



SOS
truffa
&C.

800 631 316

Progetto per l'istituzione di una rete provinciale per il monitoraggio e la prevenzione della criminalità economica

**Antonio Assirelli Nicola Burani Vittorio Martinelli Giovanna Rondinone
Comune di Modena**

**Le truffe ai danni dei cittadini: elementi della percezione, stima
della diffusione e della tipologia di reati**

Antonio Assirelli Giovanna Rondinone - Comune di Modena

**Criminalità economica e provincia di Modena: la valutazione del
fenomeno nella percezione degli osservatori privilegiati**

Giuseppe Poli - Federconsumatori

**L'istituzione dello sportello S.O.S. Truffa: il bilancio dell'attività,
i dati, le prospettive**

<i>Introduzione</i>	3
<i>Le truffe ai danni dei cittadini: elementi della percezione, stima della diffusione e della tipologia di reati</i>	7
1.1 Introduzione.....	7
1.2 Nota metodologica.....	9
Lo strumento di indagine.....	9
Il metodo di rilevazione.....	9
Piano di Campionamento.....	10
Rappresentatività dei risultati.....	10
Composizione del campione.....	11
Gli indicatori sintetici.....	12
1.3 Premessa.....	13
1.4 Truffe o raggiri legati a contratti firmati fuori dai locali commerciali.....	14
1.5 Truffe o raggiri effettuati da soggetti che si spacciano come finti funzionari/operatori di Enti Pubblici, aziende o false associazioni di volontariato che si introducono in casa allo scopo di rubare denaro ed oggetti di valore.....	22
1.6 Truffe informatiche.....	28
1.7 Controversie legate a contratti poco chiari o ingannevoli.....	38
1.8 Riepilogo generale.....	50
1.9 La percezione del fenomeno e la conoscenza degli strumenti di autotutela.....	57
1.10 Considerazioni conclusive.....	68
<i>Criminalità economica e Provincia di Modena: la valutazione del fenomeno nella percezione degli osservatori privilegiati</i>	71
2.1 Il contesto in cui si realizza l'azione e gli obiettivi.....	71
2.2 Nota metodologica: lo schema di intervista.....	72
2.3 I soggetti intervistati.....	75
2.4 Analisi delle problematiche: uno sguardo d'insieme.....	77
2.5 I reati "economici": valutazione ed analisi delle caratteristiche ed eventuali soluzioni.....	81
Frodi e contraffazioni.....	81
Truffe ai danni delle imprese e nei confronti dei cittadini.....	82
Lavoro nero.....	85
Estorsione e usura.....	87
2.6 Istituzioni e Enti Pubblici: quale ruolo per contrastare la criminalità economica.....	90
Le Forze dell'Ordine: attività d'intelligence e ruolo sul territorio.....	90
Ente Locale: l'importanza della programmazione e della comunicazione al territorio.....	91
2.7 S.o.s Truffa: prime impressioni.....	93
2.8 Uno sguardo al futuro: cosa preoccupa maggiormente.....	95
<i>L'istituzione dello sportello S.O.S truffa:</i>	97
<i>il bilancio dell'attività, i dati, le prospettive</i>	97
3.1 Le segnalazioni: quantità e tipologia.....	98
3.2 Segnalazioni per fasce d'età.....	99
3.3 Le segnalazioni anonime.....	100
3.4 Dettaglio segnalazioni telefonia.....	100
3.5 La provenienza delle segnalazioni.....	101
3.6 La gestione delle segnalazioni.....	102
3.7 Conosciuto da.....	103
3.8 Conclusioni.....	103

Introduzione

Il tema della criminalità economica e più in generale dei comportamenti al limite del lecito nel settore dell'economia legale si sta imponendo all'attenzione delle istituzioni locali sotto molteplici punti di vista, primo tra tutti una domanda sociale di tutela che i cittadini esprimono e che indirizzano soprattutto agli Enti Locali. Inoltre gli Enti territoriali stanno assumendo peso e competenze sempre maggiori sul terreno dello sviluppo economico e della salvaguardia del tessuto produttivo dei rispettivi ambiti.

La legalità come principio che deve informare anche l'attività degli operatori economici può essere garantita se vengono contrastati comportamenti illeciti o illegali che possono produrre un danno economico o una posizione meno competitiva per quegli operatori che operano nel rispetto della legalità.

Per questo motivo la Provincia di Modena, in collaborazione con il Comune di Modena, con i Comuni di tutti i Distretti e con le Associazioni dei Consumatori (Federconsumatori, Adiconsum e Movimento Consumatori) ha sviluppato, a partire dal 2005, un progetto biennale denominato "Istituzione di una rete provinciale per il monitoraggio e la prevenzione della criminalità economica" co-finanziato dalla Regione Emilia Romagna. L'iniziativa nasce sulla scia di una lunga esperienza che vede impegnati, fin dal 1999, Enti Locali e Associazioni dei Consumatori nella realizzazione di azioni specifiche rivolte alla tutela dei consumatori.

Il progetto "Istituzione di una rete provinciale per il monitoraggio e la prevenzione della criminalità" nasce e si sviluppa con obiettivi specifici quali:

- Migliorare la conoscenza dei fenomeni di criminalità economica sul territorio;
- Costruire uno stabile coordinamento tra tutti gli Enti, Istituzioni e associazioni per la costante sorveglianza dei fenomeni di criminalità economica;
- Avviare strumenti di risposta e consulenza per prevenire e difendere i cittadini da casi di criminalità economica anche attraverso la creazione di un punto unico di riferimento dotato di numero verde;
- Formare operatori esperti per la prima assistenza ai cittadini e l'individuazione corretta dei percorsi di prevenzione e tutela distribuiti su tutto il territorio provinciale;
- Realizzare una efficace prevenzione attraverso la produzione e diffusione materiale informativo.

Scopo delle azioni realizzate è stata quindi duplice: da un lato si è cercato di migliorare la conoscenza rispetto alla diffusione che i fenomeni legati alla criminalità economica (truffe, contraffazione, usura, lavoro nero, estorsione) hanno sul nostro territorio, dall'altro sono stati realizzati dei servizi al fine di prevenire episodi di truffe e raggiri a danni di cittadini e imprese. Sono stati, inoltre, realizzati momenti formativi su queste tematiche, coinvolgendo anche le Forze dell'Ordine, con lo scopo di qualificare ulteriormente gli operatori che si occupano della materia.

La fase di ricerca

Vista la complessità della materia, in particolar modo rispetto alla molteplicità delle tipologie di reato che afferiscono all'interno della "definizione" criminalità economica, al fine di approfondire al meglio gli argomenti e le problematiche, sono state realizzate tre indagini con finalità, strumenti e metodologie differenti.

1. Le truffe ai danni dei cittadini: elementi della percezione, stima della diffusione e della tipologia dei reati

Indagine di tipo quantitativo realizzata dal Comune di Modena, svolta attraverso la somministrazione telefonica di un questionario ad un campione identificato a livello provinciale, che ha stimato la diffusione delle truffe in tutte le sue tipologie e ha indagato la percezione dei cittadini rispetto a queste tematiche.

2. Criminalità economica e Provincia di Modena: la valutazione del fenomeno nella percezione degli osservatori privilegiati

Indagine di tipo qualitativa realizzata dal Comune di Modena attraverso la realizzazione di una serie di interviste a personalità del mondo economico e sociale in grado di leggere le problematiche del territorio provinciale in ordine a queste tematiche. I temi indagati sono le frodi, le truffe, la contraffazione, lavoro nero, estorsione e usura.

3. I reati di tipo economico nel territorio della Provincia di Modena

Realizzata da Enzo Ciconte e Bianca La Rocca, consiste in una rilevazione presso il Tribunale di Modena dei processi relativi a reati quali: incauto acquisto, appropriazione indebita, frode nel commercio, usura, estorsione, marchi contraffatti, falsità in titoli di credito, frode alimentare, assegni bancari, truffa, reati fallimentari e reati nel commercio. L'indagine analizza i dati che vanno dal 1996 al 2006 e rappresenta la continuazione di una rilevazione simile già effettuata dal Prof. Ciconte sulla Provincia di Modena nello scorso decennio.

La realizzazione di servizi

1. Istituzione di un numero verde “S.O.S. Truffa”, uno sportello telefonico al servizio del cittadini e delle imprese, creato per offrire un aiuto concreto e tempestivo a tutti coloro che sospettano di poter essere, o sono già stati, vittime di truffe o di raggiri. La gestione è affidata alle Associazioni dei Consumatori. L’apertura dello sportello è stata fatta risaltare attraverso una considerevole campagna di comunicazione con spot radiofonici e televisivi.
2. Realizzazione di un corso di formazione rivolto ad operatori di Polizia sui temi della tutela dei consumatori. Al corso hanno partecipato quindi rappresentanti della Polizia di Stato, dell’Arma dei Carabinieri, della Guardia di Finanza, della Polizia Municipale e delle Associazioni dei Consumatori. Peculiarità del corso è stata la possibilità, per i soggetti appena elencati, di confrontarsi su determinate problematiche, operando in maniera organizzata attraverso la realizzazione di lavori di gruppo su casi pratici.

In questo primo volume sono state raccolte quindi le prime due indagini effettuate e una prima valutazione sulle attività del numero verde S.O.S. truffa. Il secondo volume sarà invece dedicato alla ricerca effettuata da Enzo Ciconte e Bianca La Rocca.

Capitolo I

Le truffe ai danni dei cittadini: elementi della percezione, stima della diffusione e della tipologia di reati

A cura di:

Antonio Assirelli, progettazione e rapporto di ricerca

Nicola Burani, elaborazione statistica

Vittorio Martinelli, direzione ricerca

Giovanna Rondinone, progettazione ricerca

1.1 Introduzione

L'indagine è stata realizzata dal Comune di Modena nell'ambito del progetto “Istituzione di una rete provinciale per il monitoraggio e la prevenzione della criminalità economica” di cui è titolare la Provincia di Modena, e sviluppato in collaborazione con altri Comuni della provincia e le Associazioni dei consumatori – Federconsumatori, Adiconsum, Movimento Consumatori.

Attualmente, infatti, non esistono dati disaggregati rispetto al fenomeno truffe.

Dall'analisi dei dati sulla delittuosità rilevati dal Ministero dell'Interno attraverso lo SDI¹ le truffe vengono catalogate tutte all'interno di una macroarea denominata “truffe in generale e frodi informatiche”. Sotto questa voce vengono perciò registrate le denunce relative ad ogni tipologia di raggio, sia che si tratti di una frode legata alla firma di un contratto, una truffa informatica, un imbroglio agli anziani, un inganno ai danni di una impresa.

Poiché ogni tipologia di truffa avviene con modalità assolutamente differenti e ha come “obiettivi” soggetti differenti, è chiaro che per impostare delle azioni di prevenzione risulta necessario capirne ed analizzarne nello specifico le varie tipologie che vengono perpetrate su un determinato territorio.

L'indagine nasce quindi con un obiettivo specifico: indagare il tasso di vittimizzazione nella Provincia di Modena rispetto ad alcune tipologie di truffe. Abbiamo delimitato il campo a quei raggi di cui

¹ Sistema di Indagine utilizzato per rilevare i dati relativi alle denunce raccolte dalle Forze dell'Ordine

possono essere vittime cittadini comuni, lasciando ad altre indagini specifiche, sviluppate nell'ambito dello stesso progetto, l'approfondimento relativo a quelle tipologie di episodi che si configurano come veri e propri reati di criminalità economica.

I risultati dell'indagine, riportati nel presente rapporto, forniscono una serie di indicazioni utili ad impostare politiche preventive maggiormente mirate rispetto alla tipologia di vittima e alla tipologia di truffa perpetrata, coinvolgendo i soggetti Istituzionali e non che hanno competenze specifiche rispetto alle diverse problematiche.

1.2 Nota metodologica

Lo strumento di indagine

La definizione del disegno di ricerca è stata piuttosto complessa sia per l'assenza di dati oggettivi che per la scarsità di esperienze di ricerca in questo campo. Ciò ci ha privato di punti di riferimento sia per la definizione e la classificazione delle tipologie di truffe da indagare sia per valutare a priori la funzionalità dello strumento questionario rispetto all'oggetto dell'indagine.

Per questo motivo è stato necessario articolare la ricerca in due fasi:

1. la prima fase di test era finalizzata a stimare la percentuale di incidenza del fenomeno e a valutare l'efficacia dello strumento (intervista telefonica su questionario strutturato), il margine d'errore prevedibile, i costi dell'indagine;
2. la seconda fase ha riguardato la somministrazione definitiva del questionario alle famiglie della Provincia di Modena.

Sono state individuate quattro macroaree contenenti le tipologie di truffe che, dopo una serie di ricerche su dati nazionali e extranazionali, abbiamo ritenuto maggiormente significative per il raggiungimento del nostro scopo.

Le quattro macroaree identificate sono le seguenti:

- truffe o raggiri legati a contratti firmati fuori dai locali commerciali, come per esempio vendite porta a porta, durante manifestazioni o per strada;
- truffe o raggiri effettuati da soggetti che si spacciavano come finti funzionari/operatori di Enti Pubblici, aziende o false associazioni di volontariato che si sono introdotti in casa allo scopo di rubare denaro ed oggetti di valore;
- truffe informatiche;
- controversie legate a contratti poco chiari o ingannevoli.

Il metodo di rilevazione

La rilevazione nelle due fasi è stata svolta da *pubblica ReS Bologna (gruppo SWG)* nei mesi di Ottobre e Novembre 2006, ed è stata realizzata con interviste telefoniche (sistema C.A.T.I. – Computer Assisted Telephone Interview), basate su un questionario strutturato, con alcune domande aperte o in alcuni casi la possibilità di specificare la risposta “altro”. Alcune domande avevano modalità di risposta multipla, erano cioè possibili più risposte.

Il questionario era composto di due parti:

1. la prima volta a stimare la diffusione dei reati nelle quattro tipologie esaminate, in particolare con la distinzione di quando il reato ha coinvolto direttamente l'intervistato o un suo familiare, quando ha coinvolto un conoscente, quando invece l'intervistato ne ha solo sentito parlare da amici, conoscenti o dai mezzi di informazione.
2. la seconda tesa a raccogliere la percezione del fenomeno e il grado di informazione su alcune norme o comportamenti in occasione di possibili truffe.

Piano di Campionamento

L'universo di riferimento è costituito dalle 275.217 famiglie residenti nella provincia di Modena al 31 dicembre 2005.

Il campionamento è di tipo stratificato con allocazione proporzionale degli strati. Il criterio di stratificazione è l'ampiezza del Comune interessato in base al numero di abitanti, sono stati previsti 4 strati: fino a 10.000 abitanti, tra i 10.001 e 20.000 abitanti, oltre 20.001 abitanti, il Comune di Modena.

Nella fase test è stato intervistato un campione stratificato di *500 casi* e successivamente nella seconda fase sono state intervistate *1357 famiglie*, così da avere un totale complessivo di *1857 unità*.

Per una corretta rappresentatività dei dati, nella prima parte del questionario, mirata alla conoscenza dei reati subiti nelle famiglie, il numero dei casi è stato ponderato in proporzione all'ampiezza dei comuni della Provincia di Modena,.

La seconda parte del questionario invece è relativa alla percezione personale del fenomeno oggetto di studio, quindi il numero di casi è stato ponderato in proporzione alla popolazione residente in Provincia di Modena per ampiezza comune, genere ed età.

Rappresentatività dei risultati

Il margine d'errore è distinto tra la prima e la seconda parte del questionario.

Per la stima della percentuale relativa al numero di famiglie che hanno subito almeno un reato e per i dati relativi a tutta la seconda parte del questionario (con un intervallo di confidenza del 95%), il margine d'errore è compreso tra +/- 0,45% e +/- 2,27%.

Per quanto riguarda invece la prima parte del questionario l'errore campionario stimato è generalmente intorno a +/- 5,79%, più precisamente è compreso tra +/- 1,52% e +/- 8,95% in relazione al tipo di reato esaminato.

Composizione del campione

La prima parte del questionario era rivolta alla conoscenza dei reati subiti in famiglia, quindi la caratteristica di maggior interesse è la variabile di stratificazione, ovvero l'ampiezza del comune per numero di abitanti. Gli intervistati si distribuiscono nel modo seguente:

<i>Ampiezza comune</i>	n	%
fino a 10.000	347	18,7
da 10.001 a 20.000	417	22,5
oltre 20.000	589	31,7
Modena	504	27,1
Totale	1857	100

Per quanto riguarda la parte dedicata alla percezione del fenomeno oggetto di studio, come già accennato i casi sono stati ponderati in modo da rispecchiare le caratteristiche socio-anagrafiche della popolazione nella Provincia di Modena.

Il campione degli intervistati è dunque così composto:

<i>Genere</i>	n	%
Maschio	903	48,6
Femmina	956	51,4
Totale	1859	100

<i>Età accorpata intervistato</i>	n	%
18-24	136	7,3
25-34	324	17,4
35-44	371	20
45-54	297	16
55-64	268	14,4
65-74	321	17,3
75-84	120	6,4
85 e oltre	20	1,1
Non risponde	2	0,1
Totale	1859	100

**Qual e' il suo ultimo titolo
di studio conseguito?**

	n	%
Licenza elementare	348	18,7
Licenza media inferiore	523	28,1
Diploma di scuola media superiore	720	38,7
Laurea	246	13,2
Senza titolo	16	0,9
non risponde	6	0,3
Totale	1859	100

Professione

	n	%
Autonomo	210	11,3
Dipendente	799	43
studente	104	5,6
casalinga	103	5,5
pensionato	621	33,4
non occupato	22	1,2
Totale	1859	100

In alcune variabili sono stati effettuati accorpamenti con più modalità di risposta: esse riguardano l'età, il titolo di studio, la condizione occupazionale; gli accorpamenti sono indicati nelle distribuzioni di frequenza relative ai dati socio-anagrafici .

Gli indicatori sintetici

Alcune domande la cui modalità di risposta si articolava in una scala a quattro, tipo «Molto », «abbastanza», «poco», «per niente» sono state trattate anche come metriche a valori 100, 67, 33 , 0.

Le rispettive tabelle riportano quindi sia le percentuali di risposta dei singoli valori che un *indice sintetico*, il quale riassume in un unico valore numerico (tra 0 e 100) l'insieme della risposta.

Infine alcune domande avevano modalità di risposta multipla (erano cioè possibili più risposte); nelle tabelle e nei grafici riportati viene solitamente specificato e ciò motiva il fatto che il totale risulta superiore a 100%.

1.3 Premessa

Rispetto ai dati che andremo ora ad illustrare, occorre fare una piccola premessa riguardante il tasso di vittimizzazione. La truffa, essendo un reato piuttosto complesso per modalità di attuazione, per tipologia di avvenimento, per caratteristiche di chi la perpetra e chi la subisce, non è sempre facilmente individuabile e percepibile dal singolo cittadino. Senza dimenticare la complessità normativa – o in alcuni casi la lacunosità normativa – che regola il commercio e il consumo. Per questo occorre considerare come i dati presentati in questo rapporto facciano riferimento alla percezione dei cittadini che credono o hanno creduto di rimanere vittime di truffe. E' quindi possibile, in alcuni casi, avere un dato sovrastimato in quanto qualche intervistato potrebbe aver percepito come truffa casi che non possono essere declinati come tali.

Rispetto al tasso di vittimizzazione, oltre ai casi di reato subiti direttamente dal soggetto intervistato o da un suo familiare, sono stati considerati anche quelli di cui è rimasto vittima un conoscente. Questo sia per valutare meglio la consistenza del fenomeno e sia perché molto spesso, in particolare per queste tipologie di reato, può capitare che il soggetto attribuisca a terzi un fatto che lo ha visto coinvolto personalmente. Di seguito, rispetto alle quattro tipologie di truffa individuate, viene riportata l'analisi delle risposte riferite ad ogni singola categoria.

1.4 Truffe o raggiri legati a contratti firmati fuori dai locali commerciali

Preso atto che per vendita diretta a domicilio si intende “la forma speciale di vendita al dettaglio e di offerta di beni e servizi, di cui all’art 19 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n 114, effettuata tramite la raccolta di ordinativi di acquisto presso il domicilio del consumatore finale o nei locali nei quali il consumatore si trova, anche temporaneamente, per motivi personali, di lavoro, di studio, di intrattenimento o di svago”², in questa macroarea sono stati classificati tutti quegli episodi legati alla firma di contratti avvenuti attraverso la presenza fisica delle parti firmatarie del contratto o presso il domicilio dell’acquirente o in altro luogo diverso da un locale commerciale.

Per definire tale categoria di truffe/raggiri si è fatto riferimento ai dati elaborati dalle Associazioni dei consumatori, per quanto riguarda la vendita “fuori dai locali commerciali”. Come si vede dalla tabella seguente ci troviamo di fronte ad un fenomeno che, nonostante abbia avuto negli ultimi anni un discreto decremento, è ancora piuttosto sviluppato sul territorio provinciale.

Statistica attività di sportello delle associazioni di consumatori e utenti Vendita di prodotti e/o servizi esposti a fenomeni di criminalità economica

Genere	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Libri/enciclopedie	78	106	69	22	23	12	19
Corsi vari	101	27	32	25	20	27	10
Contratti beni vari	115	73	102	127	116	131	129
Multiproprietà	64	46	33	24	18	3	5
Telefonia	-	-	-	-	550	876	802
Banche	-	-	-	-	1006(*)	314	262
Contratti fornitura gas	-	-	-	-	110	143	58
TOTALE	358	252	236	198	1.843	1.506	1.285

fonte: Adiconsum Federconsumatori Movimento Consumatori

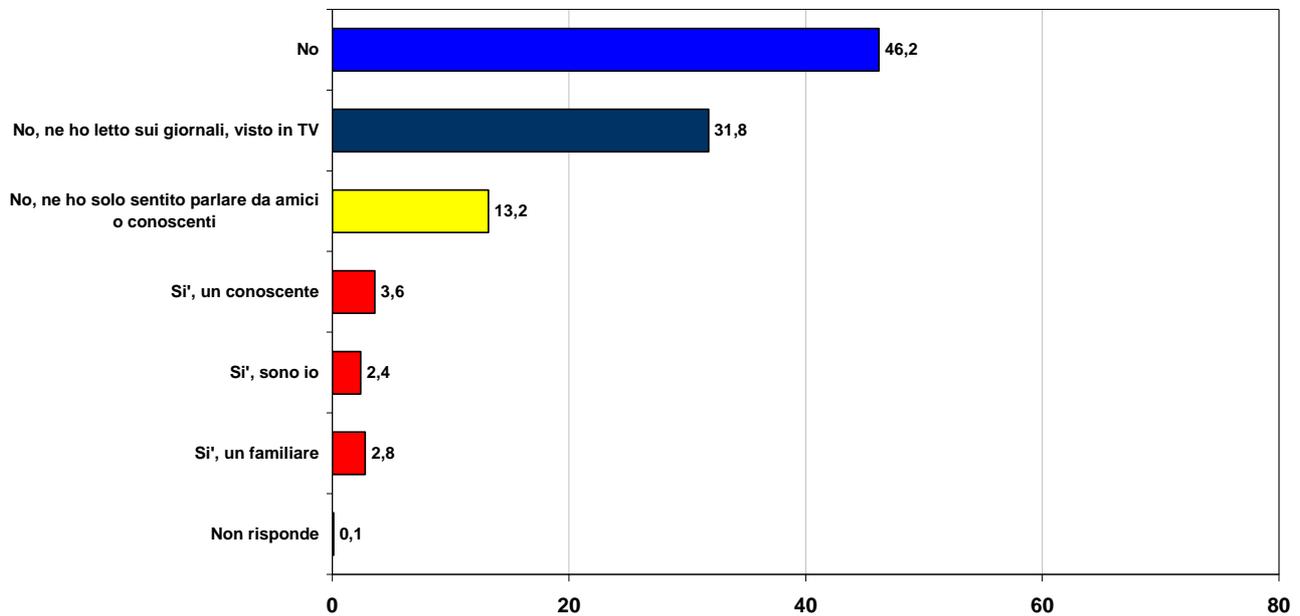
(*) solo Federconsumatori

² Legge 17 agosto 2005, n 173 “Disciplina della vendita diretta a domicilio e tutela del consumatore dalle forme di vendita piramidali”

All'interno di questa macroarea sono state individuate delle sottocategorie di problematiche che un cittadino può trovarsi ad affrontare dopo aver consapevolmente o inconsapevolmente firmato una tale contratto:

