronte ha un anziano o un ragazzino. Se posso

evito di rivolgermi a lei, perché questo atteggiamento non mi piace».

Il signor F.P. (nome noto alla redazione) ci spiega «io alla posta di Biasca ci vado regolarmente per fare i pagamenti, ormai ci trovo in vendita di tutto. Ma lo scorso 5 aprile, quando sono entrato come sempre all'ufficio postale, mi sono trovato davanti un banchetto con due ragazzi giovani che vestivano la divisa della Posta e che mi hanno proposto di tentare la fortuna al gioco. Io ho naturalmente rifiutato e sono andato allo sportello, ma una cosa del genere non l'avevo mai vista prima. Mi sono detto che se lo facevano a Biasca probabilmente, la stessa vendita, veniva fatta anche in altri uffici postali. Non ho apprezzato e ho subito allertato il GAT-P».

### ACSI: «Gli obiettivi perseguiti dalla Posta non sono questi»

ACSI (Associazione delle consumatrici e dei consumatori della Svizzera Italiana) ha un obiettivo chiaro: fare pressione perché prodotti terzi non legati alla naturale missione della Posta siano tolti dalla vendita, primo tra tutti il settore del gioco d'azzardo. Il presidente **Antoine Casabianca** ci spiega «lo abbiamo già fatto con la vendita di dolci negli uffici postali, prodotti che erano proposti in scaffali ad altezza bambino. Ci siamo mossi subito perché quel tipo di vendita non fosse più possibile nelle filiali e abbiamo ottenuto un risultato. Lo stesso faremo con tutti i prodotti di gioco d'azzardo. Siamo contrari anche alla sola vendita e lo siamo una volta di più nei confron-

ti della vendita propositiva. La nostra posizione è a favore della prevenzione e la vendita diretta messa in campo dalla Posta non tutela il consumatore. Noi la criticiamo e la denunciemo, auspicando da parte dell'azienda di servizio pubblico un cambio di rotta atto a migliorarsi. Ma la responsabilità è anche della politica che impone alle parastatali degli obiettivi economici aziendali che le spingono a curarsi maggiormente degli introiti e meno della qualità del loro servizio».

Per fare le vostre segnalazioni e testimonianze sulla vendita propositiva di gioco d'azzardo agli uffici postali alla ACSI telefonare dal lunedì al giovedì: allo 091/922.50.23.



## Cosa risponde La Posta

**Quali sono le linee direttive dell'azienda rispetto alla vendita di giochi in denaro o lotterie?**

Sono applicabili le direttive normative in vigore.

**Il personale di vendita segue dei corsi di formazione per informare la clientela sui rischi dati dal gioco?**

Il nostro personale è regolarmente formato dai nostri partner (Swisslos e Loterie Romande) con dei Factsheets o attraverso degli events.

**Ci sono prospetti informativi per la prevenzione del gioco d'azzardo nelle filiali a disposizione della clientela?**

No. Comunque se il personale di vendita constata un comportamento particolare (per esempio l'acquisto di una quantità esorbitante di tali biglietti di lotteria), il personale può intervenire presso il cliente.

**Come viene gestita la vendita ai minori?**

In casi di dubbio, il personale può controllare l'età della persona chiedendo di mostrare la carta di identità.