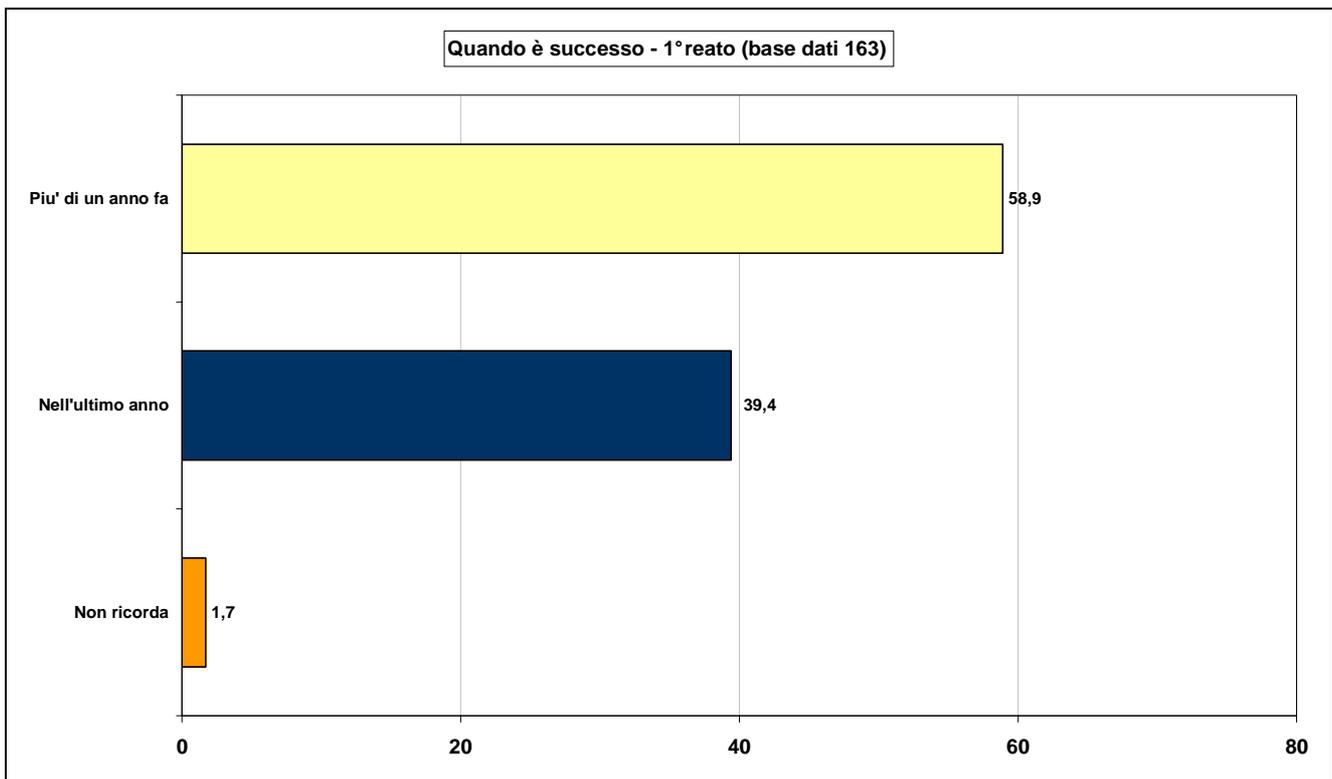
- **Problemi di recesso legati a contratti stipulati fuori dai locali commerciali:** il consumatore può recedere dal contratto entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto ovvero dalla data di ricevimento della merce, se successiva, per i contratti riguardanti la fornitura di beni, qualora sia stato fornito un prodotto di tipo diverso da quello proposto al momento della sottoscrizione del contratto. Qualora l'operatore commerciale non fornisca all'acquirente le informazioni necessarie sul diritto di recesso (e quindi tale facoltà non sia indicata in contratto), il termine per recedere si allunga e diviene di 60 giorni anziché 10. Lo stesso discorso vale anche per la fornitura di servizi.
- **Acquisto di merce con valore chiaramente inferiore a quanto pagato o mai richiesta:** problematica che si verifica quando viene acquistata della merce con un valore chiaramente inferiore a quanto pagato o quando si riceve della merce da pagare senza averne mai fatta richiesta;
- **Beni o servizi acquistati da società fittizie:** problematica legata all'acquisto di beni o servizi che sono stati acquistati da società che si sono rivelate, in un secondo momento, fittizie. In questo caso si tratta o di anticipi pagati rispetto al bene o al servizio che si doveva acquistare o del pagamento intero della somma, in entrambi i casi senza ricevere né il bene né il servizio;
- **Merce pagata e mai arrivata:** problematica legata all'acquisto di merce che poi non è mai arrivata per svariati motivi;
- **Merce diversa da quella acquistata:** problematica legata al recapito di merce diversa da quella originariamente acquistata;
- **Problematiche legate a vincoli o clausole:** problematica legata alla firma di contratti con vincoli e clausole che, al momento della firma, o non sono state valutate al meglio dal consumatore per vari motivi o che sono state nascoste volontariamente dal venditore.

Conosce qualcuno che negli ultimi 3 anni e' stato vittima di una truffa/raggiro relativi a contratti firmati fuori dai locali commerciali, per esempio vendite porta a porta, durante manifestazioni organizzate in alberghi o altri luoghi privati (b.d. 1857)

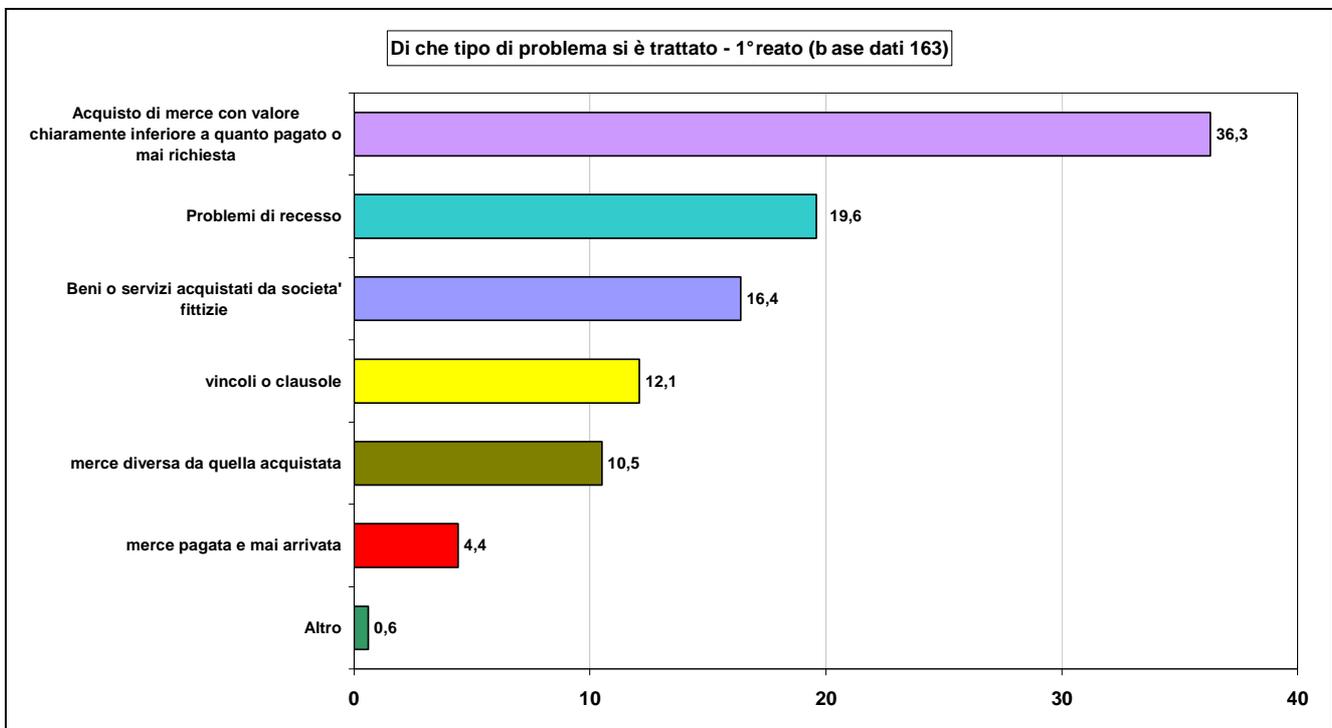


Per quanto riguarda questa tipologia di truffa/raggiro, il 5,2% degli intervistati ha una conoscenza diretta del fenomeno – è capitato o direttamente a lui (2,4%) o a un suo familiare (2,8%) – il 3,6 % dichiara che l'episodio è capitato ad un conoscente mentre il 45% ha sentito parlare del fenomeno o da conoscenti o attraverso l'informazione avuta da tv o giornali. Il 46,2% invece non è a conoscenza di episodi legati a frodi relative a contratti firmati fuori dai locali commerciali.

È possibile quindi stimare che complessivamente l' 8,8% ha subito personalmente la truffa o l'episodio è capitato direttamente ad un familiare o conoscente.

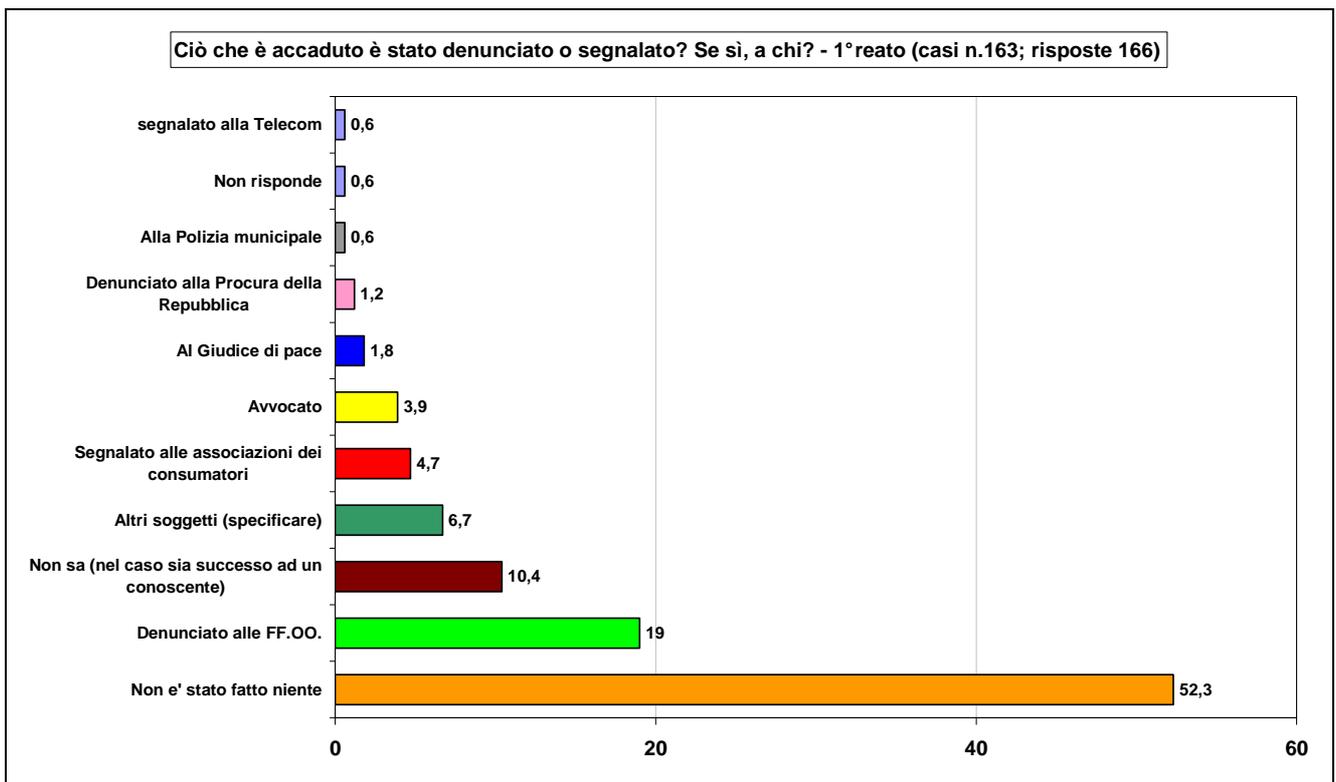


Il 58,9% di questi afferma che l'episodio è avvenuto più di una anno fa mentre il 39,4% segnala che l'episodio è capitato nell'ultimo anno.



Analizzando il reato subito emerge che:

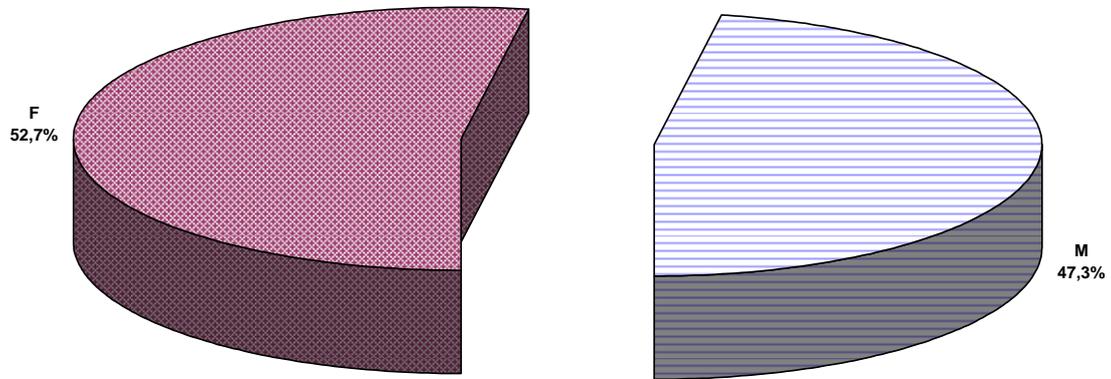
- il 36,3% dei problemi riportati è relativo a merce con valore chiaramente inferiore a quanto dichiarato dal venditore o mai richiesta;
- il 19,6% dichiara di avere avuto problematiche legate al diritto di recesso;
- piuttosto elevata anche la percentuale di persone che dichiarano di aver acquistato beni o servizi da società fittizie (16,4% dei casi);
- il 12,1% ha firmato contratti con clausole vessatorie o con vincoli poco chiari.



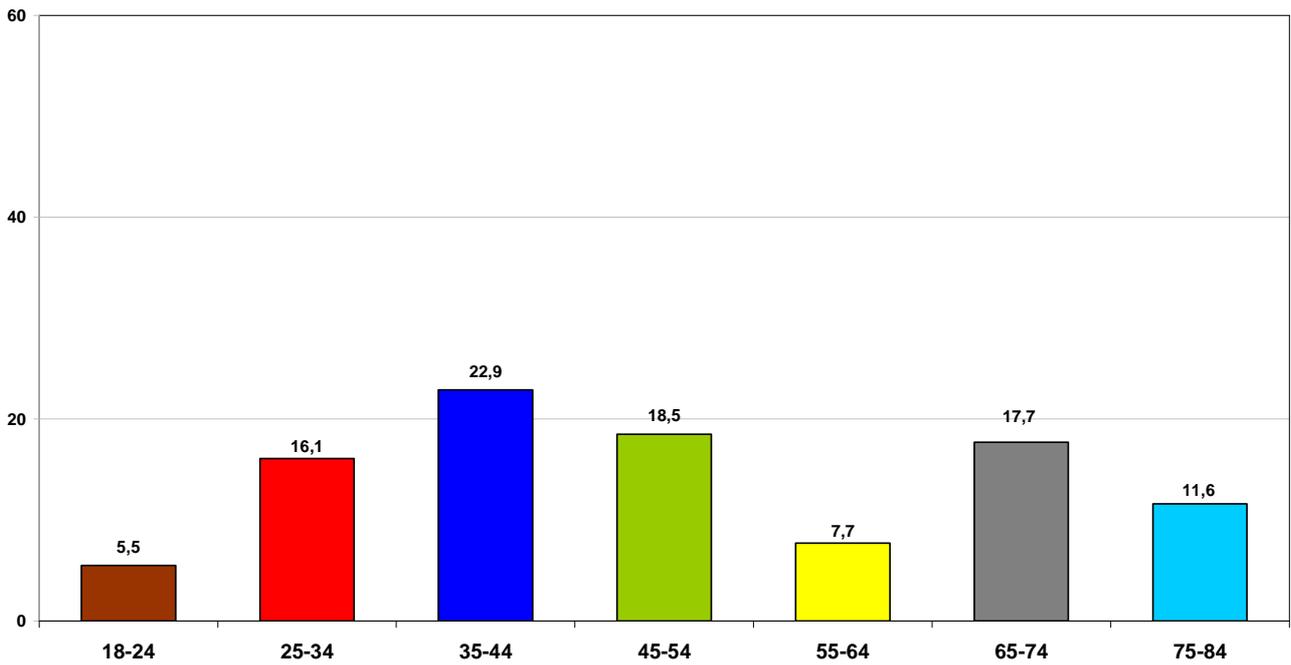
Più della metà delle persone rimaste vittime di questa tipologia di truffa/raggiro non ha denunciato nè segnalato il problema; solo il 19% ha denunciato alle Forze dell'ordine l'accaduto. Questo dato di sottodenuncia può essere oggetto di diverse interpretazioni:

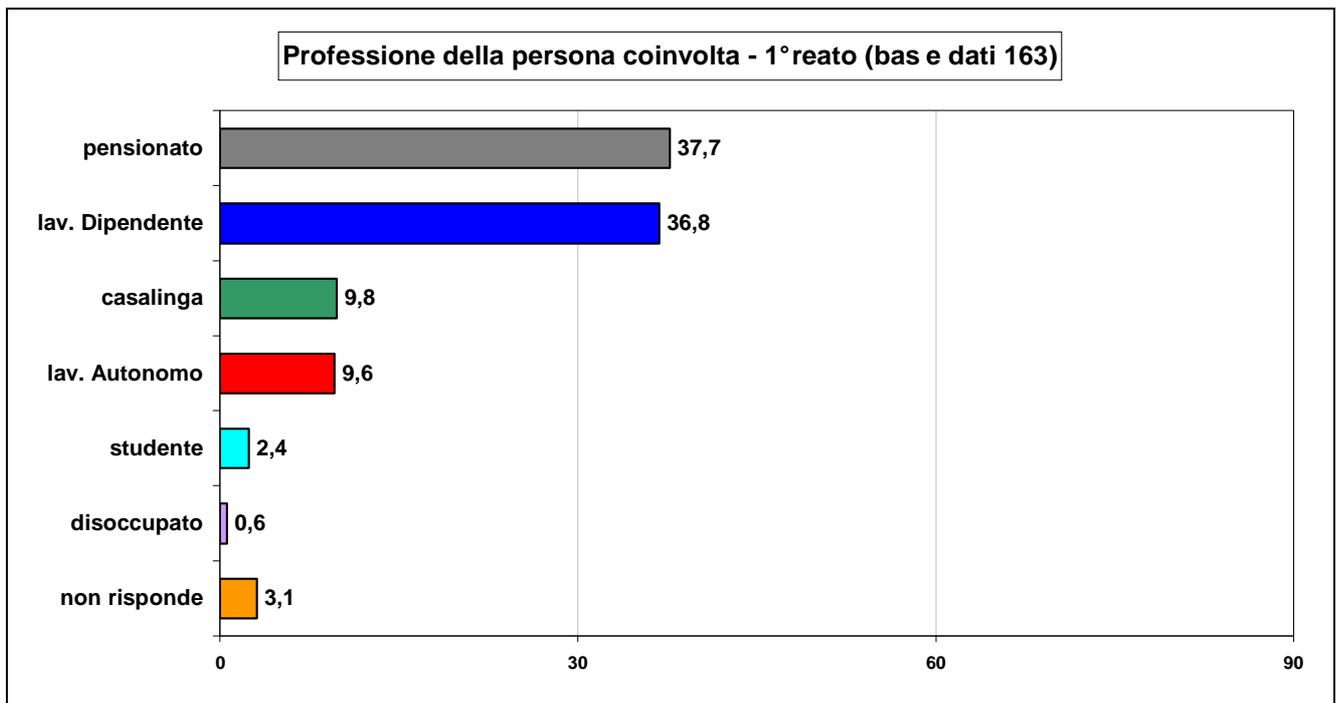
- una scarsa fiducia che i cittadini hanno del sistema giudiziario – in particolar modo alla lunghezza delle cause civili - rispetto alla risoluzione di queste problematiche;
- una scarsa perdita economica alla quale non corrisponde un impegno finanziario e temporale tale da affidare la problematica in mano ad uno studio legale;
- il cittadino, non avendo una conoscenza di queste tematiche specifiche, quali ad esempio la normativa che regola la contrattualistica, non ha sporto denuncia per paura di aver commesso lui stesso errori che renderebbero inutili il ricorso alla giustizia.

Genere della persona coinvolta- 1° reato (base dati 163)



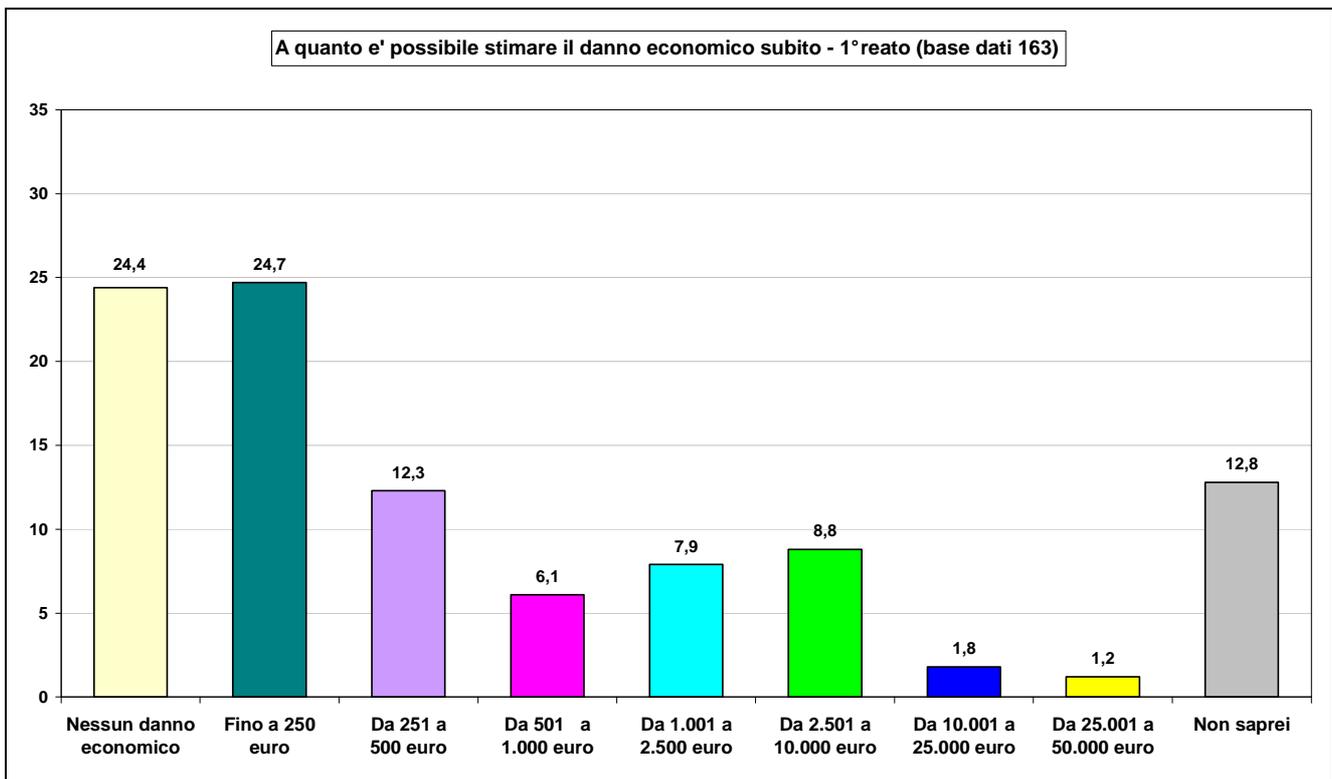
Età della persona coinvolta - 1° reato (base dati 163)





Per quanto riguarda le caratteristiche socio-anagrafiche di chi ha subito il reato non emergono particolari differenze di genere, i maschi sono il 47,3% e le femmine in percentuale leggermente superiore il 52,7%, in linea con la popolazione della provincia. La fascia d'età maggiormente colpita è quella centrale che va dai 35 ai 44 anni con il 23% di vittime, seguita al 18,5% da quelli tra i 45 e i 54 anni. Percentuale appena inferiore al 18% quelli un po' più anziani tra i 65 e 74 anni d'età. Pertanto, per questa tipologia di reato, le fasce deboli (18-24 anni e sopra i 55 anni) non sono quelle maggiormente colpite, ma rimangono maggiormente vittime di queste frodi le persone che per motivi di lavoro o personali, hanno necessità di accedere maggiormente ed in maniera diretta ad alcune tipologie di servizi.

Di conseguenza il 58,6% delle persone truffate svolge una regolare professione mentre per il 37,7% si tratta di pensionati e per il 2,4% di studenti.

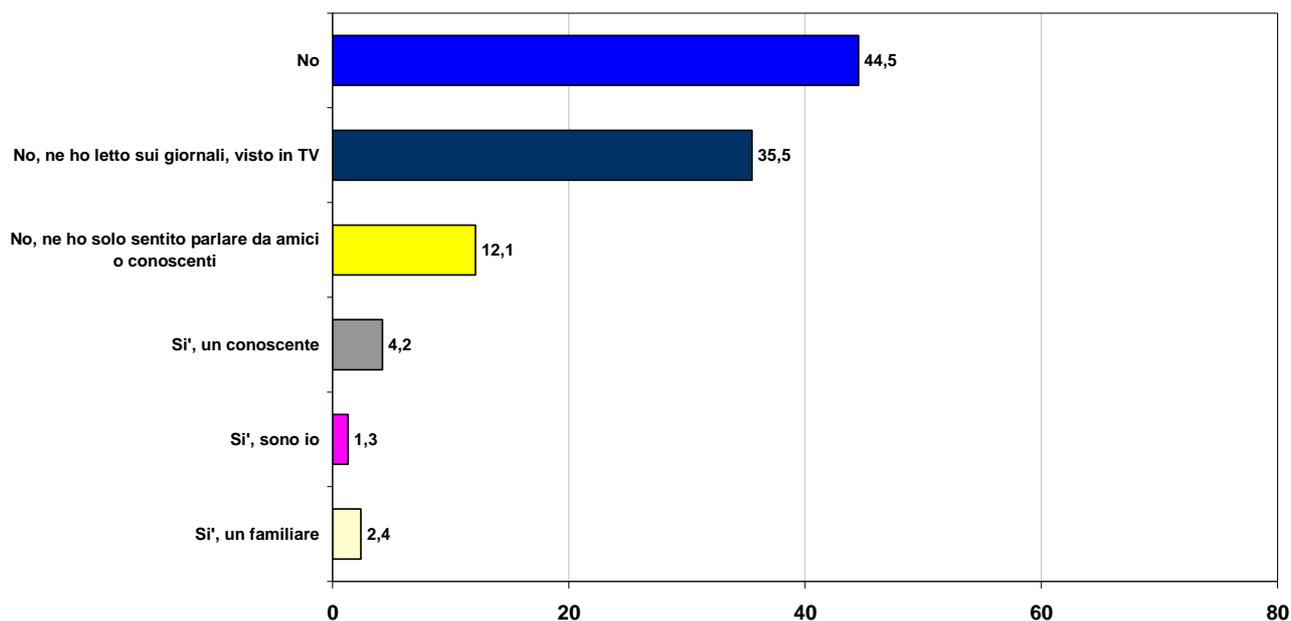


Il 24,4% dichiara che il reato subito non ha comportato alcun danno economico. Percentuale simile (24,7%) afferma invece di essere stato truffato per un importo fino a 250 €. Percentuale che si dimezza se il valore è tra i 251 e 500 euro e si riduce della metà ulteriormente se l'entità del reato arriva fino a 1.000 €. Più preoccupante con percentuali tra l'8% e il 9% le persone che hanno avuto un ammontare del danno tra i 1.000 e i 2.500 euro e poi fino ai 10.000 €.

1.5 Truffe o raggiri effettuati da soggetti che si spacciano come finti funzionari/operatori di Enti Pubblici, aziende o false associazioni di volontariato che si introducono in casa allo scopo di rubare denaro ed oggetti di valore.

Questa tipologia di truffa, a differenza delle altre, si connota per una componente specifica: la finzione da parte del soggetto truffatore che, facendo credere un'altra identità (assistente sociale, operatore di aziende di servizi pubblici, tecnico per caldaie, agente di polizia, etc.) ne approfitta per trarre in inganno la propria vittima. Questa tipologia di truffa viene messa in atto prevalentemente presso il domicilio del malcapitato. Solitamente vedono all'opera uomini e donne indifferentemente, spesso si tratta di due persone che agiscono contemporaneamente: uno intrattiene la vittima attraverso espedienti spesso banali, l'altro ne approfitta per frugare in casa e rubare quello che trova. I truffatori più esperti sono attrezzati anche con documenti, tesserini di riconoscimento e lettere di presentazione falsificati. Nonostante questa tipologia di truffa sia piuttosto "antica" e negli ultimi anni si sia investito particolarmente in campagne di comunicazione/informazione finalizzate a prevenire questi episodi, i truffatori sono sempre molto abili nell'effettuare continue rivisitazioni e aggiornamenti rispetto al "personaggio interpretato". Questa tipologia di truffa colpisce un target di persone abbastanza individuabile: si tratta di persone che ovviamente passano molto tempo in casa e che spesso sono da sole e perciò maggiormente portate ad aprirsi verso gli estranei.

Conosce qualcuno che negli ultimi 3 anni e' stato truffato o raggirato da finti funzionari/operatori di enti pubblici, aziende o false associazioni di volontariato che si sono introdotti in casa allo scopo di rubare denaro od oggetti di valore (b.d. 1857)

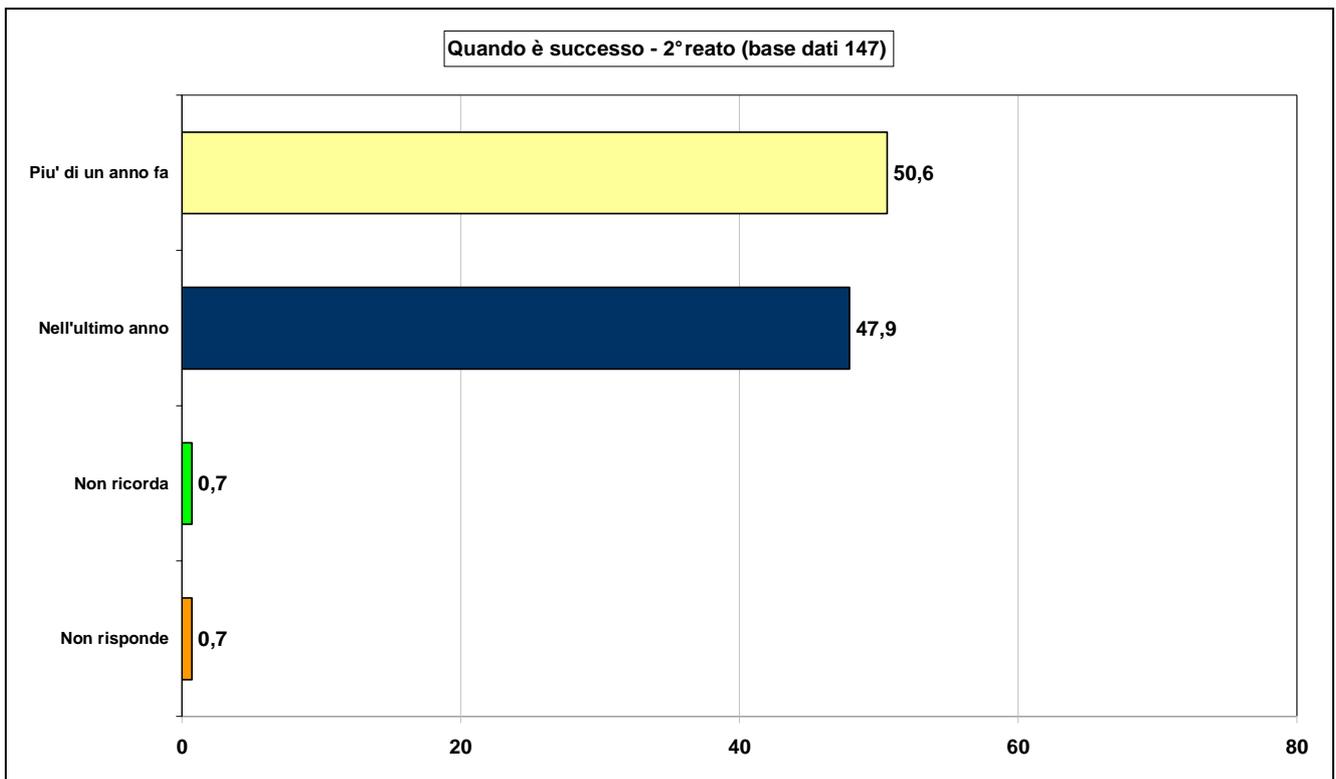


Il 3,7% ha dichiarato, negli ultimi tre anni, di essere direttamente a conoscenza di questi episodi e nell'1,3% dei casi di esserne rimasto vittima in prima persona. Il 4,2% degli episodi è invece capitato ad un conoscente dell'intervistato.

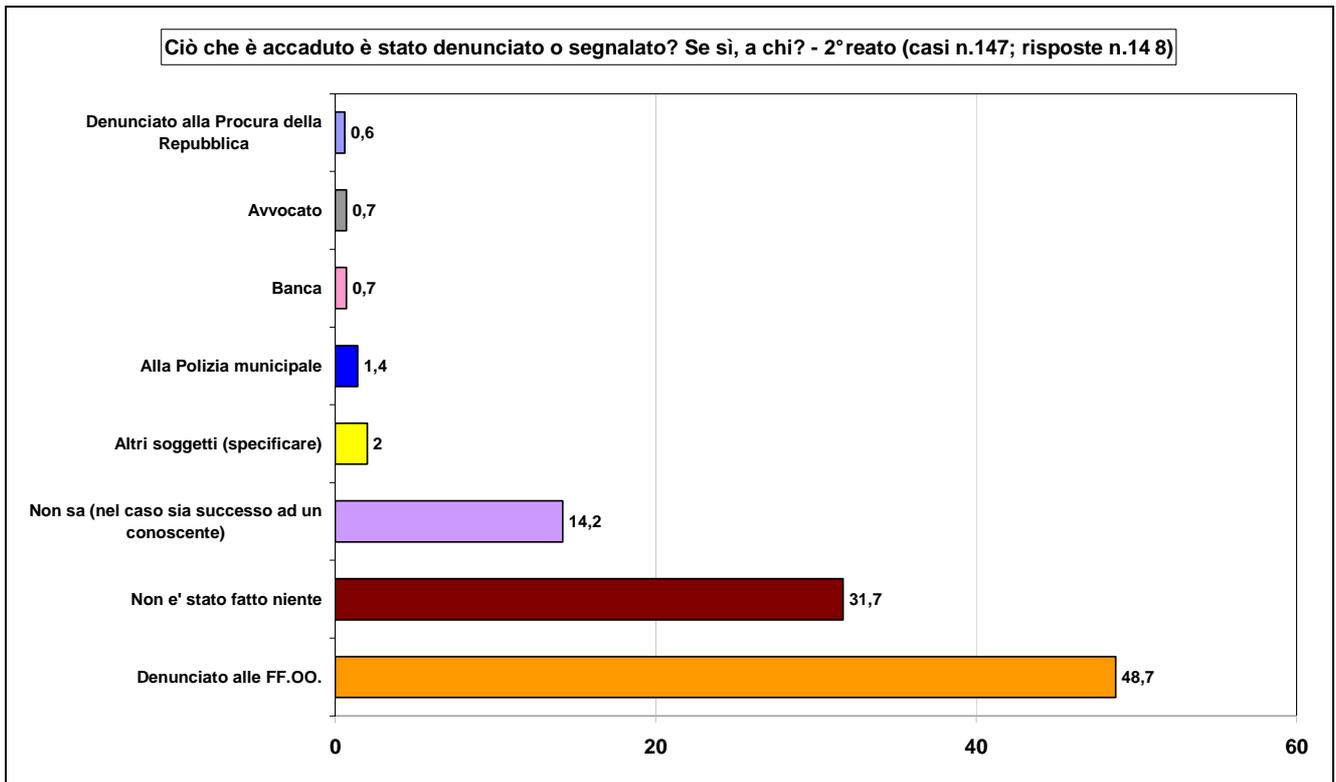
La maggior parte (44,5%) dichiara di non essere a conoscenza di episodi di questo tipo, il 47,6% non ha una conoscenza diretta del fenomeno, ma ne ha sentito parlare solo da conoscenti o ne ha avuto informazione attraverso giornali o tv. Su 1857 intervistati il 7,9% ha dichiarato di essere rimasto vittima di questi episodi o che il fatto è capitato ad un familiare o ad un conoscente.

In particolare, vale la pena sottolineare come la percentuale delle persone che hanno conoscenza del fenomeno grazie al "ne ho letto sui giornali, visto in Tv" sia, in questa tipologia di truffa, la più elevata: è possibile che ciò dipenda dal fatto che questo reato ha un maggior riflesso attraverso la comunicazione dei mass media rispetto agli altri fenomeni indagati.

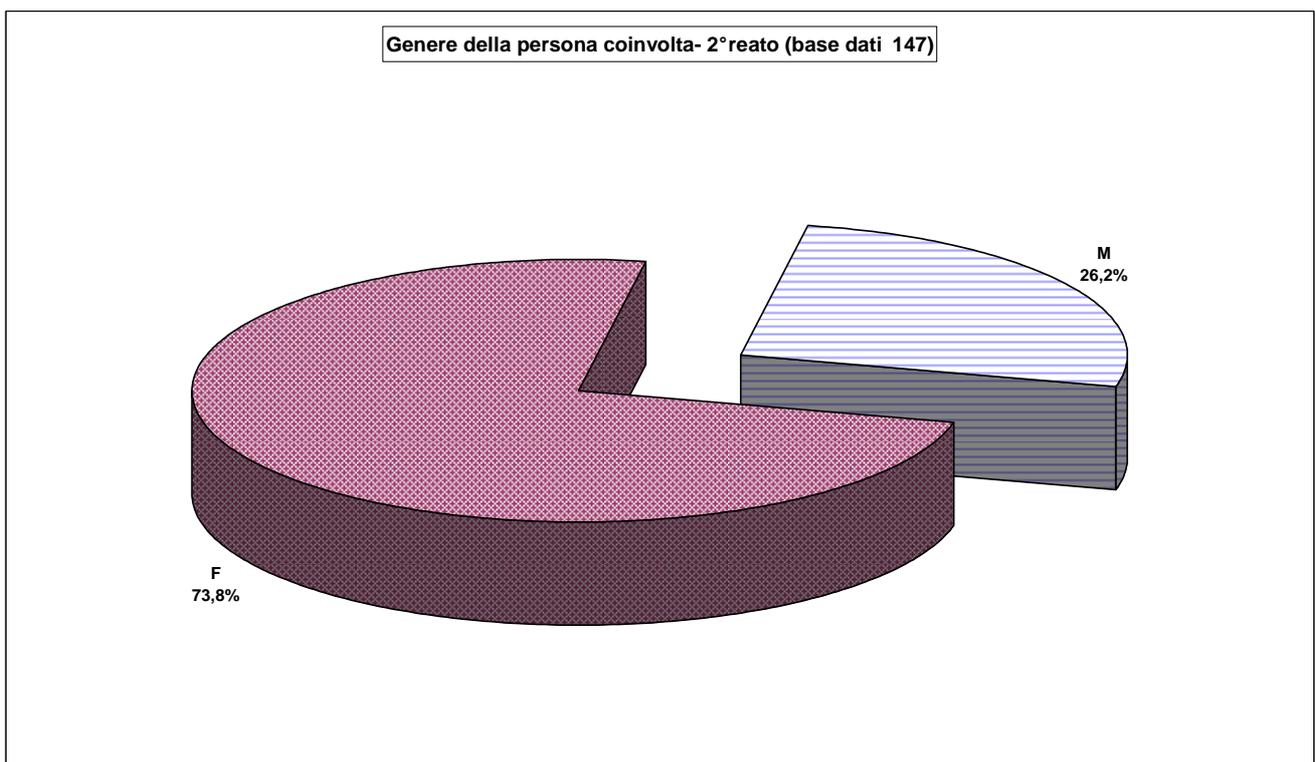
Questa tipologia di truffa implica certamente una disattenzione e un certo grado di ingenuità da parte della vittima ed è stato verificato come le vittime stesse abbiano una certa reticenza a denunciare l'accaduto o anche solo ad ammettere di esserne state vittime. Pertanto, per questa tipologia di reato in particolare, è possibile che aumenti la percentuale di intervistati che hanno indicato "un conoscente" o "un familiare" come vittime di episodi di cui in realtà sono stati direttamente vittime.

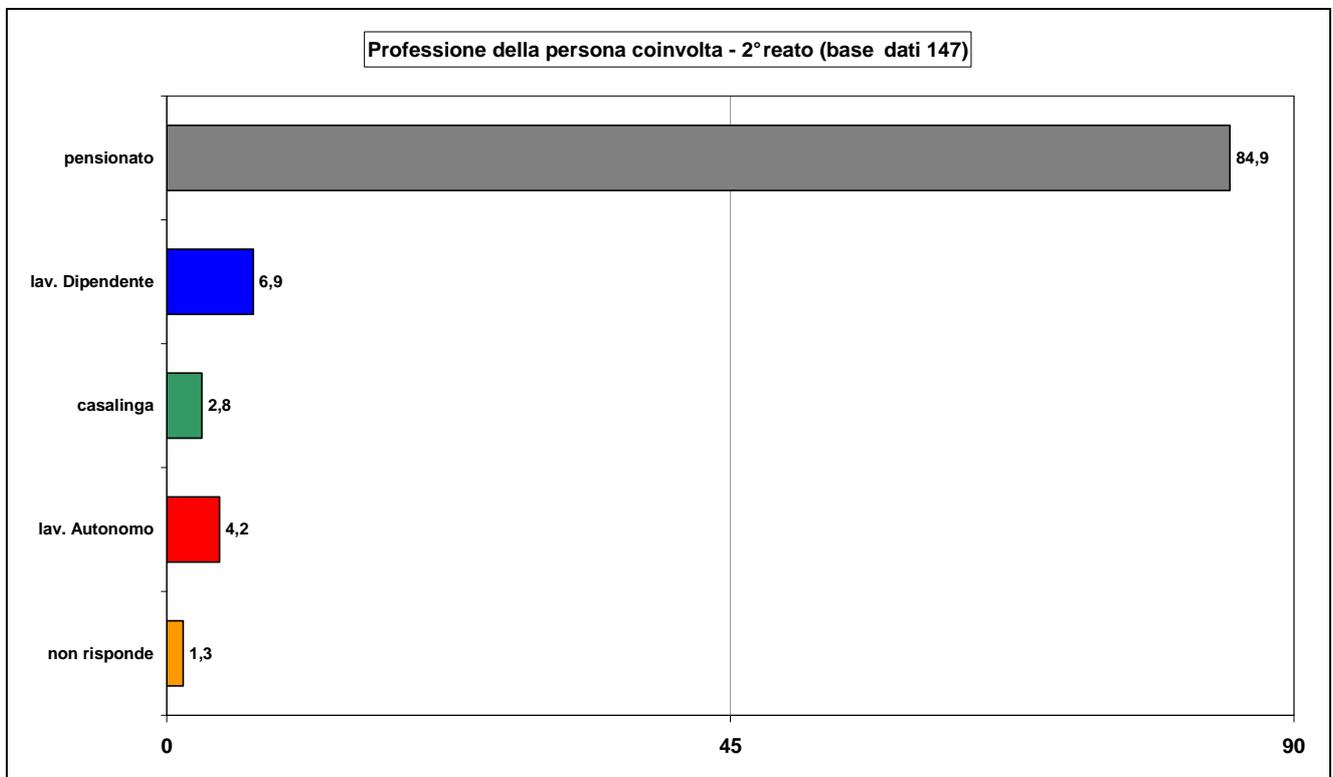
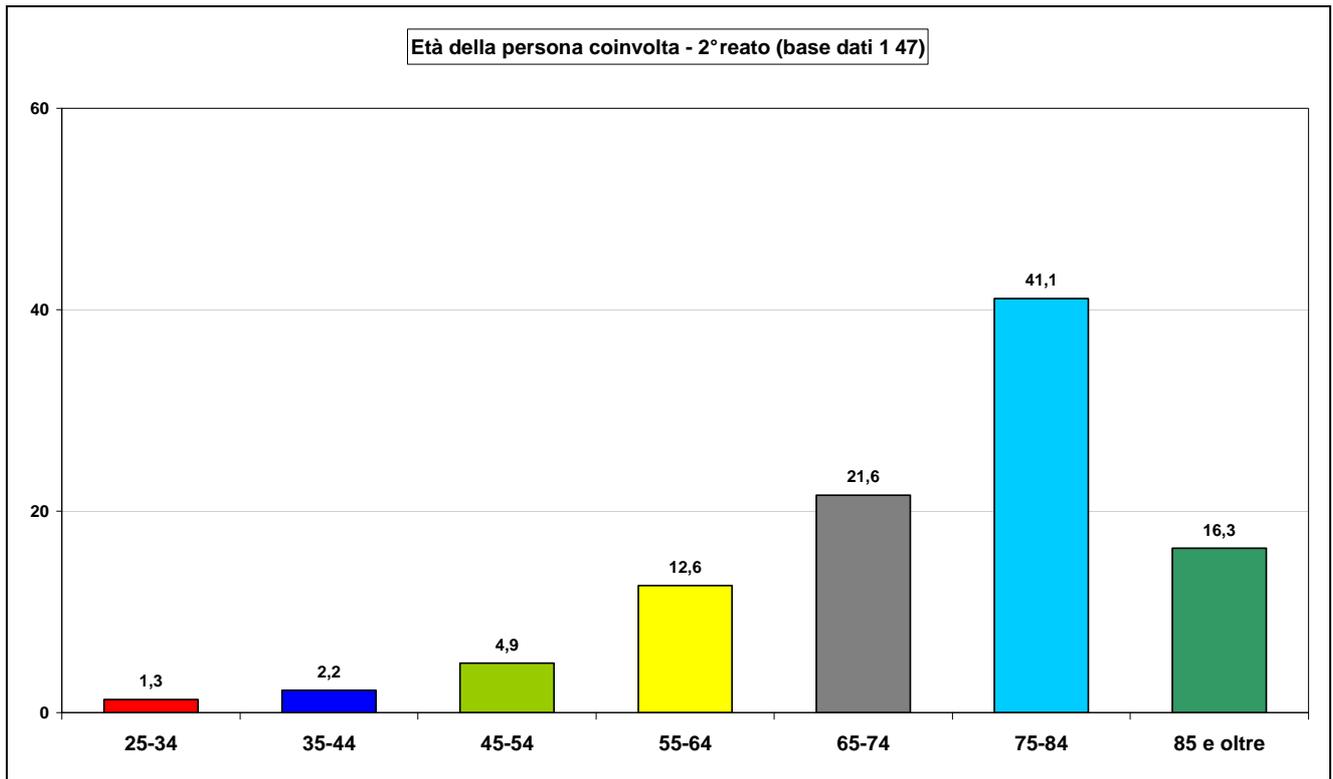


Quasi la metà degli episodi è capitato più di una anno fa, mentre il 47,9% è avvenuto invece nel 2006. Ci troviamo perciò di fronte ad un dato che potrebbe segnalare un aumento rilevante di questa tipologia di reato nell'ultimo anno. Un'altra ipotesi che potrebbe giustificare questa tendenza è che questa tipologia di reato, piuttosto "forte" perchè presuppone una violazione fisica della proprietà personale, tende a rimanere più "viva" nella mente delle vittime, causando così un effetto di appiattimento temporale. In sintesi l'evento assume un spessore di tale rilevanza nella memoria della vittima che la persona tende a ricordarlo come più vicino nel presente di quanto in realtà sia. Possibile anche che ci troviamo di fronte ad una situazione che contiene entrambe le ipotesi.



Nel 48,7% dei casi rilevati nella Provincia di Modena è stato denunciato l'episodio alle Forze dell'Ordine mentre nel 31,7% dei casi non è stato fatto nulla. La mancata segnalazione, potrebbe essere influenzata dal fattore psicologico della vittima che, per questo tipo di reato, sentendosi presa in giro dal truffatore, non esplicita l'accaduto in sede di denuncia.

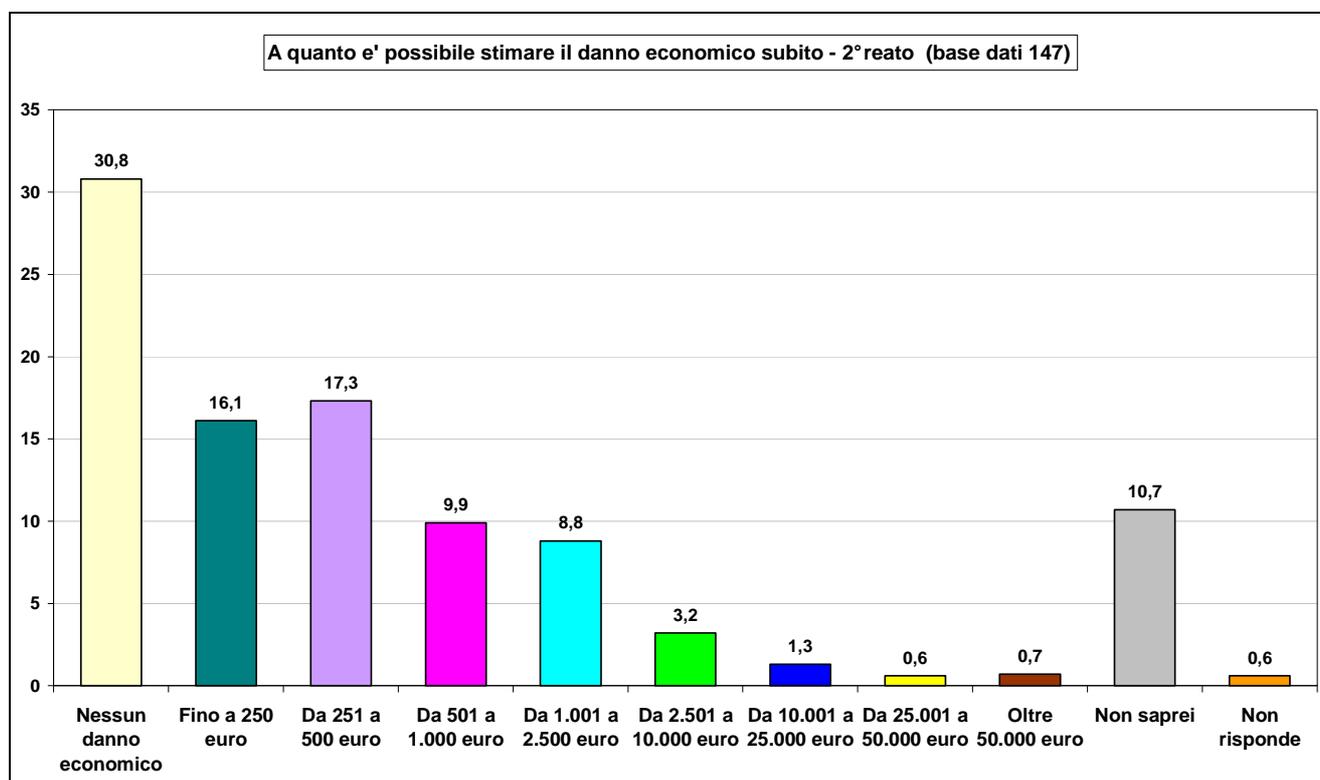




Il 74% delle persone rimaste vittime del reato è di genere femminile. Questo dato è facilmente spiegabile dal fatto che le donne, rispetto agli uomini, “vivono” maggiormente la casa durante il giorno e per questo sono più a rischio per questa tipologia di truffa.

Dei cittadini che sono rimasti vittime di questo reato, il 79 % ha una età superiore ai 65 anni, con un picco del 41,1% nella fascia dai 75 agli 84 anni e si tratta nella assoluta maggioranza dei casi (85%) di persone pensionate.

Si delinea la tipologia della vittima prevalentemente come una persona anziana, che sta di più in casa, è pensionata, spesso più fragile ed ingenua e perciò maggiormente attaccabile da questi truffatori. Questo esempio è molto significativo rispetto all'importanza del ruolo della vittima all'interno del reato truffa. Per queste tipologie di reati, a differenza di altri crimini come i reati di tipo predatorio, il ruolo della vittima diventa ancora più fondamentale, perché molto spesso sono le sue caratteristiche che permettono il verificarsi del raggio.



Nella maggior parte dei casi, circa il 31%, ci troviamo di fronte ad episodi che non hanno portato alcun danno economico o, nel 33% dei casi, a danni economici molto limitati, fino a un massimo di 500 €. Va però segnalato che un 20% circa ha subito danni tra i 500 e 2.500 €, e in alcuni casi le truffe hanno raggiunto valori piuttosto elevati.

Mentre probabilmente per quanto concerne ammanchi relativi a qualche centinaia di euro si è trattato di consegna spontanea della somma da parte della vittima - per esempio credeva di pagare una bolletta o faceva una donazione per una associazione inesistente -, nei casi in cui il danno economico si è rilevato piuttosto elevato, ci troviamo di fronte, probabilmente, ad episodi di furti.

1.6 Truffe informatiche

In questa sezione sono state prese in considerazione le truffe che possono essere realizzate attraverso uno strumento informatico. Per truffe informatica si intende “chiunque, alterando in qualsiasi modo il funzionamento di un sistema informatico e telematico o intervenendo senza diritto con qualsiasi modalità su dati, informazioni o programmi contenuti in un sistema informatico o telematico o ad esso pertinenti, procura a sé o ad altri un ingiusto profitto con altrui danni”³. La categoria delle truffe informatiche assume caratteristiche ben diverse dalle altre che sono state prese in considerazione in questa ricerca. Il reato informatico, infatti, come detto precedentemente, si caratterizza in particolar modo per il rapporto con lo strumento attraverso il quale si realizza. Da qui il legame con gli strumenti informatici che ci permette alcune riflessioni:

1. *possibilità di raggiungere più utenze contemporaneamente*: questo significa che per perpetrare una truffa informatica si può usare un canale che permette di raggiungere più soggetti contemporaneamente e con una maggiore velocità. Mentre nelle truffe classiche si presuppone un contatto 1 a 1, dove i protagonisti sono il truffatore e il truffato, per le truffe informatiche il rapporto passa da 1 a infinito, dove uno è il truffatore e infiniti i possibili truffati.
2. *continua evoluzione nel tempo*: vista la continua e veloce evoluzione dei sistemi informatici e dei canali utilizzabili, anche le truffe informatiche evolvono rapidamente. Si è passati da connessioni a numeri a pagamento attraverso i dialer per arrivare alle finte mail che richiedono dati personali e codici pin, alla creazione di siti fasulli, a truffe relative a sms e clonazione di carte di credito. Questo presuppone che, per effettuare attività di prevenzione rispetto a queste tematiche, è necessario cogliere tempestivamente i fenomeni emergenti ed essere in grado di effettuare campagne mirate alle potenziali vittime
3. *caratteristiche dei soggetti*: le caratteristiche della vittima, che in alcune tipologie di truffa, come quella agli anziani, sono fondamentali per la riuscita del reato, non assume nessuna importanza in questo caso: chiunque utilizzi uno strumento informatico può diventare vittima. Anche la persona che compie la truffa è diversa rispetto alle altre tipologie: mentre nelle truffe comuni spesso ci si trova davanti a singoli soggetti che si approfittano della buona fede o dell'ingenuità delle persone, le truffe informatiche assumo la caratteristica tipica di reati commessi dai colletti bianchi⁴, in particolar modo per le capacità e gli strumenti – tecnologici e di conoscenza - messi in campo.
4. *aumento nella fornitura di servizi attraverso internet e aumento delle utenze*: negli anni, la possibilità di accedere e fruire di alcuni servizi attraverso internet si è sviluppato in maniera esponenziale: basti pensare alla possibilità di gestire il proprio conto bancario, pagare le tasse o acquistare e vendere gli oggetti più svariati. Questo ha fatto sì che, di conseguenza, le persone che

³ Art. 640-ter Codice Penale

⁴ Sutherland, Edwin H. (1949) 'White Collar Crime'

utilizzano questi sistemi sono aumentati e aumenteranno nel tempo. Per cui è ipotizzabile un aumento delle possibilità di rimanere vittima come conseguenza dell'aumento delle possibilità di realizzare questo tipo di truffe.

All'interno delle truffe informatiche esistono una varietà molto ampia di modi attraverso i quali perpetrare il reato quali utilizzo di virus, file infector, criptovirus, worm, una serie di trojan, botnet etc. Data la complessità dell'argomento, sono stati presi in considerazione le tipologie di truffe maggiormente diffuse e di conseguenza più conosciute: dialer, phishing e pharming.

Di conseguenza, le sottocategorie individuate e codificate nell'ambito del questionario sono state le seguenti:

- **Dialer:** Si tratta di un programma che modifica la connessione a Internet, cambiando il numero telefonico, utilizzato per connettersi al provider, sostituendolo con un numero a pagamento maggiorato, su prefissi come l'899 o prefissi internazionali.

Con questa procedura parte del costo della telefonata viene stornato dall'operatore telefonico a favore di un terzo soggetto o società che è responsabile del dialer. Il consumatore che vuole utilizzare tali dialer, deve essere informato senza ambiguità riguardo al costo del servizio. I principali fornitori di tali servizi sono i siti web che offrono suonerie, giochi, lotto, foto e immagini. Si verifica la truffa quando il computer viene attaccato dal dialer all'insaputa del proprietario, ovvero quando si è indotti con raggiri o artifici a scaricare il programma di connessione al dialer per la fretta o per la poca chiarezza nelle avvertenze, in particolare circa i costi della connessione. Dal punto di vista tecnico, il meccanismo di funzionamento del dialer, implica l'utilizzo di vecchi modem a 64 k che funzionano attraverso un collegamento telefonico singolo che avviene attraverso un collegamento ad un server specifico. Con le nuove connessioni broadband (banda larga) il fenomeno del dialer sembra essere stato in parte ridotto;

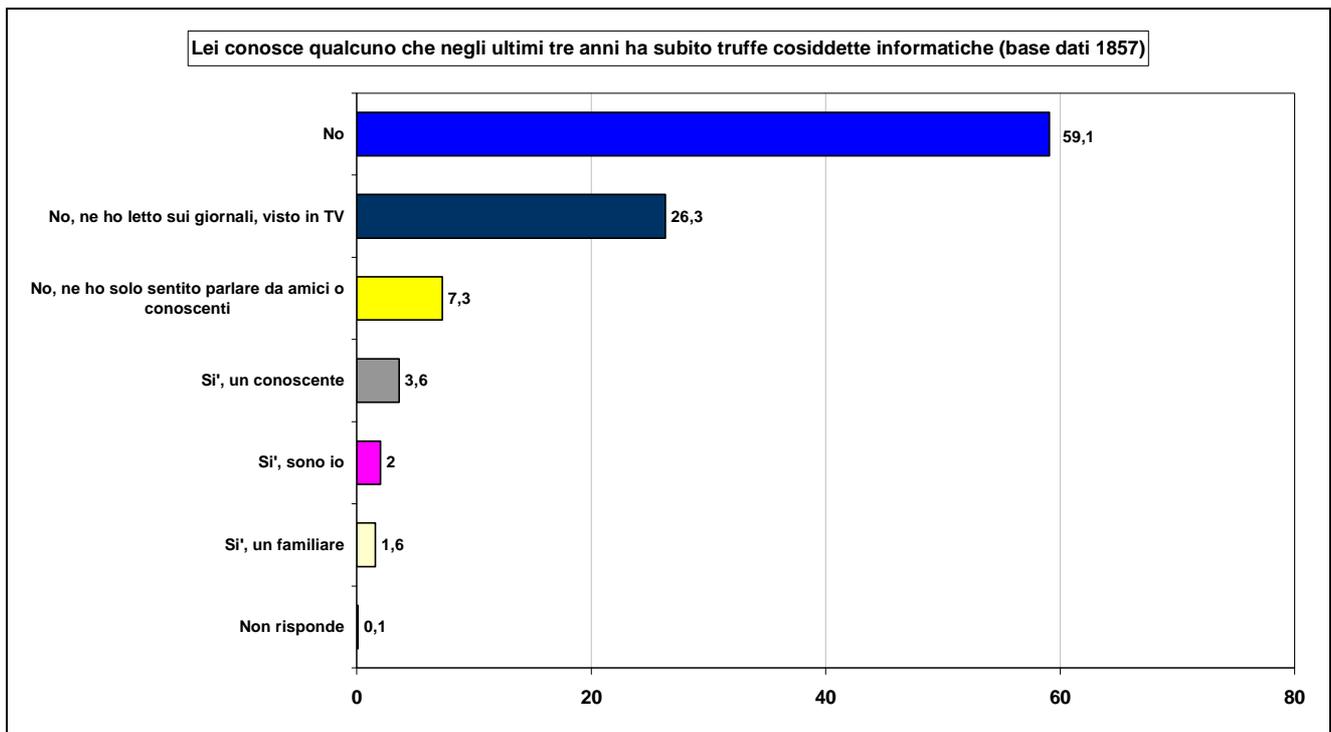
- **Clonazione bancomat e carta di credito:** avviene quando la carta di credito o il bancomat vengono clonati, cioè avviene una sorta di duplicazione. Le modalità attraverso le quali avviene la clonazione sono normalmente il furto stesso della carta, la scannerizzazione della stessa dentro uno sportello bancomat o attraverso pagamenti via internet;
- **Problemi di recesso legati a contratti a distanza:** per contratto a distanza si intende quello “avente per oggetto beni o servizi stipulato tra un professionista e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal professionista che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.”⁵ Il termine previsto per l'esercizio del recesso è in questo caso di 10 giorni lavorativi decorrenti dal giorno del

⁵ Codice del Consumo d.lgs. 206/2005 art. 50

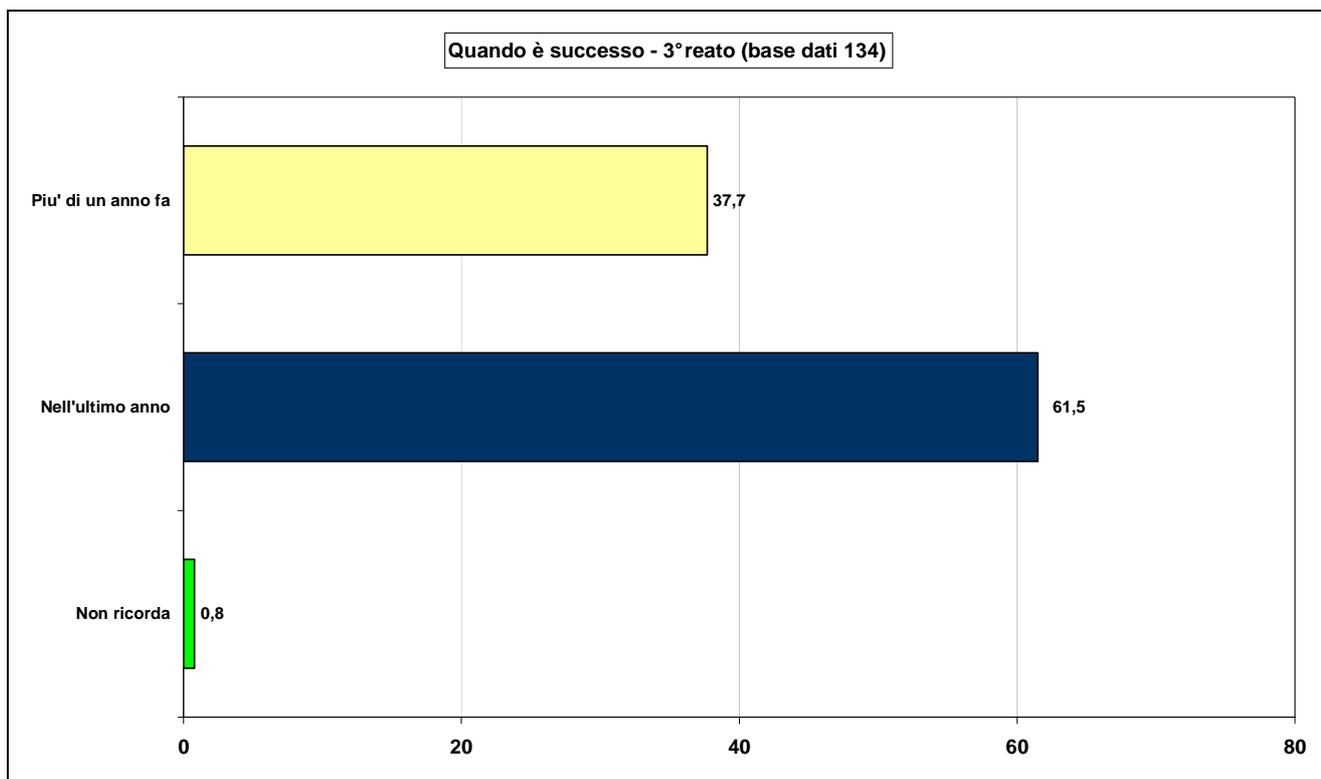
ricevimento dei beni, mentre se il contratto ha ad oggetto dei servizi il termine decorre dal giorno della conclusione del contratto. In caso di mancata informazione circa il diritto di recesso il termine diviene di 3 mesi anziché 10 giorni lavorativi;

- **Mancato invio di documentazione;** secondo il Codice del Consumo “il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione ed a lui accessibile, di tutte le informazioni previste dall’art. 5, comma 1, prima od al momento dell’esecuzione del contratto”⁶
- **Merce pagata in internet e mai arrivata:** problematica legata all’acquisto di merce attraverso strumenti informatici. In particolare, visto il crescente utilizzo di strumenti come E-Bay che facilitano l’acquisto e la vendita di materiale attraverso internet, queste problematiche sono in costante aumento. In particolare si rilevano problemi legati a merce acquistata attraverso pagamenti on line preventivi con un conseguente non recapito della merce e, viceversa, la vendita di oggetti che poi non sono stati successivamente pagati;
- **Ricezione di merce acquistata in internet diversa da quella acquistata:** problematica relativa all’acquisto di merce in internet rivelatasi, al momento della consegna, diversa da quella ordinata;
- **Pharming:** la truffa consiste nel realizzare pagine web identiche ai siti già esistenti (generalmente di banche, compagnie di assicurazione, software houses etc.) in modo che l’utente sia convinto di trovarsi, ad esempio, nel sito della propria banca e sia indotto a compiere le normali transazioni sul proprio conto on-line. Una volta digitate le credenziali (password e user ID) del proprio conto, sarà semplice identificarle per utilizzarle a fini fraudolenti;
- **Phishing:** tipo di frode ideato allo scopo di rubare l’identità di un utente. Quando viene attuato, una persona malintenzionata cerca di appropriarsi di informazioni quali numeri di carta di credito, password, informazioni relative ad account o altre informazioni personali convincendo l’utente a fornirglielie con falsi pretesti, come capita nell’esempio più classico e diffuso attraverso invio di mail che chiedono di comunicare tali dati.

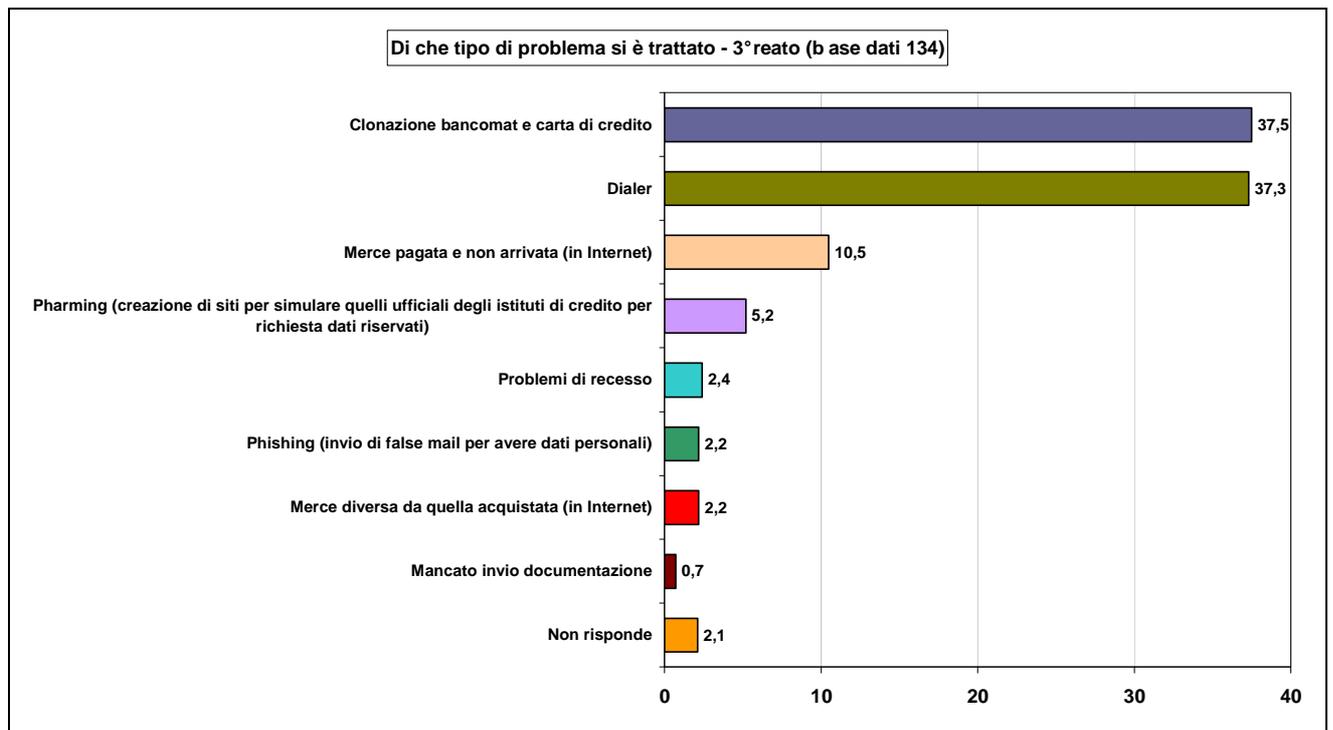
⁶ Codice del Consumo d.lgs. 206/2005 art 53



Per quanto concerne le truffe di tipo informatico, il 3,6% degli intervistati ha una conoscenza diretta del fenomeno (2% si tratta della persona intervistata, 1,6% un familiare), un altro 3,6% dichiara che l'episodio è capitato ad un conoscente, il 33,6% ne ha sentito parlare da conoscenti o ne ha avuto informazione attraverso i mass media mentre circa il 60% dichiara di non aver mai sentito di episodi di questo tipo. Stupisce il fatto che poco meno di due terzi degli intervistati non abbia mai sentito parlare di questo fenomeno nonostante il risalto che è stato dato in questi ultimi anni dagli organi di informazione. Va sottolineato comunque che gli strumenti informatici sono utilizzati in maniera frequente solo da una parte della popolazione.



Il 61,5% dichiara di essere rimasto vittima dell'episodio nell'ultimo anno, cioè nel 2006. Questo dato è piuttosto verosimile soprattutto per la tipologia di evento descritto. Le truffe perpetrate attraverso lo strumento informatico hanno avuto un grande sviluppo nel 2003, ma sono diventate oggetto di discussione pubblica in particolar modo negli ultimi anni a causa del moltiplicarsi di episodi che riguardano ad esempio la clonazione di bancomat e carte di credito. Quindi risulta credibile che oltre il 60% degli intervistati sia rimasto vittima di questa tipologia di truffa nell'ultimo anno sia perché c'è stato un aumento del fenomeno sia perché i mass media si sono occupati maggiormente di questi argomenti facendo emergere il fenomeno.



Per quanto riguarda la tipologia di reato subito, come si evince dal grafico, la maggior parte dei casi riportati dagli intervistati riguardano la clonazione di bancomat o carta di credito (37,5%) e i dialer (37,3%), seguiti da problematiche legate all'acquisto di merce via internet e da episodi di pharming e phishing. Anche rispetto a questo dato occorre fare qualche valutazione.

Per quanto riguarda i dialer, presumibilmente, il fenomeno ha avuto il suo massimo sviluppo nel 2003, per poi scemare negli anni successivi, grazie alla diffusione della banda larga.

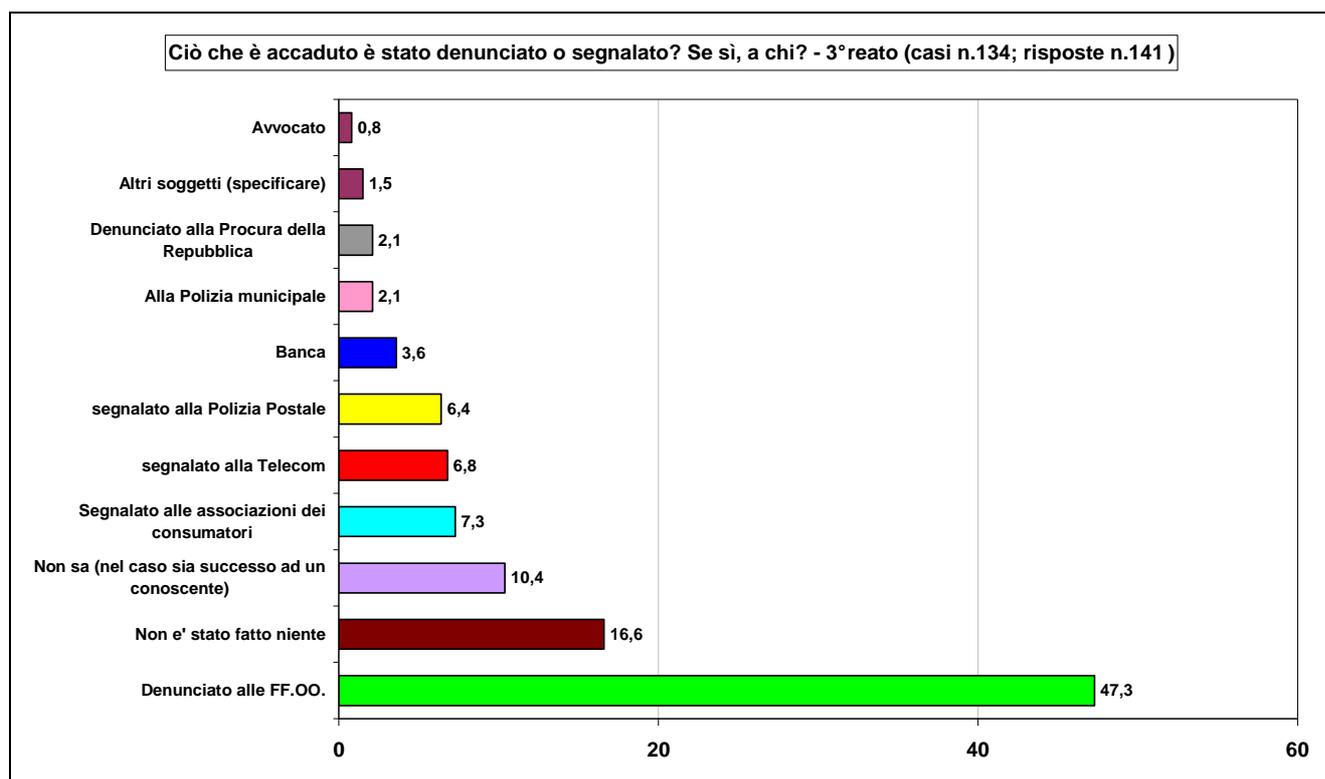
Quindi si può presumere che gran parte delle persone che sono rimaste vittime di questa tipologia di reato rientri all'interno di quel 37,7% che ha dichiarato di aver subito la truffa più di un anno fa.

Tra le altre tipologie di truffe segnalate, va sottolineato anche un 15% di persone che dichiarano di avere avuto problemi legati al "commercio" elettronico, sia per quanto concerne problemi di recesso, merce pagata e mai arrivata, sia per merce diversa da quella acquistata.

Visto il costante aumento del commercio attraverso internet e visto il costante aumento di truffe capitate alle persone che utilizzano questi servizi, sono state le stesse società che gestiscono questo business ad entrare in campo creando degli strumenti che limitano il verificarsi di questi episodi in modo da migliorare la sicurezza delle transizioni e attirare maggiormente i clienti.

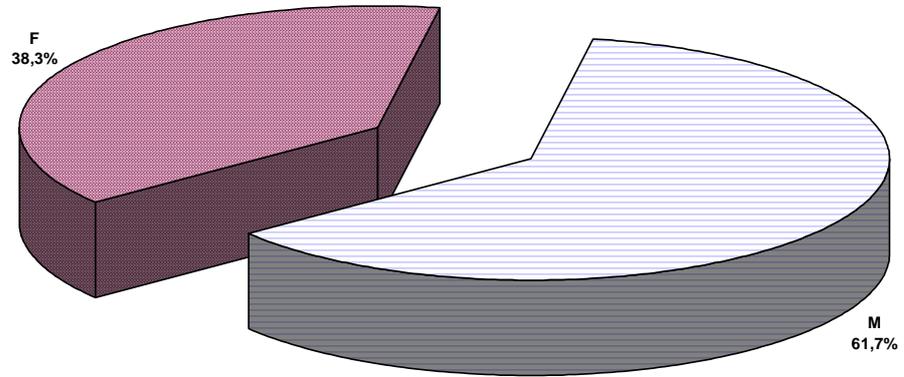
In particolare si sono indirizzati a trovare modalità di pagamento più sicure al fine di ridurre episodi di clonazione di carte di credito, hanno creato strumenti affinché il consumatore possa ottenere quante più informazioni possibili sia sul venditore sia sul prodotto e realizzato guide su come condurre un commercio elettronico sicuro.

Ebay, la più grande piattaforma per vendere ad acquistare on line, per esempio, ha creato, in collaborazione con il Ministero delle Finanze e le Forze dell'Ordine, una "Guida 2007 al commercio elettronico sicuro" con lo scopo di diffondere informazioni riguardo al modo corretto di effettuare acquisti e vendite on line.

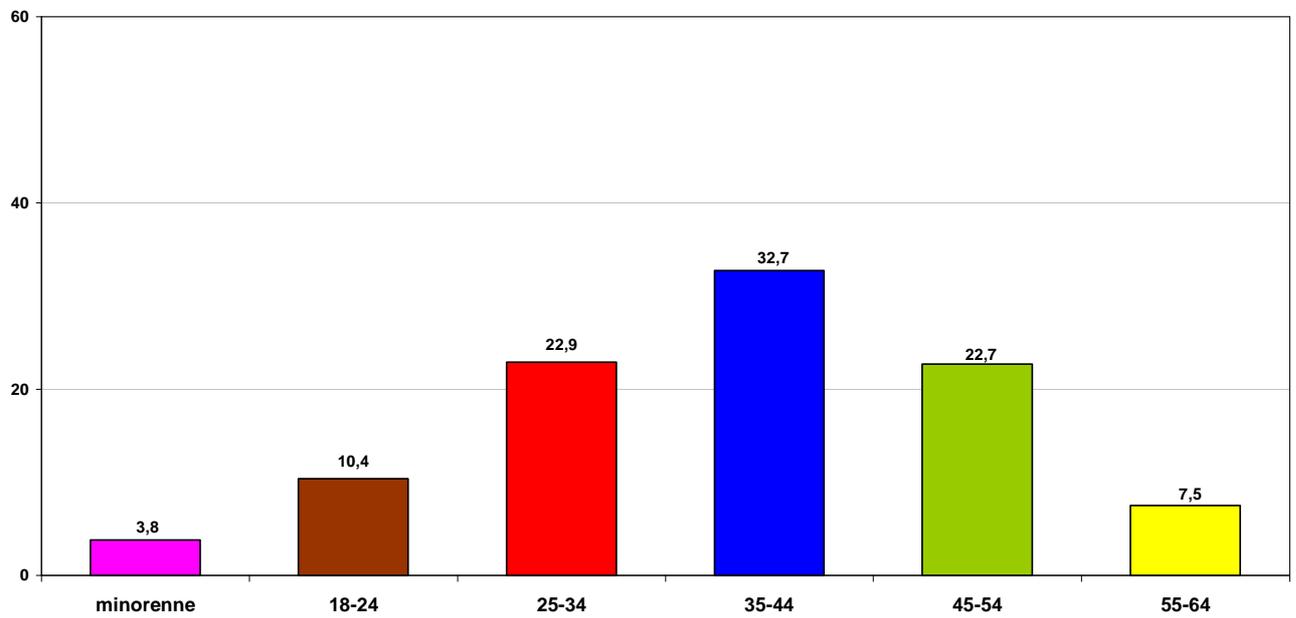


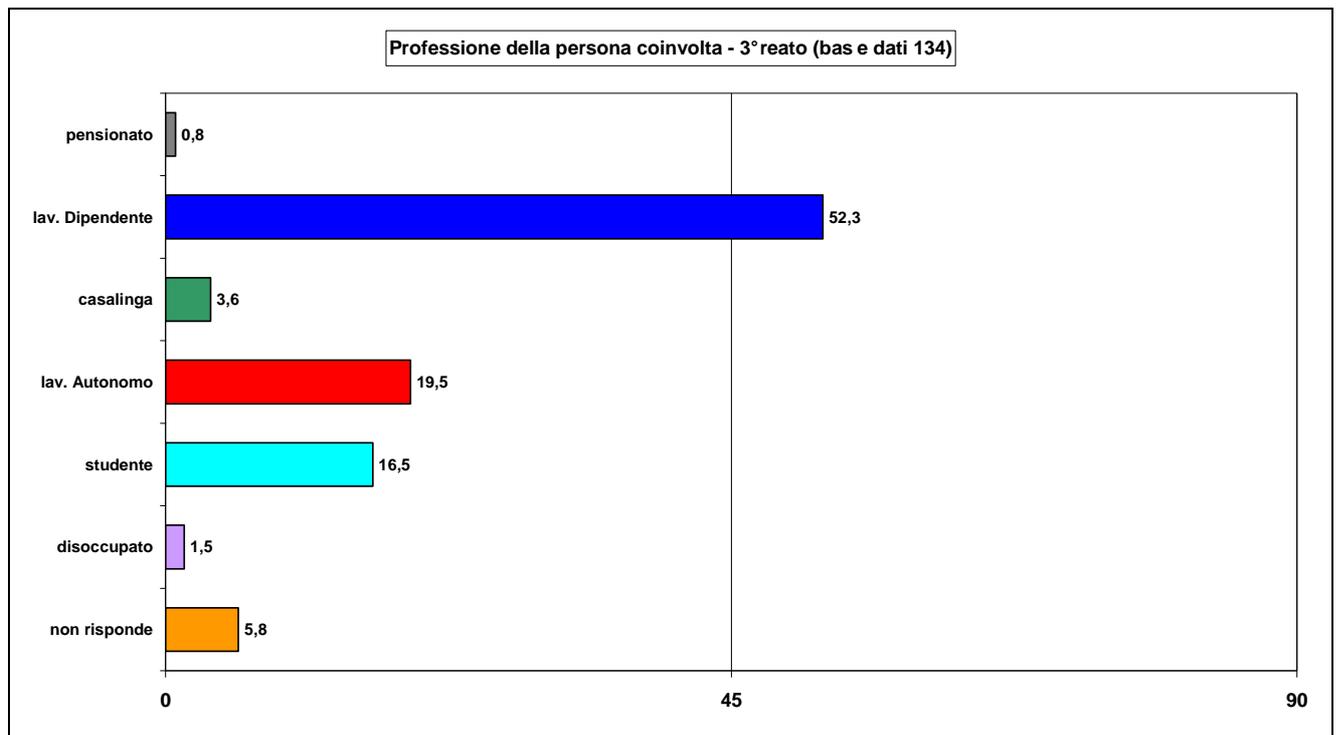
Il 73% delle persone rimaste vittime di questa tipologia di truffa ha denunciato o segnalato l'accaduto. Il 53,7% ha scelto come interlocutore le Forze dell'Ordine, ma di questi solo il 6,4% si è rivolto alla Polizia delle Comunicazioni (denominata precedentemente Polizia Postale), soggetto deputato al controllo di queste problematiche. Questo a sottolineare come, probabilmente, ci sia ancora una scarsa conoscenza delle competenze specifiche di questa unità della Polizia di Stato.

Genere della persona coinvolta- 3° reato (base dati 134)

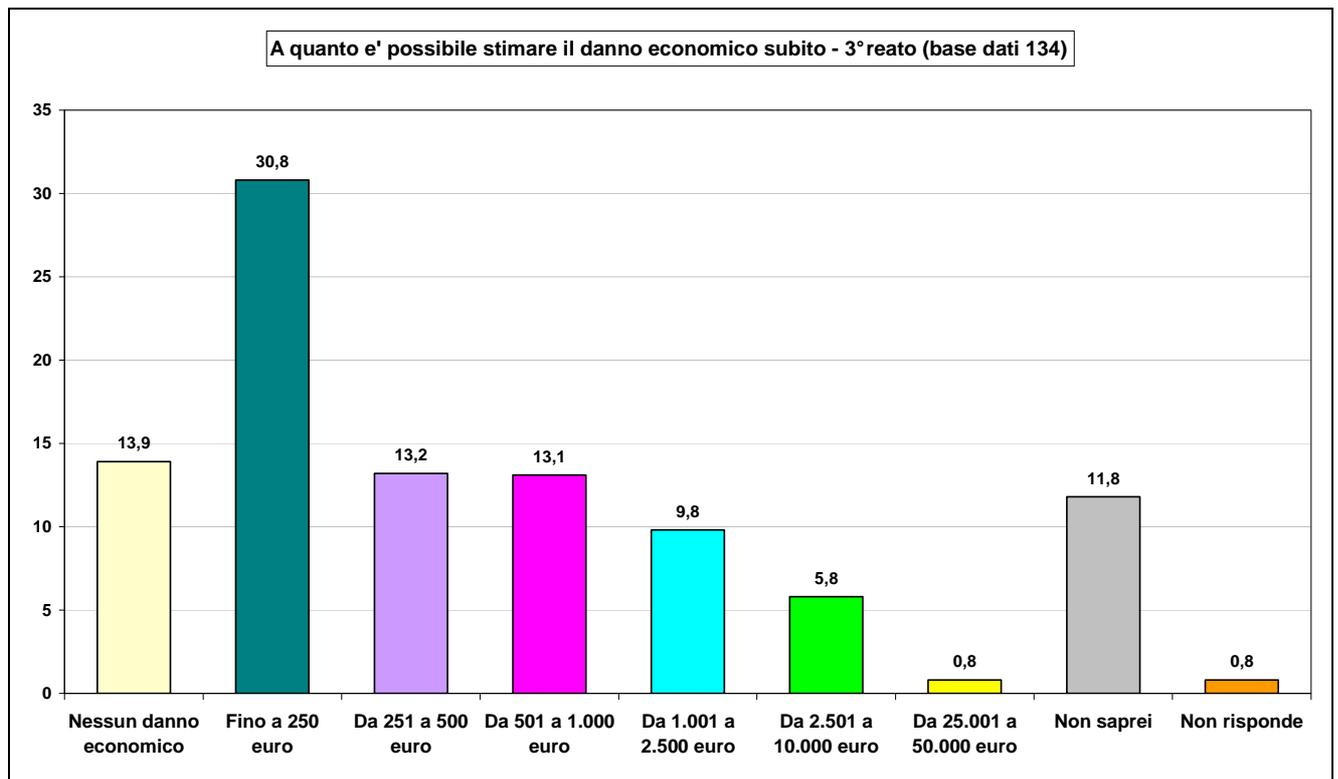


Età della persona coinvolta - 3° reato (base dati 134)





Il 61,7% delle persone rimaste vittime sono maschi, dato che potrebbe evidenziare da parte di questi un utilizzo maggiore degli strumenti informatici col fine di effettuare transizioni. Per quanto riguarda l'età sono i soggetti adulti tra i 25 e i 54 anni ad essere maggiormente colpiti, circa il 79% del totale, con un picco in particolare nella fascia che va dai 35 ai 44 anni. Questo dato mostra come, per questa tipologia di truffe, sia interessata una fascia di popolazione che utilizza lo strumento informatico anche per attività lavorativa o di studio. Questo è confermato anche dal grafico precedente che evidenzia come oltre il 70% dei soggetti coinvolti risulti occupato.



Per quanto riguarda il danno economico, al contrario delle altre tipologie di truffe, solo il 13,9% rivela di non aver subito nessun danno economico. Quindi nel 73,5% dei casi riportati c'è stato un danno economico: il 30,8% ha subito una perdita economica fino a 250 €; consistenti anche i casi che arrivano fino a 1.000 € (26,3%).

1.7 Controversie legate a contratti poco chiari o ingannevoli

Pur non contemplando sempre un vero e proprio reato di truffa, si è voluto indagare anche il campo delle controversie legate a contratti che risultano poco chiari nelle clausole o attivati in maniera non del tutto trasparente. Di seguito si riportano le principali casistiche conosciute.

- **Attivazione o modifica di servizi telefonici non richiesti:** le principali problematiche che si riscontrano nel campo della telefonia si riferiscono principalmente a due situazioni: esistenza del contratto con il gestore e inesistenza del contratto. La prima ipotesi riguarda tutte le problematiche che nascono in pendenza di un contratto regolarmente in essere. Queste controversie si identificano principalmente come inadempimenti da parte del gestore di telefonia, cioè di mancato rispetto delle condizioni pattuite o di irregolarità nell'erogazione del servizio. Nel secondo caso ci si trova di fronte all'attivazione di servizi mai richiesti e forzatamente forniti. Accade infatti che un altro gestore attivi in modo arbitrario un contratto di telefonia o un qualunque servizio mai richiesto con un consumatore che non ha dato nessun tipo di assenso (verbale o scritto). I dati forniti dalle associazioni dei consumatori riferiti all'anno 2005 per quanto concerne la Provincia di Modena – vedi tabella sottostante – sono piuttosto esplicativi di come questa tipologia di truffa sia in forte espansione.

Contenziosi telefonici 2005 per operatore

Telecom	334	67,20%
Wind – Infostrada	76	15,29%
Tele2	30	6,04%
Fastweb	28	5,63%
HG3	9	1,81%
Tim	7	1,41%
Tin.it	4	0,80%
Tiscali	2	0,40%
Altro	7	1,41%
Totale	497	100,00%

Fonte: Federconsumatori Modena

La rilevanza del fenomeno non è solo locale. L'AGCOM (Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni)⁷, tramite il suo presidente Corrado Calabrò, in un intervento denominato "Inefficienze e disservizi nel settore della telefonia fissa" del 4 aprile 2007 presso la Camera dei Deputati sottolinea come, rispetto alle 3.855 segnalazioni effettuate presso di loro da

⁷ Istituita dalla legge 249 del 31 luglio 1997, nasce con il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumi di libertà fondamentali dei cittadini

parte dei consumatori negli ultimi otto mesi, ben il 50 % -come si evince chiaramente dalla tabella sottostante- fa riferimento a problematiche legate ad attivazione di servizi telefonici non richiesti.

**TABELLE SULL'ATTIVITA' DI VIGILANZA, SANZIONATORIA E DI
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI NEL
SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE (PERIODO 2006-2007)**

<i>Codifica</i>	<i>Tipo denuncia e/o segnalazione</i>	<i>Quantità</i>
SNR	Attivazione di Servizi non Richiesti	1062
SVA	Denunce su servizi a tariffazione specifica (su numerazioni 199, 899, 892, etc., messaggistica, SMS) non richiesti	981
MNP	Mancata portabilità del numero mobile e fisso	524
CAD	Contestazione addebiti- Prezzi e canoni non applicati correttamente-Anticipi conversazione non restituiti	261
SQS	Scarsa qualità del servizio- Guasti e tempi di riparazione	166
MDS	Mancata disattivazione del servizio	148
MAS	Mancata attivazione del servizio richiesto	133
GCS	Mancato Rispetto della Carta dei Servizi e delibera 179- informazioni non fornite in modo esaustivo	131
INT	Interruzione non richiesta del servizio	126
DSN	Disattivazione non richiesta di un servizio	96
ALT	Altro	48
ACV	Aspetti contrattuali vari e clausole denunciate come vessatorie	42
ATT	Servizio universale (linea fonia) e traslocchi	36
DIV	Problematiche non di competenza dell'Autorità	31
LOC	Linea ADSL occupata da altro operatore	22
RNC	Recesso contrattuale non accolto (Cod. del Consumo)	17
MPR	Problematiche relative al mobile prepagato	12
INF	Problemi relativi alle infrastrutture di TLC	10
ELE	Problematiche relative agli elenchi telefonici	8
DIT	Documentazione del traffico	4
TRC	Roaming e copertura	3
DEC	Problematiche relative al Decoder	2
RUL	Problematiche relative al rientro in Telecom da ULL	2
<i>Totale generale</i>		3855

Figura 1 - Segnalazioni analizzate suddivise per casistica

- **Attivazione di numeri speciali (899 etc.):** questa tipologia di truffa avviene in vari modi. In alcuni casi si tratta di interventi da parte dei truffatori sulle centrali telefoniche della telecom

violandole e collegando apparecchiature meccaniche ed elettroniche con la finalità di addebitare scatti telefonici ad utenti ignari e far confluire i guadagni sulle società a cui fa riferimento il numero speciale. In altri casi il truffatore interviene direttamente mediante l'intestazione di contratti telefonici di linea fissa e realizzando in poche ore centinaia di connessioni per migliaia di euro.

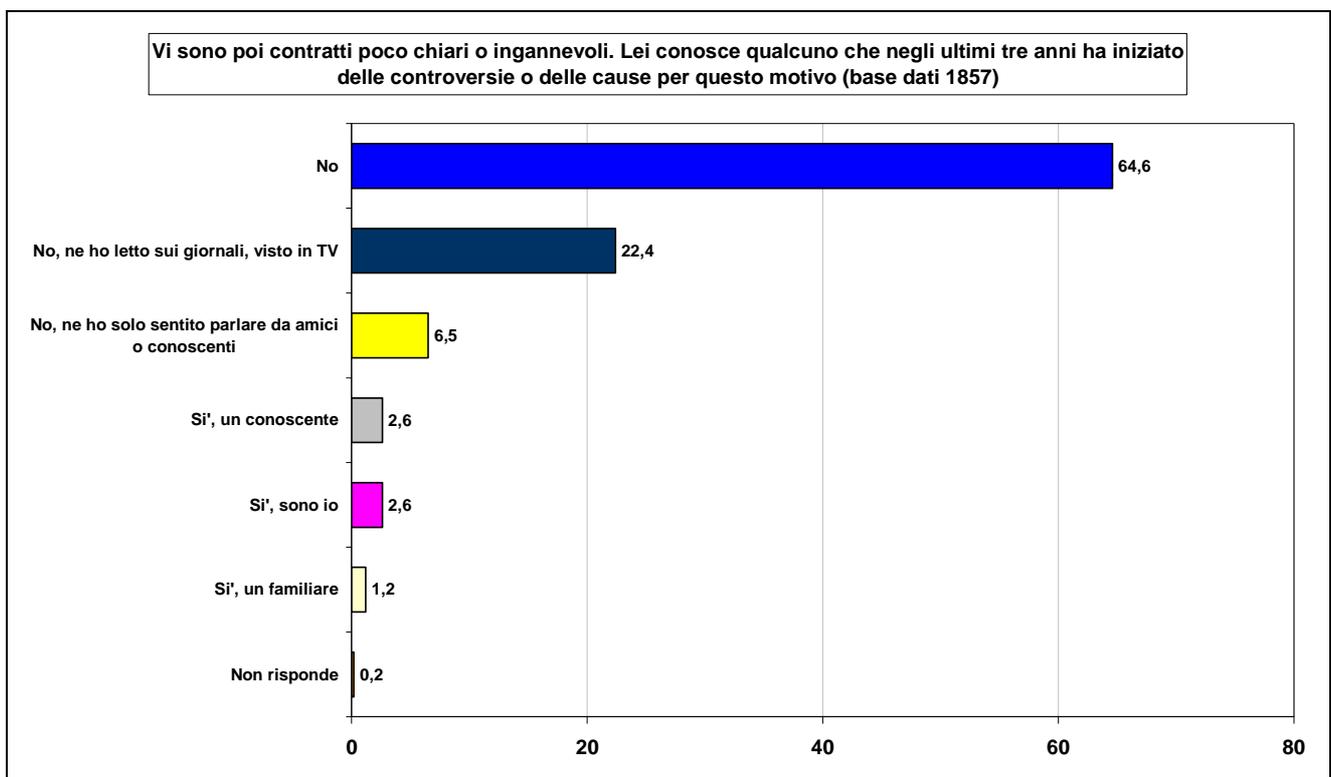
- **Multiproprietà:** il meccanismo della truffa è abbastanza semplice: le famiglie vengono invitate a riunioni in grandi alberghi, durante le quali ricevono omaggi e indicazioni di massima sulla possibilità di acquistare un pacchetto vacanze in multiproprietà. Le persone comprano cioè la possibilità di trascorrere periodi di vacanza in varie parti del mondo, con il diritto di scambiare fra loro i periodi di soggiorno e anche la destinazione della vacanza. Fin qui, nulla di male. La truffa si verifica quando al cliente viene presentato un documento da firmare con il quale accetta di ricevere la visita, a casa propria, di un incaricato commerciale dell'azienda. Il modulo costituisce però un'impegnativa al contratto e inoltre vengono contemporaneamente, all'insaputa del cliente, fatte sottoscrivere delle formule di finanziamento con interessi altissimi, con Tan attorno al 19% e Taeg che si aggirano sul 20-22%.
- **Viaggi, vacanze o premi:** questa tipologia di truffa si realizza in particolar modo attraverso la vendita di pacchetti vacanza con determinati servizi che poi non si rivelano veritieri. Molto spesso accade che, in particolare per le offerte di viaggio acquistate direttamente online, il consumatore acquisti un prodotto che poi nella realtà si rileva ben diverso dalla proposta iniziale. Normalmente si tratta di una serie di disservizi rispetto alla proposta iniziale (ad esempio alberghi più scadenti, bevande non incluse, cambi di destinazione all'ultimo minuto etc etc) ma alle volte – nei casi limite – il consumatore si trova davanti ad una vera e propria vacanza “fantasma”.
- **Titoli e azioni:** le problematiche legate a questa tipologia di truffa prendono anche il nome di “schema di Ponzi”; questo deve il suo nome al finanziere americano Charles Ponzi che, dopo la prima Guerra Mondiale, decise di spillare denaro a nuovi investitori e lo utilizzava per pagare quelli esistenti. I vecchi investitori ricevevano all'inizio interessi altissimi sul capitale investito, ben al di sopra di qualunque altro investimento, e quindi diffusero velocemente la notizia di un genio della finanza che prometteva e manteneva compensi altissimi. La notizia ovviamente comportò che un numero elevato di nuovi investitori, desiderosi di duplicare o triplicare rapidamente il proprio denaro, affidarono a loro volta al nuovo “mago della Finanza” Ponzi ingenti somme; a questo punto, evidentemente, Charles Ponzi sparì, e con sé il denaro di tutti gli investitori. Tale tipo di truffa, peraltro, ha visto numerosi emuli e qualche variante; anche in Italia. Numerosi sono stati i casi di “abilissimi”

agenti di borsa o impiegati di banca che, con lo stesso sistema Ponzi, hanno frodato moltissimi conoscenti che gli avevano affidato i propri risparmi nella speranza di vederli aumentare velocemente. Significativi gli esempi italiani di Parmalat, Cirio e bond argentini.

- **Broker:** la più classica truffa realizzata da finti “broker” avviene normalmente in questo modo: un soggetto vi potrebbe contattare e vi offre una previsione di investimento gratuitamente, per dimostrare magari la sua abilità, in una sorta di “prestazione” gratuita al fine asserito di conquistare la fiducia di un futuro, potenziale cliente. Il broker potrebbe indicarvi ad esempio di tenere d’occhio una particolare azione o altro tipo di bene d’investimento del mercato azionario e, quasi sicuramente, il prodotto indicato aumenterà il suo prezzo, proprio come indicato e previsto. Presto potrebbe arrivare un’altra comunicazione di quella persona, che vi indica che il prezzo di un certo bene o di una certa azione sta per crollare: anche in questo caso, la “previsione” è gratuita e solo finalizzata a “fidelizzare” il suo potenziale e sconosciuto cliente, ed anche in questo caso il mercato si comporterà esattamente come predetto dal “veggente”. Normalmente, a questo punto vi sarà una nuova comunicazione nella quale vi verrà offerta una nuova previsione, ma questa volta invitandovi ad investire; il fatto che le due precedenti previsioni fossero corrette potrebbe indurre più d’uno a fidarsi, affidando al broker del denaro da investire secondo le sue indicazioni; ovviamente, il broker a questo punto sparisce con il denaro. La truffa, nella sua banalità, è sconcertante, eppure riesce ancora ad ingannare. In realtà, quello che è accaduto è che il malintenzionato, con la prima comunicazione, ha contattato 100 persone; a metà di loro ha comunicato che il prezzo di una azione sarebbe salita, all’altra metà che sarebbe scesa. Indipendentemente dal mercato, almeno 50 persone penseranno che la previsione è giusta. Il truffatore ripeterà lo schema con le 50 persone: a 25 comunicherà una variazione del mercato, alle altre l’esatto contrario. A questo punto, egli, all’esito della seconda “previsione” avrà convinto almeno 25 persone, delle 100 iniziali, delle sue capacità di investitore, che presumibilmente tutte, o quasi, saranno tentate di affidare i loro risparmi al “veggente”.
- **Prestiti attraverso finanziarie:** questa tipologia di evento si può identificare come “truffa nella mediazione di crediti”. Alle persone che si trovano in difficoltà finanziarie la mediazione di un credito sembra spesso l’unica via d’uscita. Queste operazioni di credito costituiscono una possibilità di ottenere rapidamente e a condizioni vantaggiose dei crediti o dei prestiti anche per coloro le cui richieste di credito sono state respinte dalle banche, perché non ritenuti degni di fiducia, oppure per coloro che semplicemente desiderano pagare meno interessi. Alcuni creditori poco seri tuttavia chiedono come prima cosa il pagamento di un anticipo in contanti a titolo di spese per attivazione della pratica senza poi mai concedere

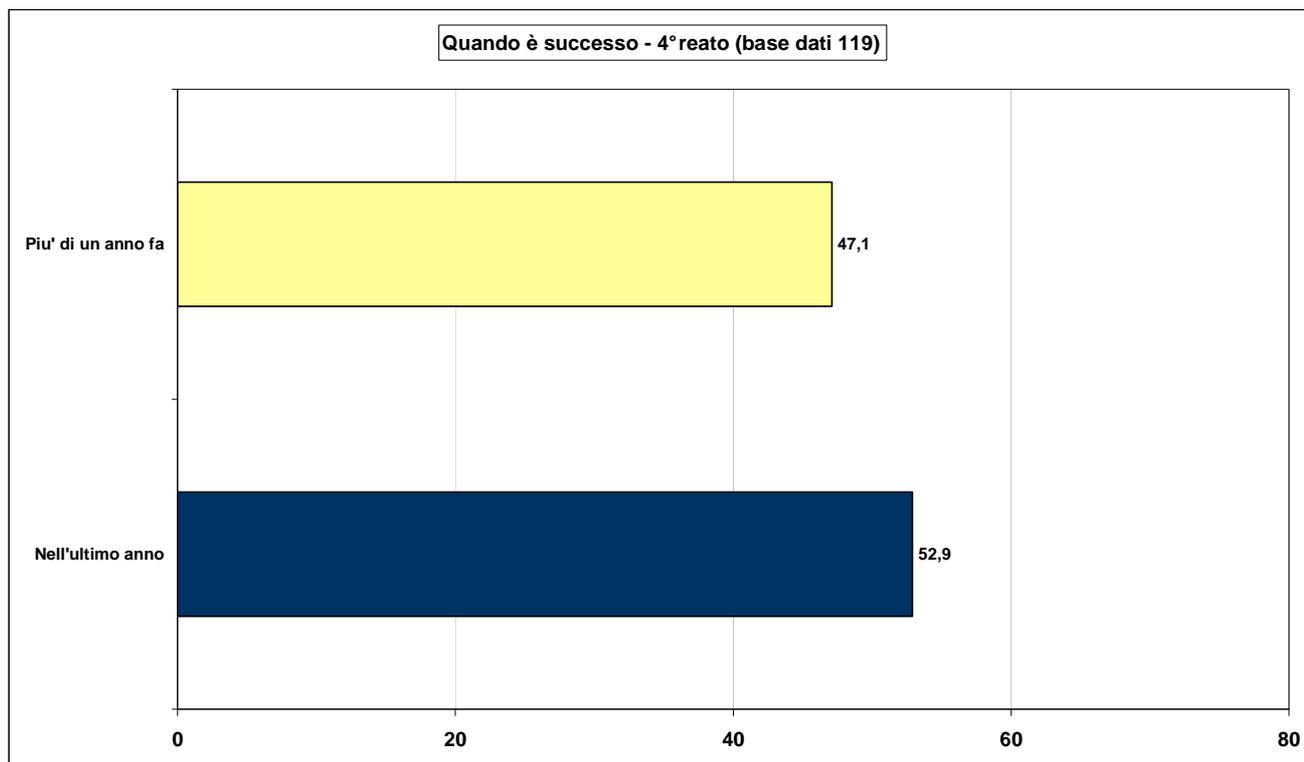
il credito promesso. In molti casi le persone che richiedono un credito si trovano in una situazione finanziaria difficile e quindi non rispondono alle condizioni richieste dagli istituti di credito-finanziari seri. I truffatori sfruttano questa situazione promettendo dei crediti senza richiedere un estratto dal registro delle esecuzioni e senza fare ulteriori accertamenti. Quando il cliente ha abboccato gli si chiede di pagare degli anticipi, con il pretesto di dover liberare denaro da un istituto di credito all'estero o per il versamento su un deposito di sicurezza, come capitale proprio. Solitamente gli anticipi devono essere pagati in contanti. In altri casi gli istituti di credito promettono una somma più alta di quella concessa da una banca dopo gli accertamenti, chiedendo poi rapidamente un anticipo in contanti. Spesso i truffatori si fanno passare per rappresentanti di un'assicurazione o per altre persone di fiducia.

- **Conti correnti:** le problematiche legate alle spese dei conti correnti si verificano quando vengono addebitati, da parte degli istituti di credito, spese relative alla gestione del conto stesso o dei servizi collegati ad esso, che non erano previste o che non erano state esplicitate in maniera chiara nel momento dell'apertura del conto stesso.

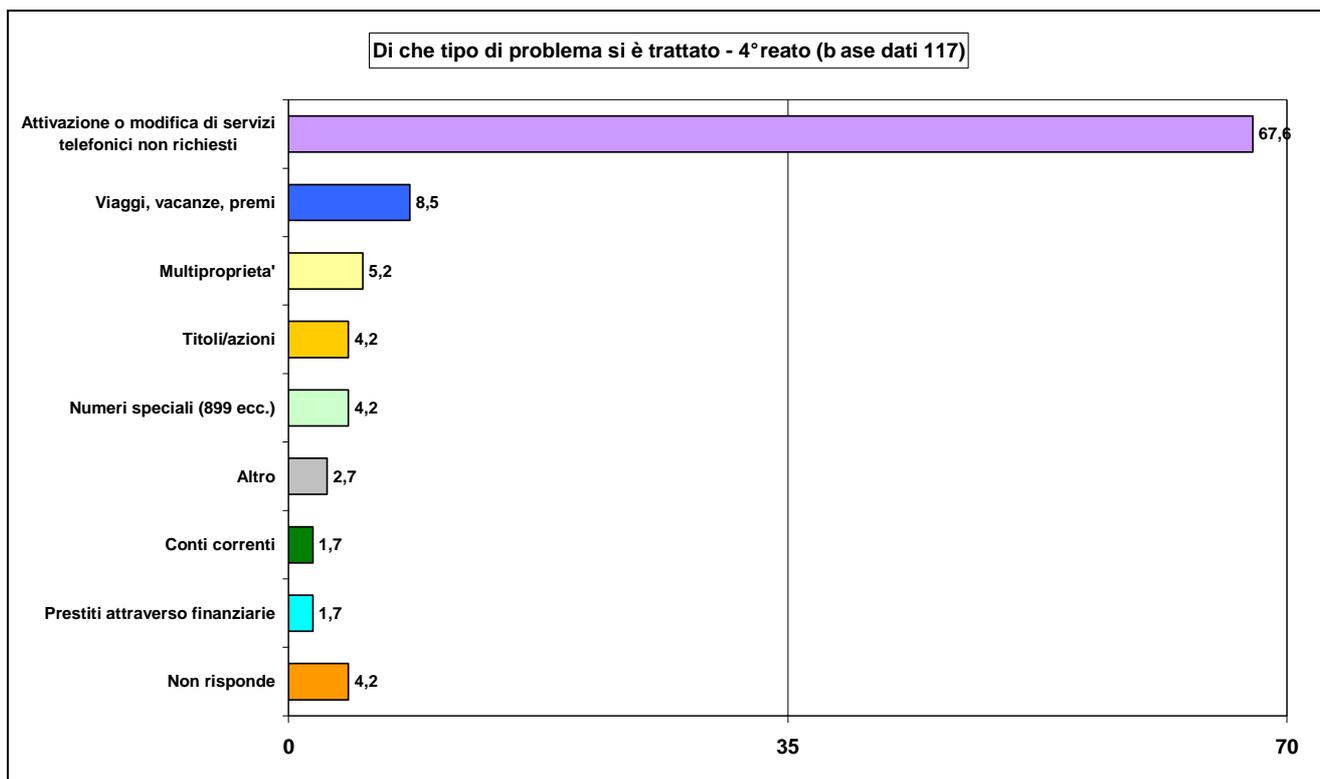


Il 3,8% degli intervistati ha una conoscenza diretta del fenomeno, il 2,6% descrive un episodio capitato ad un conoscente mentre il 29% ha sentito parlare di questi episodi solo attraverso racconti di conoscenti o

attraverso i mezzi di informazione. Più del 60% degli intervistati invece non ha mai sentito parlare di problematiche simili.



Come risulta dal grafico, il 47,1% dei casi dichiara che il reato è avvenuto più di un anno fa mentre il 52,9% nel corso del 2006. Questo dato può essere spiegato osservando il grafico e la tabella successivi.



Quello che emerge dal grafico è la netta preponderanza delle problematiche relative all'attivazione o modifica di servizi telefonici non richiesti, infatti il 67,6% delle persone intervistate fa riferimento a questo tipo di controversie. Ovviamente la maggior parte delle segnalazioni di queste problematiche si riferisce a contratti/servizi di telefonia fissa.

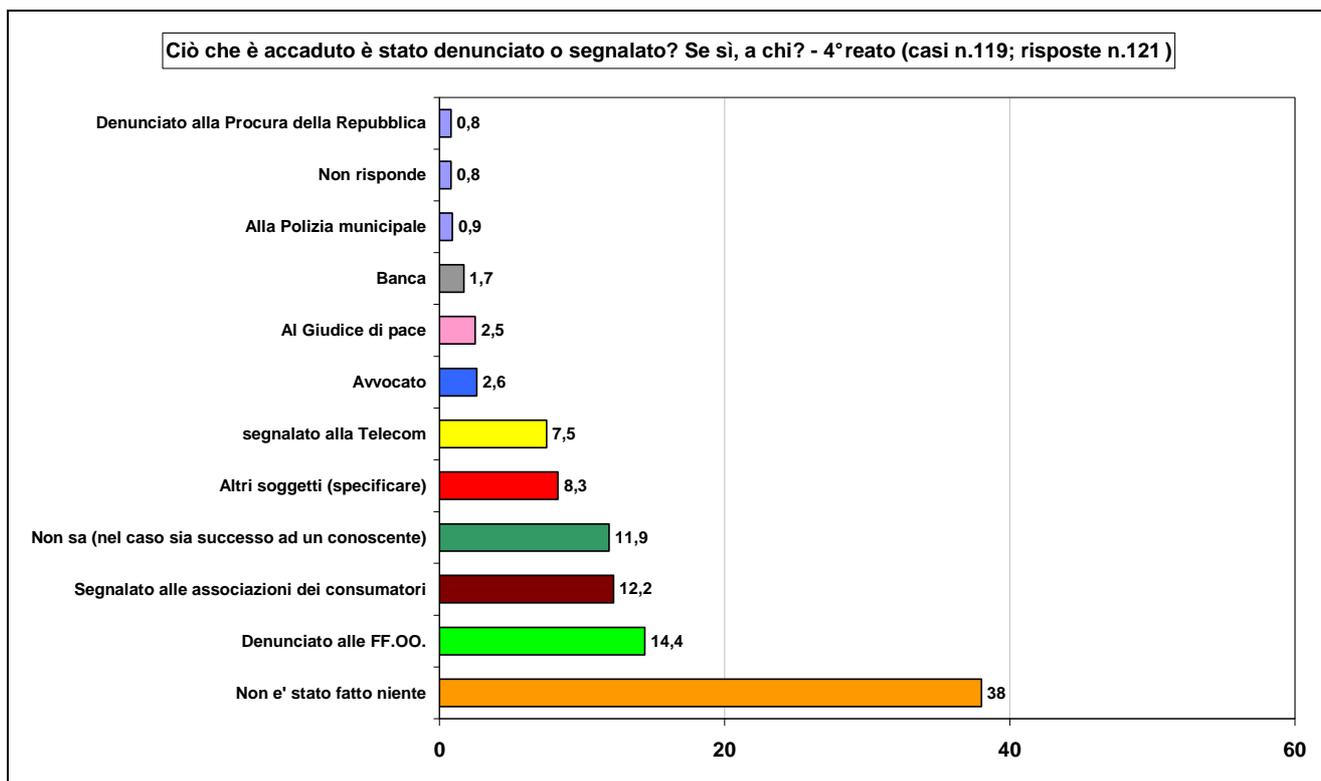
TELEFONIA

Conciliazioni Associazioni dei Consumatori-Telecom Emilia Romagna

	2004	2005	2006
Adiconsum Federconsumatori Movimento Consumatori	149	625	681
Altre associazioni	41	225	250
Totale	190	850	1.064

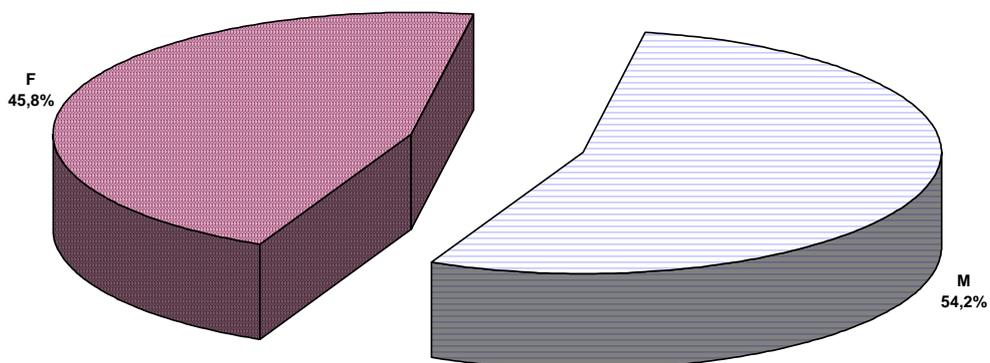
NB: I CASI COMPLESSIVI CONCILIATI NEL 2006 (SU 2005) SONO AUMENTATI DEL 25

In particolare, come si evince dalla tabella, nel 2006 sono incrementanti in maniera piuttosto rilevante i casi conciliati per problematiche relative alla telefonia.

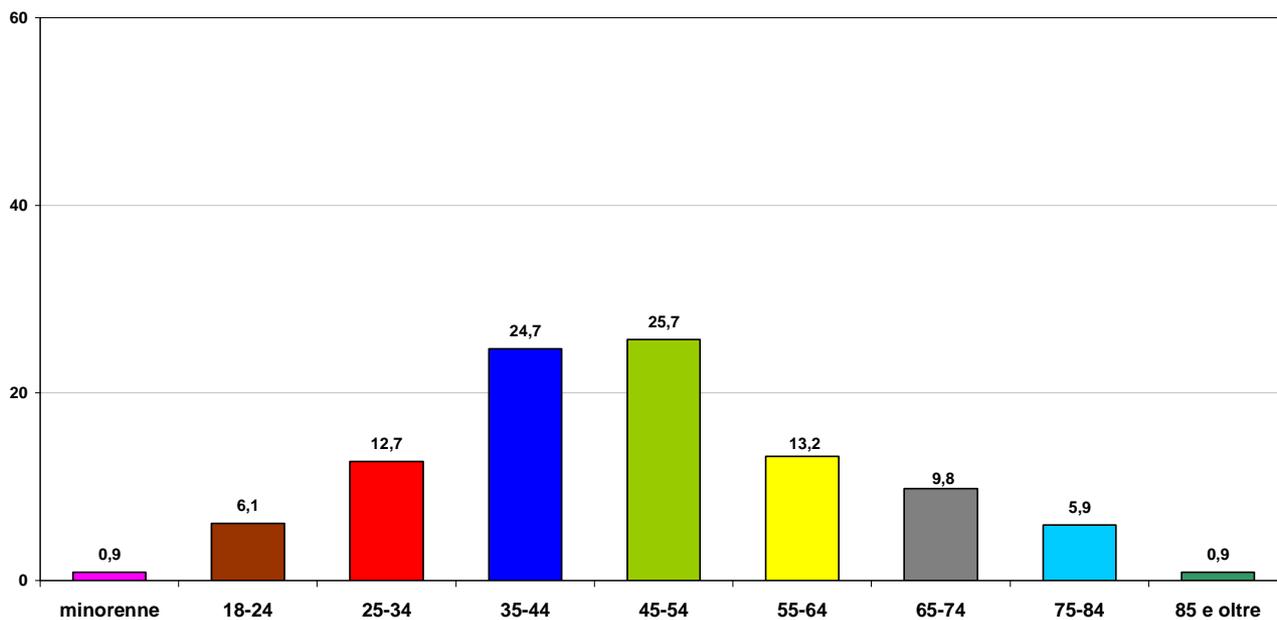


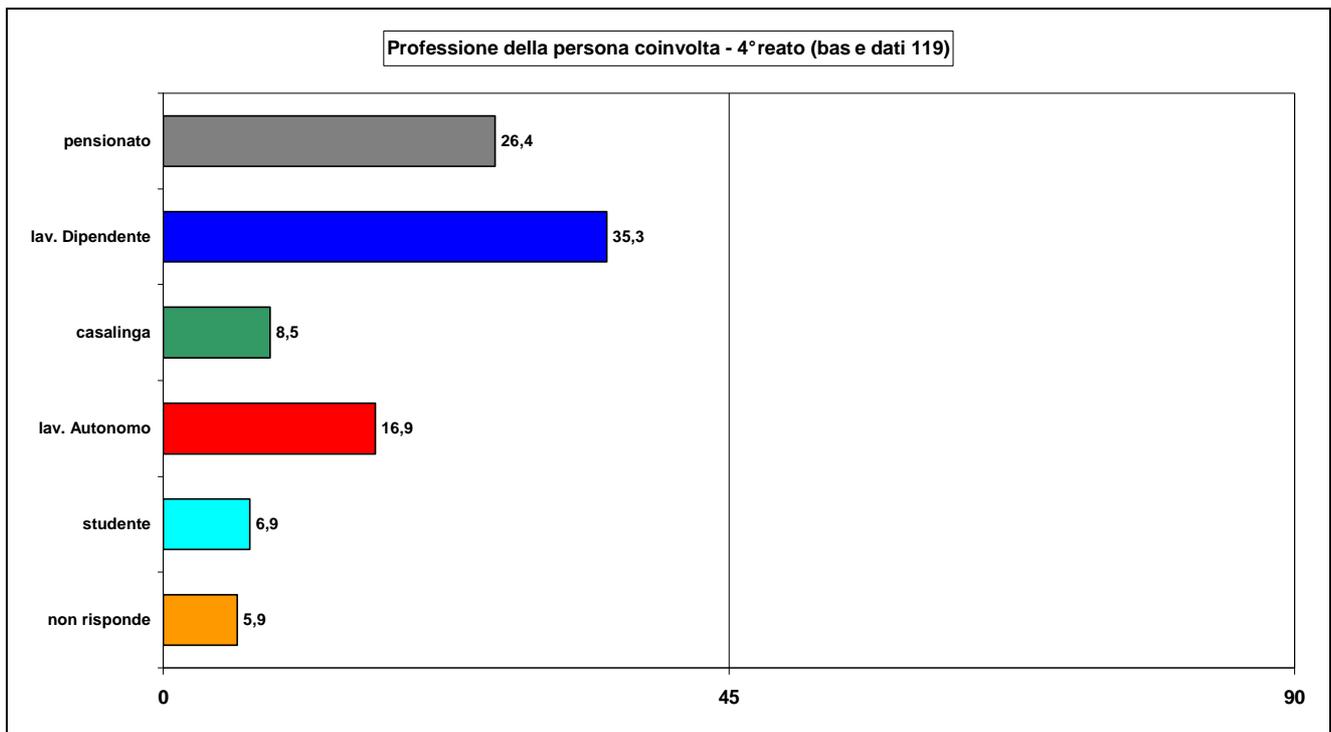
Il 38% delle persone rimaste vittime di questi episodi dichiara di non aver fatto nulla mentre solo il 14,4% dice di aver presentato denuncia agli Organi di Polizia. Trattandosi, come si è detto in premessa, di casi che non sempre presentano le caratteristiche proprie di una truffa, si registrano molte segnalazioni alle associazioni dei Consumatori (12,2%) che da anni si occupano in maniera sempre più specifica di queste tipologie di episodi. La risoluzione della controversia spesso passa attraverso una conciliazione, percorso che può essere sostenuto dalle stesse associazioni.

Genere della persona coinvolta - 4° reato (base dati 119)



Età della persona coinvolta - 4° reato (base dati 118)

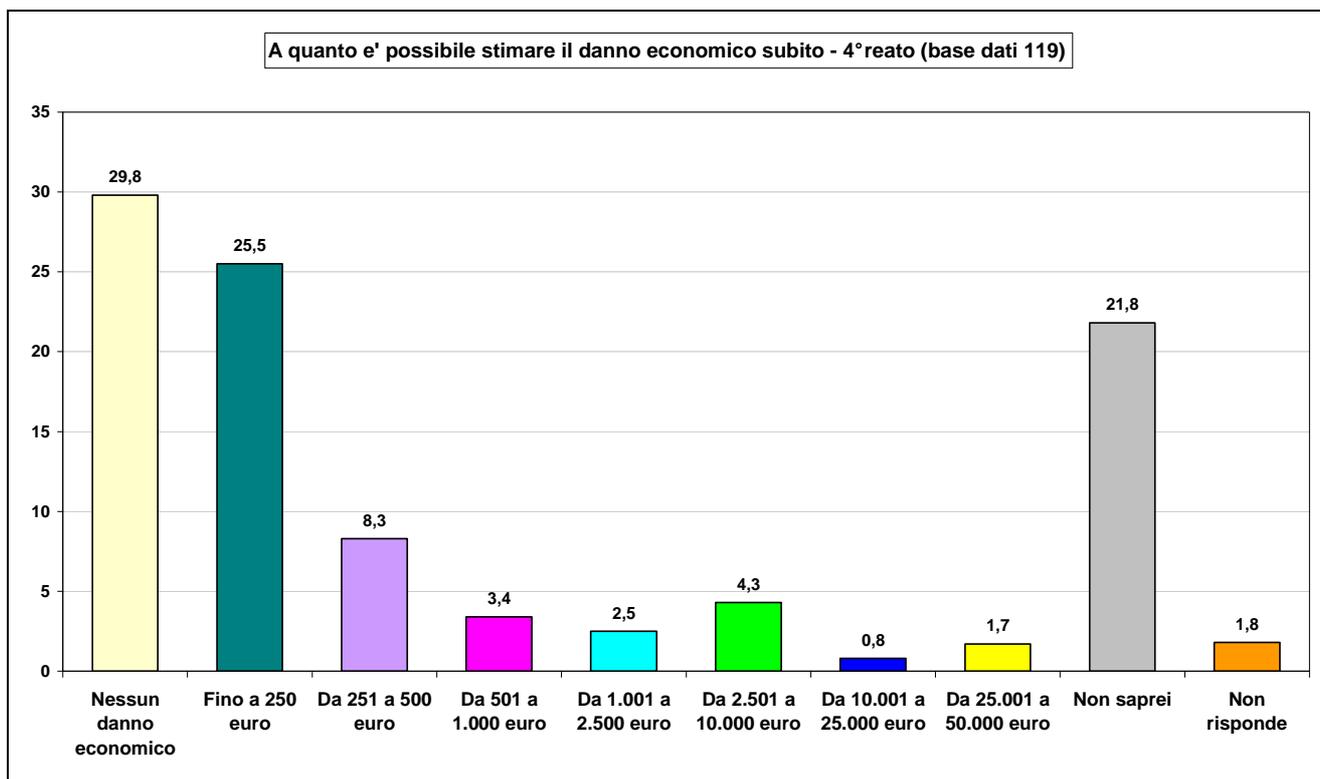




Per quanto riguarda le caratteristiche socio anagrafiche delle persone coinvolte, il 54,2% risulta essere maschio contro il 45,8% delle femmine.

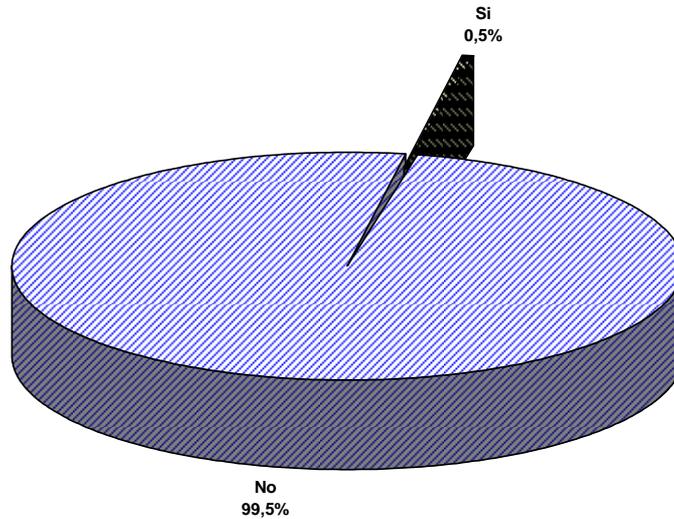
Dal grafico emerge come questo tipo di reato interessi le diverse fasce d'età. La maggiormente colpita risulta essere quella dai 35 ai 54 anni con il 50,4% dei casi. Anche per questa tipologia di reato, come per i contratti firmati fuori dai locali commerciali e le truffe informatiche, le fasce di età che rappresentano la parte più giovane e più anziana della popolazione sono meno interessate dal fenomeno.

A dimostrazione di ciò, circa la metà delle persone truffate è in età lavorativa mentre il 28,4% è pensionato.



Il 29,8% degli intervistati dichiara di non aver avuto nessun danno economico mentre il 25,5% delle persone rimaste vittime ha subito un danno economico fino ad un massimo di 250 €. Ben il 21,8% degli intervistati non è in grado di quantificare la perdita. Mentre per le altre tipologie di reato la voce “non saprei” poteva essere collegata al fatto che l’intervistato descrivesse un episodio non capitato direttamente a lui e per ciò non fosse a conoscenza di elementi legati al danno economico, per questa tipologia di reato vi è una possibile ulteriore motivazione riconducibile alla difficoltà di stima del danno; non è facile, infatti, quantificare in una perdita economica un servizio più scadente o analizzare nello specifico una bolletta e capire quanto ti è venuto a costare in più un servizio aggiuntivo.

Vi possono poi essere altri tipi di truffe o raggiri, gliene viene in mente qualcuno? (base dati 1857)



Vista la molteplicità dei modi attraverso i quali si perpetrano le truffe, oltre alle quattro categorie individuate, è stato chiesto a tutti gli intervistati se erano a conoscenza di altre tipologie di truffe. I dati dimostrano che il 99,5% ha dichiarato di non conoscerne altre; in verità, dal sondaggio, sono uscite molte indicazioni che però erano tutte, o quasi, riconducibili all'interno delle 4 tipologie individuate. Questo potrebbe essere dipeso dalla difficoltà del cittadino nel catalogare in maniera corretta il reato truffa, in relazione alla complessità dello stesso. Quello che possiamo constatare è che le ipotesi delle tipologie di truffa rilevate dal questionario hanno coperto larghissima parte delle tipologie di raggiri evidenziate dai cittadini.

1.8 Riepilogo generale

In questa sezione, dopo aver analizzato nello specifico ogni singola tipologia di truffa, si vuole dare uno sguardo d'insieme rispetto al fenomeno generale e al suo sviluppo sul territorio provinciale, mettendo in evidenza le principali peculiarità e differenze.

			Negli ultimi 3 anni	Nell'ultimo anno
	Nessun reato	n	1574	1718
		%	84,73	93,06
	Reato subito	n	284	129
		%	15,27	6,94
Totale	n		1857	1857
	%		100	100

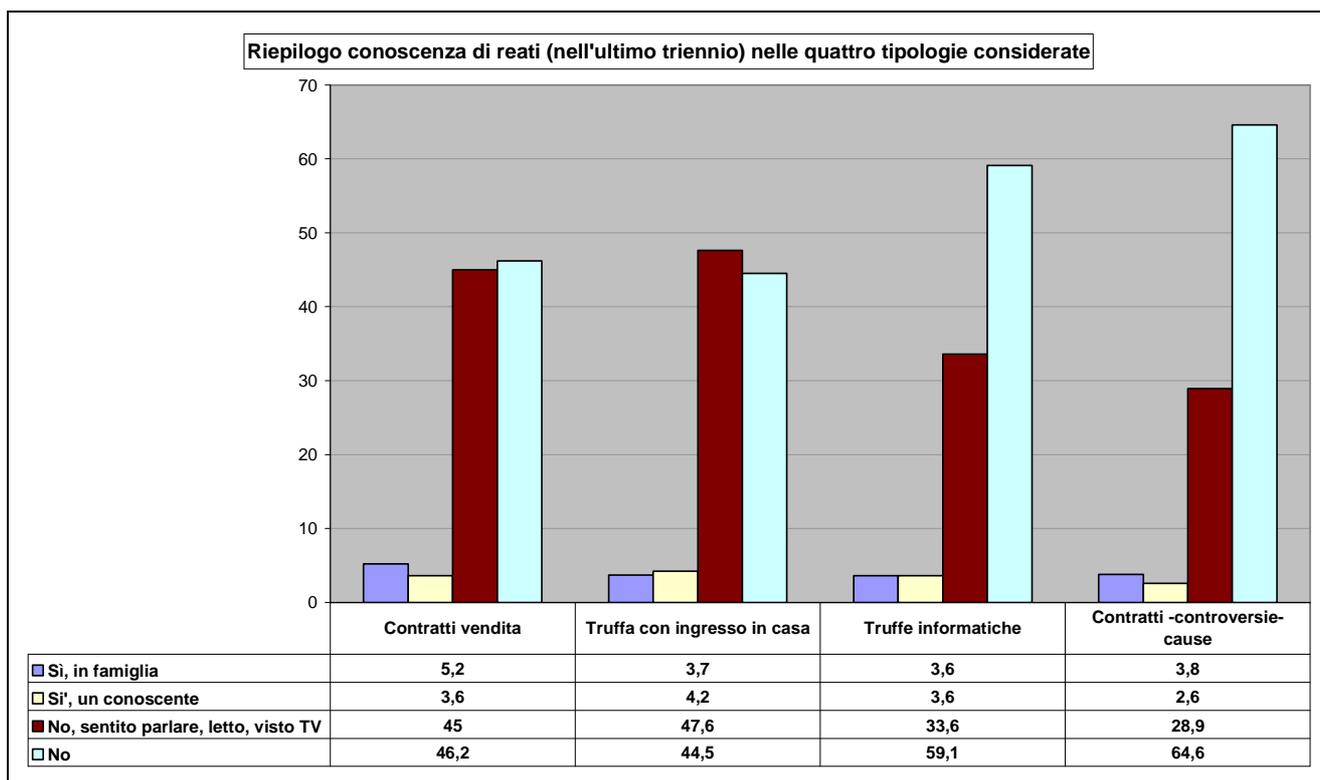
Nella tabella sono stati riportati i tassi di vittimizzazione riferiti solo ai casi in cui la vittima è direttamente l'intervistato o un suo familiare. Sul totale degli intervistati – pari a 1857 – sono stati rilevati 284 casi che hanno dichiarato di aver subito un reato di truffa, direttamente o a danno di un familiare, nel corso degli ultimi tre anni. Si può quindi affermare che, negli ultimi tre anni il 15,27% delle famiglie, sono state interessate da almeno una truffa o un raggio. Se si fa riferimento all'ultimo anno le famiglie coinvolte sono 129 pari al 6,94%.

Reati subiti in famiglia distinti per ampiezza comune						
Percentuali		Totale	Ampiezza comune			
			10.000 fino a	20.000 a	10.001 da	20.000 oltre
1° reato - Contratti/vendita	%	31,9	44,1	28,0	32,4	25,0
2° reato - Truffa con ingresso in casa	%	22,7	15,3	32,0	22,5	22,6
3° reato - Truffe informatiche	%	22,0	16,9	20,0	21,6	27,4
4° reato - Contratti/controversie-cause	%	23,4	23,7	20,0	23,4	25,0
Totale	n	304	59	50	111	84
	%	100	100	100	100	100

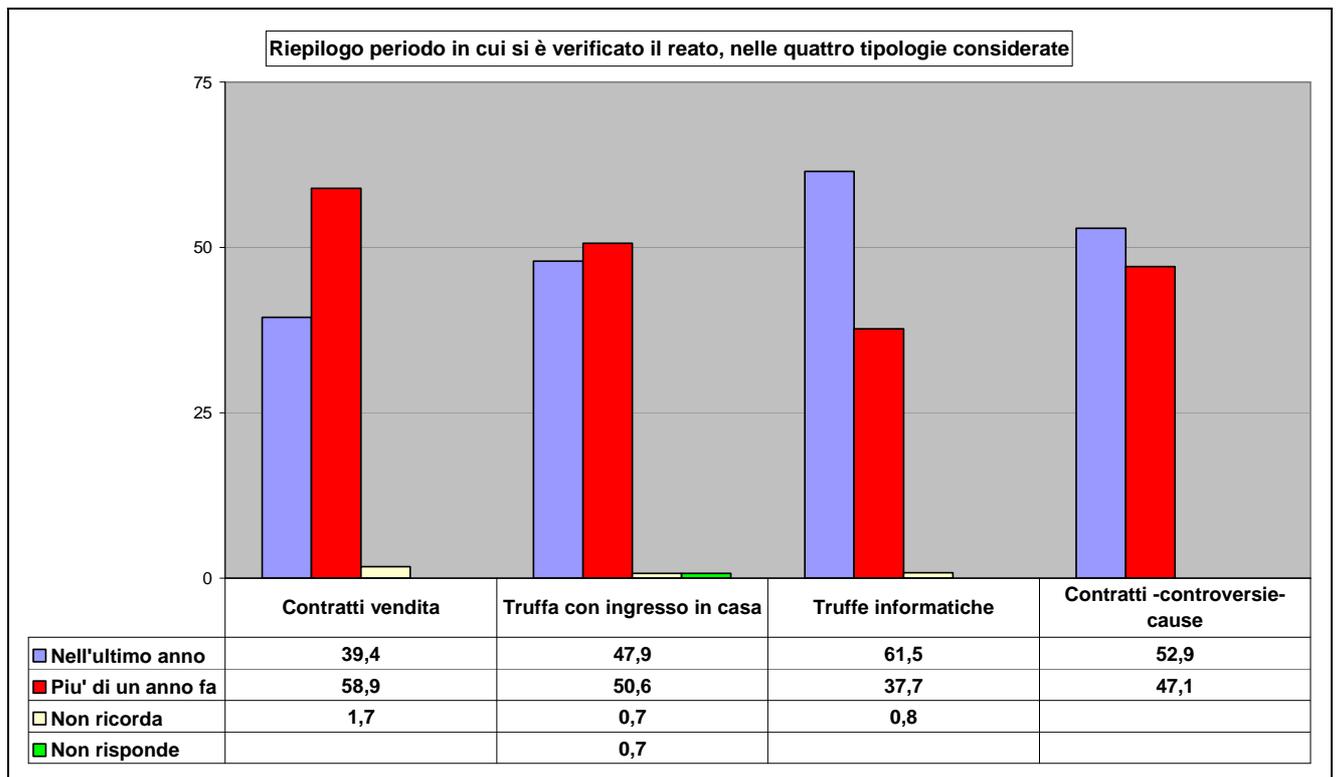
Alcuni dati interessanti emergono anche incrociando le tipologie di reato e l'ampiezza del Comune. Per esempio, rispetto alle truffe elettroniche, vediamo come queste siano piuttosto elevate in particolare nel Comune di Modena. Infatti la percentuale aumenta in relazione alla crescita della popolazione. Questo potrebbe derivare dal fatto che le transizioni economiche hanno uno sviluppo nettamente maggiore in società più complesse e maggiormente evolute dal punto di vista industriale/commerciale. Per quanto riguarda i contratti di vendita invece la percentuale risulta molto elevata (44,1%) nei Comuni di piccole dimensioni.

Allo stesso modo le truffe con ingresso in casa si verificano meno nei Comuni più piccoli, dove esiste un controllo sociale naturale molto più elevato che nelle grandi città.

Le truffe legate ai dialer sono molto più frequenti nei Comuni con una popolazione inferiore rispetto alle altre, probabilmente perchè sui quei territori non è ancora diffusa in maniera capillare la banda larga, mentre a Modena sono in forte aumento le clonazioni delle carte di credito.

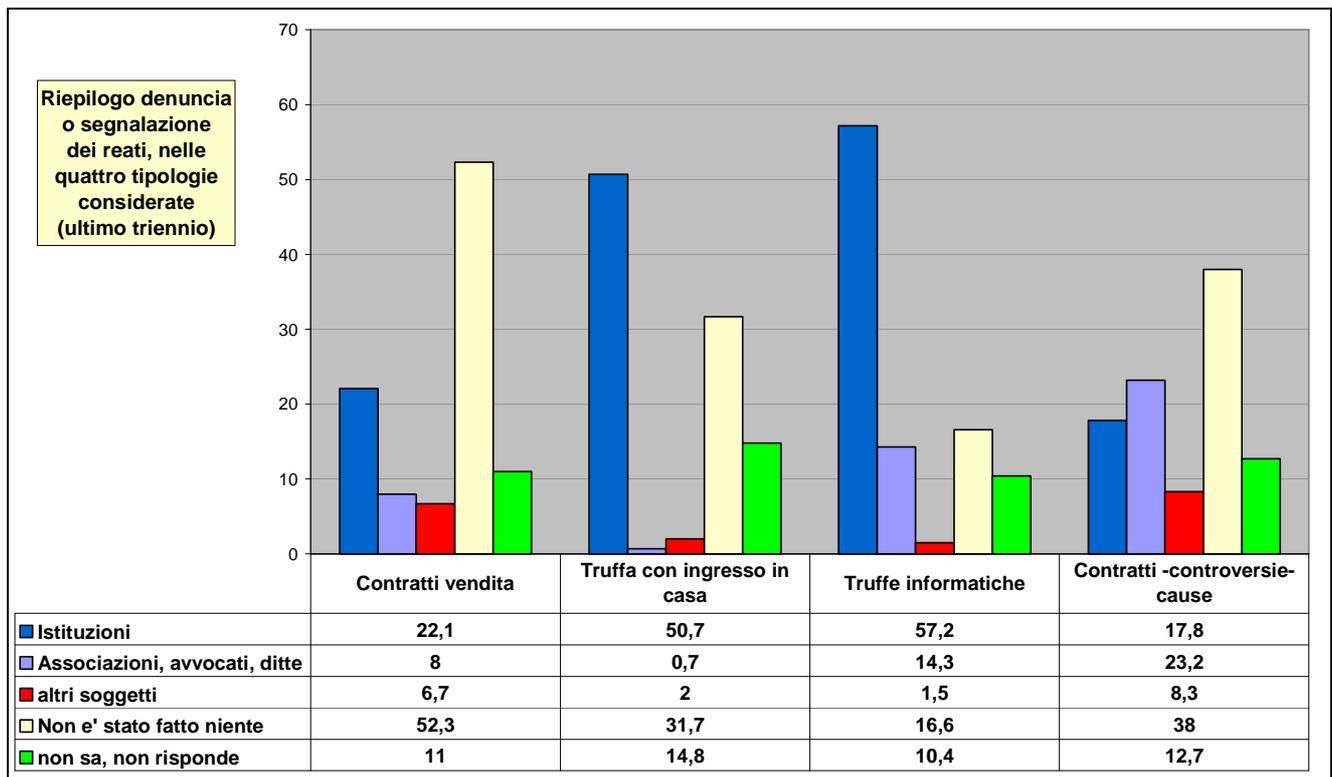


Questo grafico riassume, per le quattro tipologie di reato, la conoscenza che i cittadini modenesi hanno di episodi legati a truffe e raggiri.

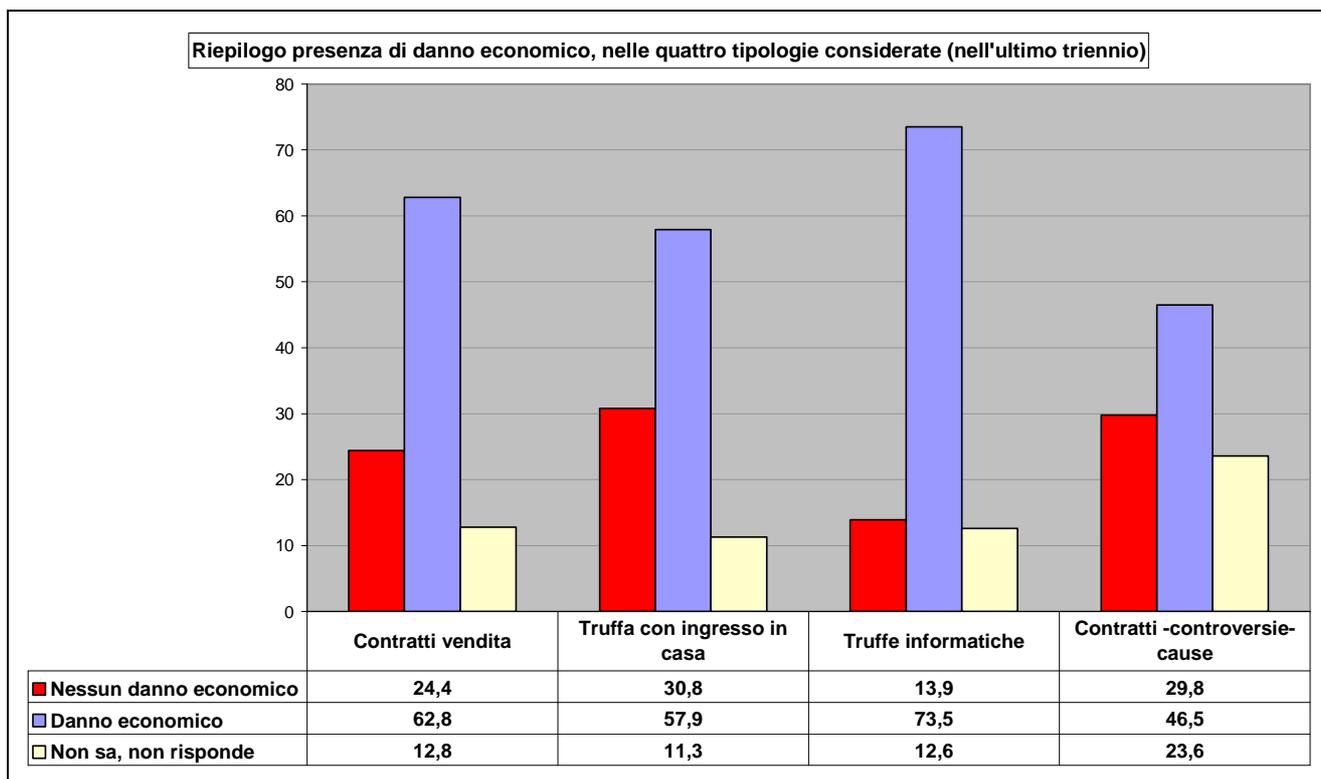


Per quanto concerne il periodo in cui è avvenuto il reato, le truffe informatiche sembrano aver avuto uno sviluppo davvero notevole nel 2006. Questo a sottolineare come negli ultimi tempi ci sia stato da una parte un aumento dell'utilizzo di strumenti informatici da parte dei consumatori e delle imprese sia per acquistare e/o vendere merci e per effettuare transizioni e sia una crescita dell'utilizzo degli stessi sistemi tecnologici da parte dei truffatori.

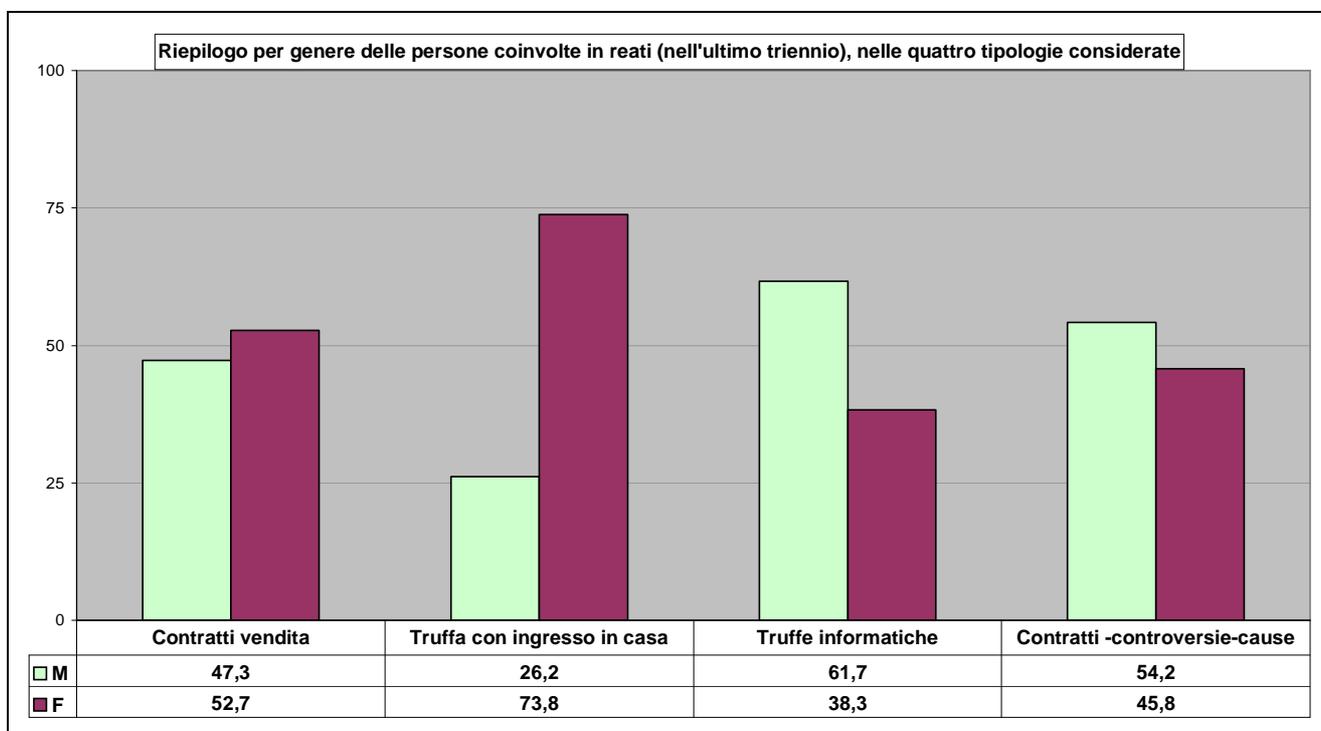
Significativa anche la percentuale delle persone rimaste vittime del reato di truffa con ingresso in casa: quasi la metà è avvenuto nel 2006, nonostante il risalto che viene dato a questi episodi e alle campagne informative che vengono messe in campo costantemente da Istituzioni, Enti Locali e Associazioni dei Consumatori. Anche per quanto riguarda i contratti – controversie – cause si registra, nell'ultimo anno, una aumento degli episodi.



I reati meno denunciati rientrano all'interno delle categorie contratti di vendita (52,3%) e contratti – controversie – cause (38%) mentre quelli maggiormente segnalati sono legati alle truffe informatiche. Nello specifico, per le truffe con ingresso in casa e le truffe informatiche l'episodio viene denunciato nella maggior parte dei casi alle Forze dell'Ordine – questo si ricollega al fatto che sono due tipologie di truffa che vengono vissute maggiormente come un violazione personale e che spesso hanno ricadute economiche più rilevanti. Costituiscono un importante punto di riferimento le associazioni dei consumatori per quanto riguarda le problematiche legate ai contratti e alle controversie, argomento verso il quale hanno sicuramente maggiori competenze per intervenire.



I contratti di vendita (62,8%) e le truffe informatiche (73,5%) risultano i reati che comportano più frequentemente la presenza di danno economico.

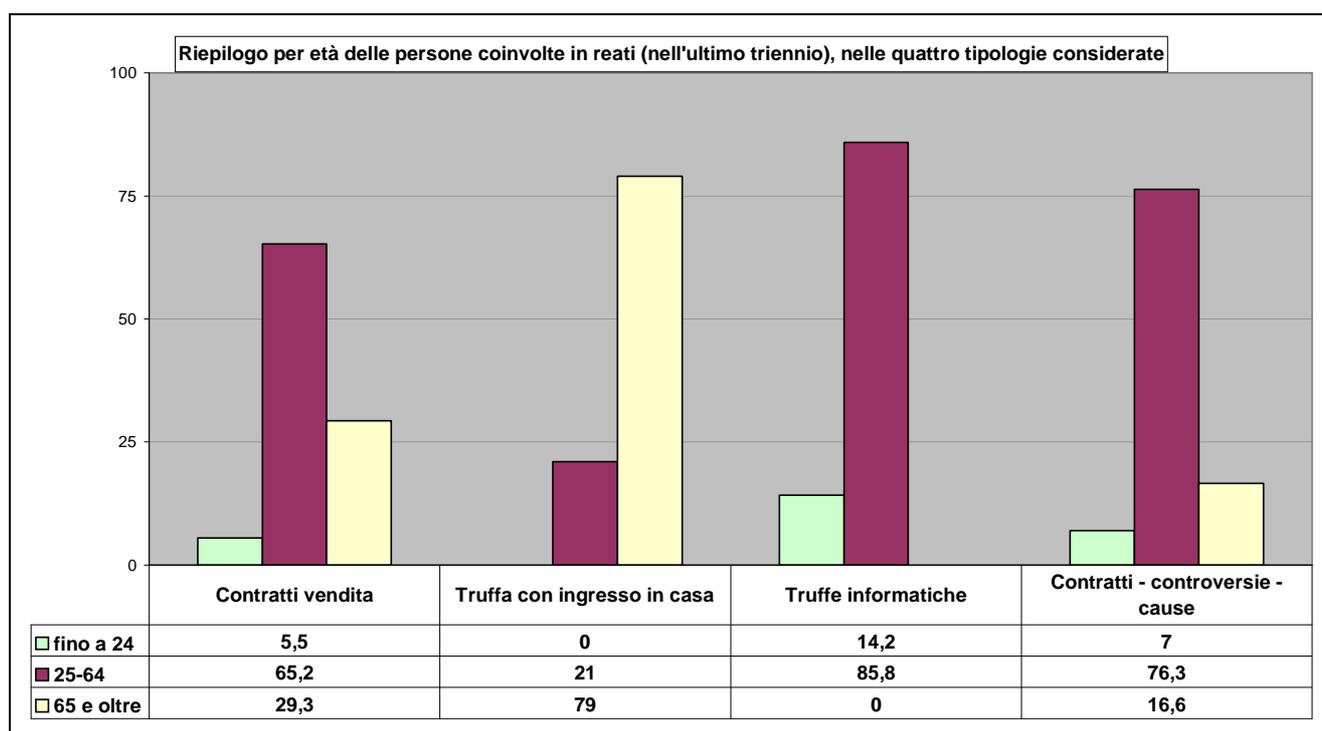


Dal punto di vista vittimologico, si evince come esiste una discreta differenza di genere tra le persone colpite in particolar modo per quanto concerne i reati di truffa con ingresso in casa e truffa informatica.

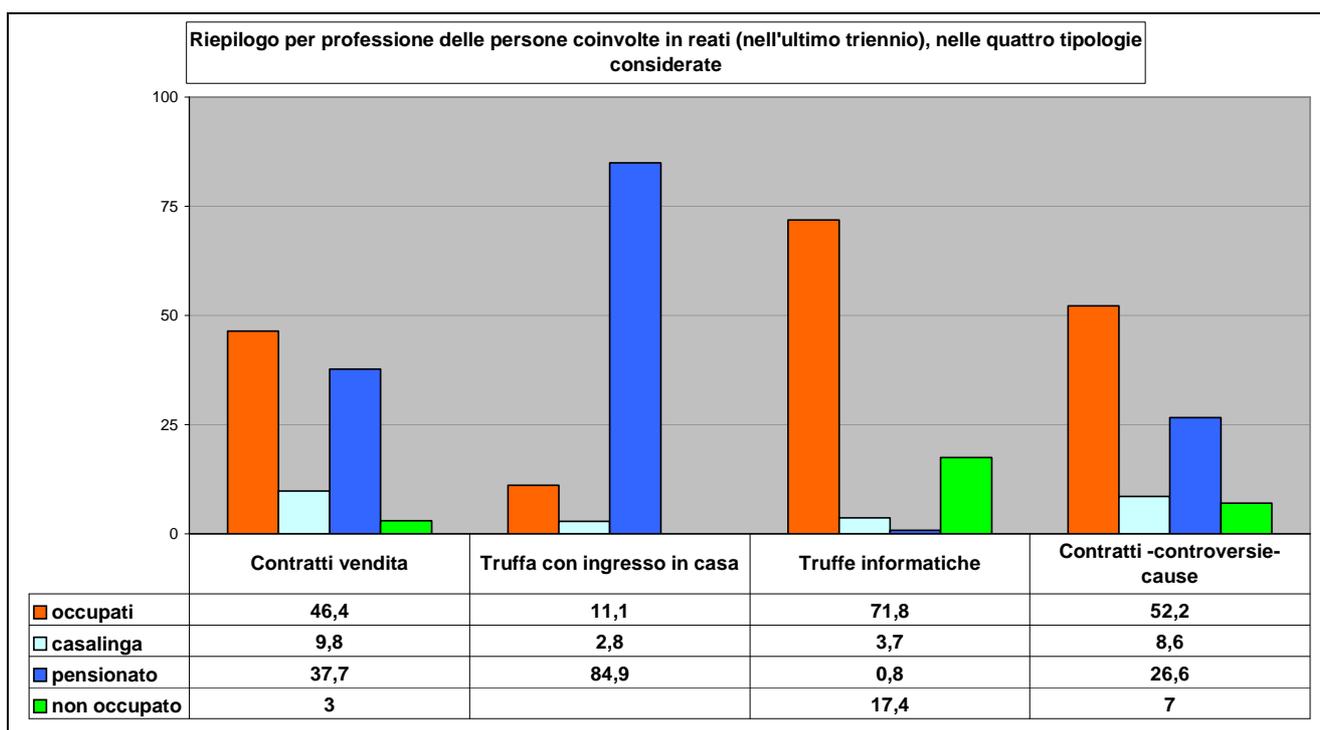
Nel primo caso la percentuale delle femmine rimaste coinvolte in episodi di questo tipo è superiore a quella dei maschi. Questo, come è già stato descritto precedentemente, potrebbe derivare dal fatto che, vista la tipologia di truffa, le donne stanno maggiormente in casa e sono ritenute un bersaglio più facile.

Nel caso delle truffe informatiche, invece, i maschi risultano incorrere con più facilità in problematiche legate a transizioni di denaro elettronico o compravendite on-line.

Da questa analisi si può quindi dedurre che la truffa è legata anche ad una differenza di genere.



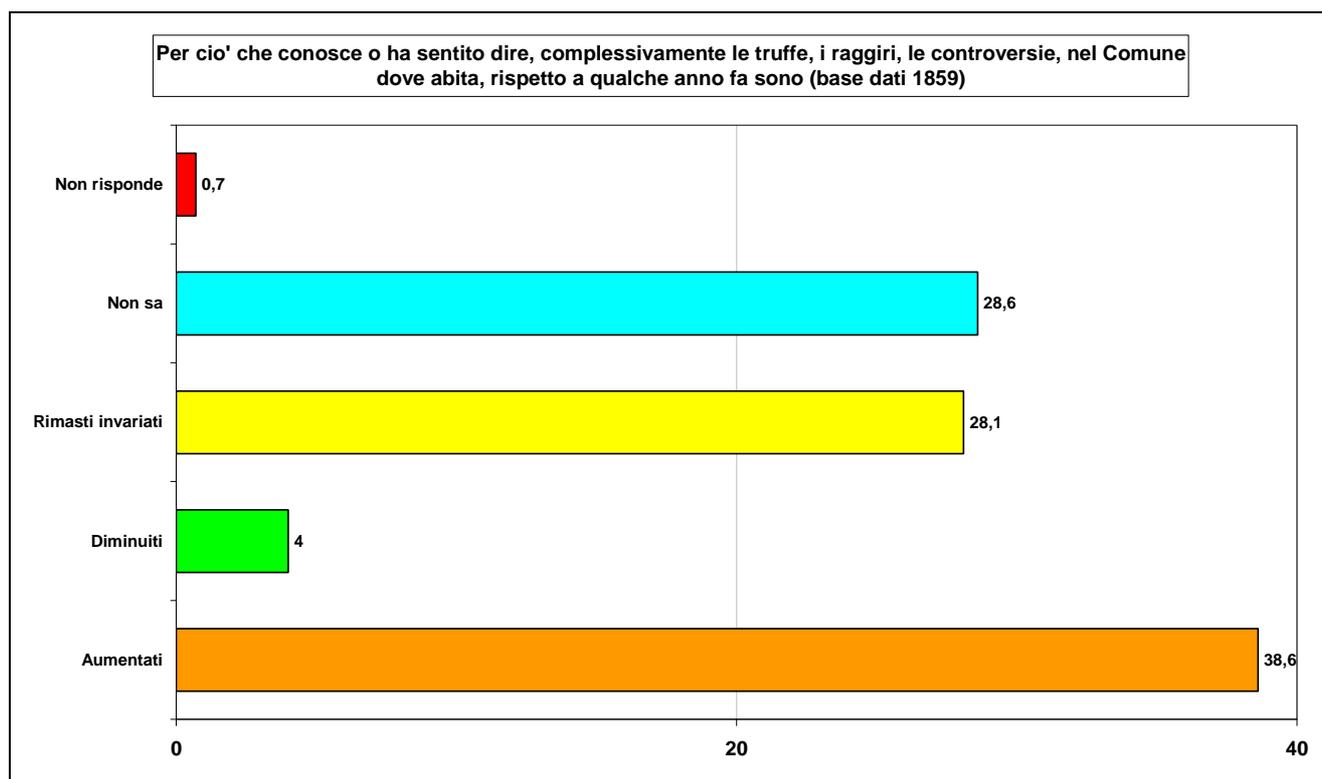
Anche l'età anagrafica conferma alcune delle ipotesi descritte precedentemente: infatti per quanto riguarda le truffe con ingresso in casa il 79% dei casi è capitato a persone con oltre 65 anni – cioè già pensionate e che quindi passano molto tempo tra le mura domestiche -. Al contrario, l'85,8% di persone che è rimasta vittima di una truffa informatica è compresa in una fascia di età che va dai 25 ai 64 anni con oltre il 56% incluso tra i 25 e i 44, quella che maggiormente utilizza lo strumento informatico anche per motivi lavorativi.



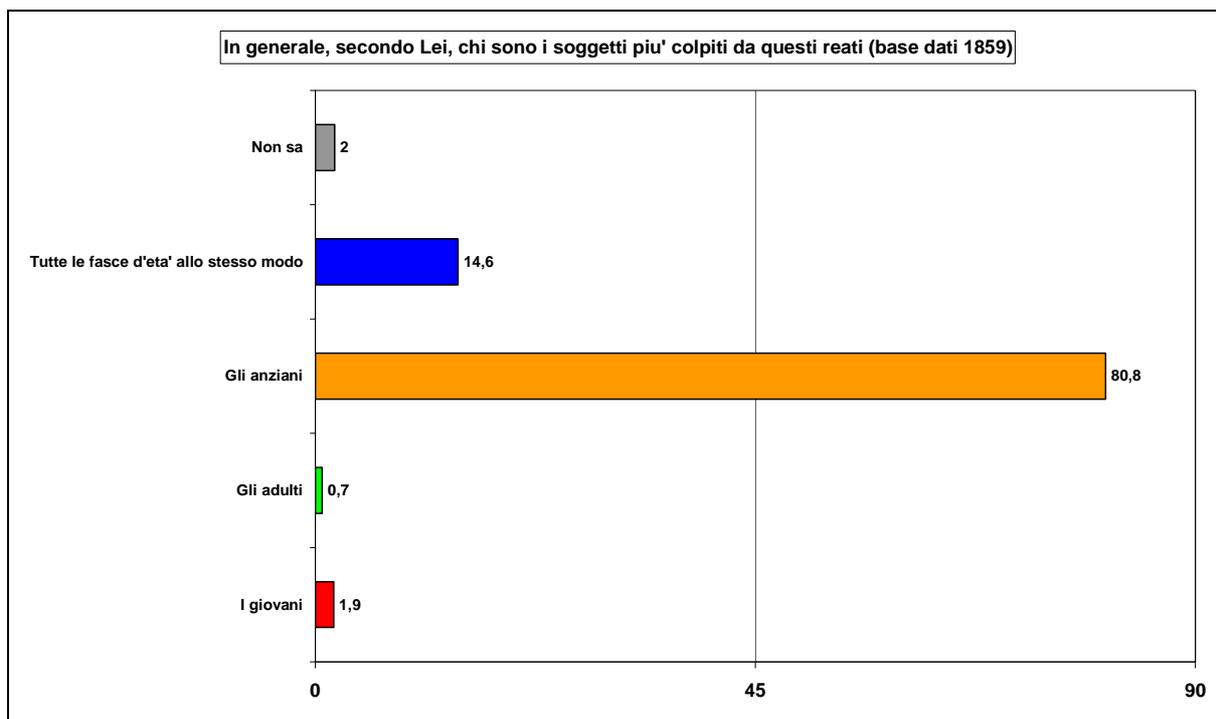
Le persone occupate risultano essere quelle che maggiormente incorrono in problematiche legate a contratti di vendita, truffe informatiche e controversie- cause legate a contratti. Maggiormente colpiti dalle truffe con ingresso in casa sono invece i pensionati.

1.9 La percezione del fenomeno e la conoscenza degli strumenti di autotutela

Nella seconda parte del questionario sono state inserite alcune domande relative alla percezione generale del fenomeno e alcune altre finalizzate ad indagare il livello di conoscenza dei cittadini circa comportamenti e mezzi di prevenzione dei reati di truffe e degli strumenti di tutela nel caso si rimanga vittime di tali episodi.



Secondo il 38,6% del campione - più di un terzo degli intervistati - gli episodi legati a truffe, raggiri e controversie sono in aumento rispetto a qualche anno fa. Il 28,1% ritiene che siano rimasti invariati e il 4% diminuiti. Ben il 28,6% non ha elementi per valutare il fenomeno, quasi a sottolineare come questa tipologia di reato sia relativamente poco conosciuta.

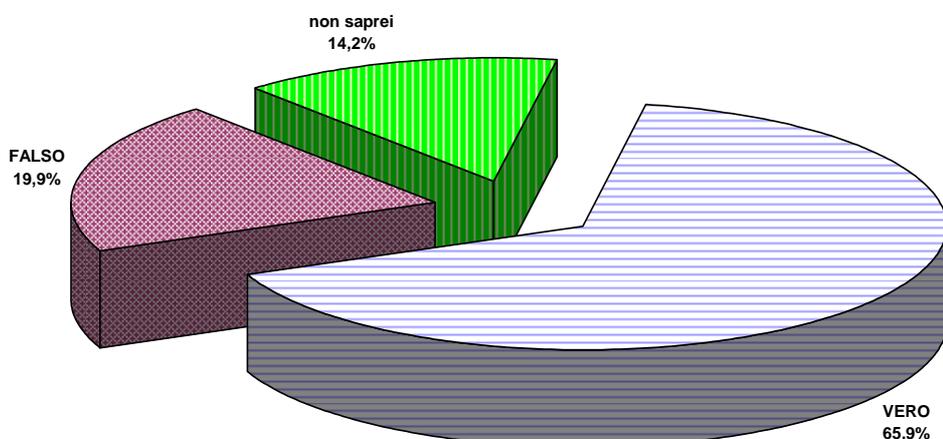


L'80,8% delle persone intervistate ritiene che i soggetti più colpiti da questa tipologia di reato siano gli anziani. Affermazione e senso comune diffuso che viene assolutamente smentita da questa indagine. Gli anziani possono essere considerati la parte più debole della popolazione ma la fascia più esposta e colpita da questa tipologia di reato è quella centrale, cioè gli adulti.

Oltre ai quesiti finalizzati a rilevare la percezione del fenomeno sul territorio provinciale, durante l'intervista sono state effettuate delle domande mirate a cogliere la conoscenza che i cittadini hanno circa comportamenti e metodi di prevenzione dei reati di truffe e degli strumenti di tutela nel caso si rimanga vittime di tali episodi. Agli intervistati sono state sottoposte alcune affermazioni e per ciascuna è stato chiesto se corrispondesse al vero o meno.

Mentre per le risposte di non conoscenza si può ipotizzare una esigenza di acquisizione di sapere da parte dell'intervistato e uno spazio di comunicazione da parte delle Istituzioni, per quanto riguarda le risposte sbagliate si presuppone un comportamento sbagliato.

I beni o servizi acquistati nei locali commerciali possono essere restituiti entro 10 giorni (diritto di recesso) senza alcuna penale (base dati 1859)



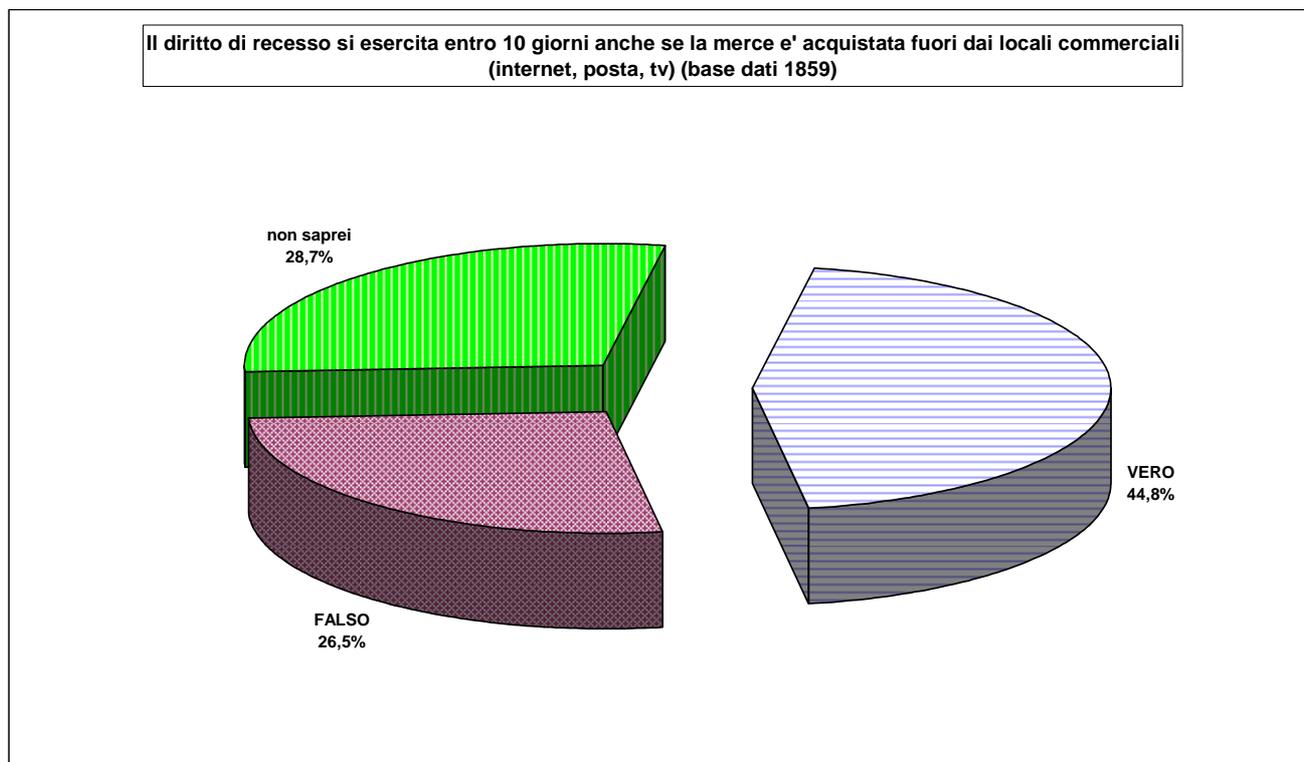
“Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi”⁸.

Il 66,9% degli intervistati ha risposto in maniera corretta alla domanda. Considerando che la risposta “non saprei” (14,2%) equivale alla non conoscenza della norma del codice del consumo, possiamo affermare che circa il 30% degli intervistati non conosce le modalità di recesso dai contratti legati all’acquisto di beni e servizi all’interno dei locali commerciali.

I beni o servizi acquistati nei locali commerciali possono essere restituiti entro 10 giorni (diritto di recesso) senza alcuna penale																			
		Totale	Genere		Età accorpata intervistato								PROFESSIONE					SCOLA RITA'	
			Maschio	Femmina	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	85 e oltre	Autonomo	Dipendente casalinga	pensionato non occupato	Obbligo Superiore			
VERO	%	66	65	67	78	65	75	76	67	52	42	30	68	72	73	55	75	60	72
FALSO	%	19,9	22	18	18	29	19	16	17	19	17	27	22	22	16	18	20	18	22
non saprei	%	14,2	13	15	4,4	5,8	5,7	7,1	16	30	41	43	9,8	6,7	11	28	4,4	22	6,5
Totale	n	1859	903	956	136	324	371	297	268	321	120	200	210	799	103	621	127	887	966
	%	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	100	10	10	10	10	10	10

⁸ Codice del Consumo d.lgs. 206/2005 art 64 com. 1

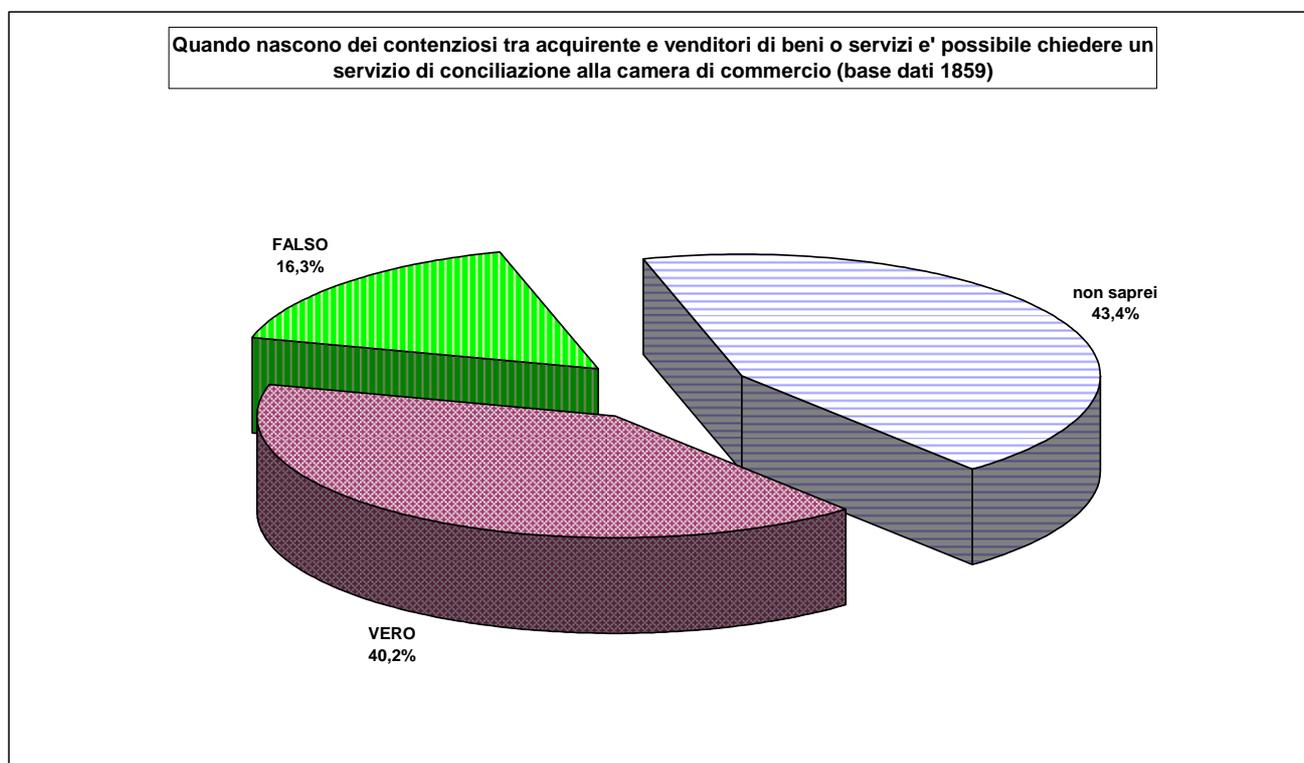
Come si evince dalla tabella , tale nozione è meno conosciuta in particolar modo dalle persone con oltre 65 anni, pensionati e con la scolarità più bassa.



Per quanto riguarda il diritto di recesso per i contratti a distanza la percentuale dei cittadini che ha risposto correttamente si abbassa notevolmente (44,8%) rispetto alla conoscenza del diritto di recesso per i contratti firmati nei locali commerciali.

		Il diritto di recesso si esercita entro 10 giorni anche se la merce e' acquistata fuori dai locali commerciali (internet, posta, tv)																	
		Total e	Genere		Età accorpata intervistato								PROFESSIONE					SCOLARITA'	
			Maschio	Femmina	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	85 e oltre	Autonomo	Dipendente	casalinga	pensionato	non occupato	Obbligo	Superiore
VERO	%	44,8	47	43	40	47	56	52	42	36	28	16	51	52	41	36	41	38	52
FALSO	%	26,5	30	24	47	39	25	23	17	21	16	34	29	29	26	19	45	25	28
non saprei	%	28,7	24	34	13	15	19	25	41	43	56	50	20	20	33	46	15	37	21
Totale	n	1859	90	95	13	32	37	29	26	32	12	20	21	799	10	621	127	887	96
	%	100	3	6	6	4	1	7	8	1	0	0	0	100	3	100	100	100	10
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

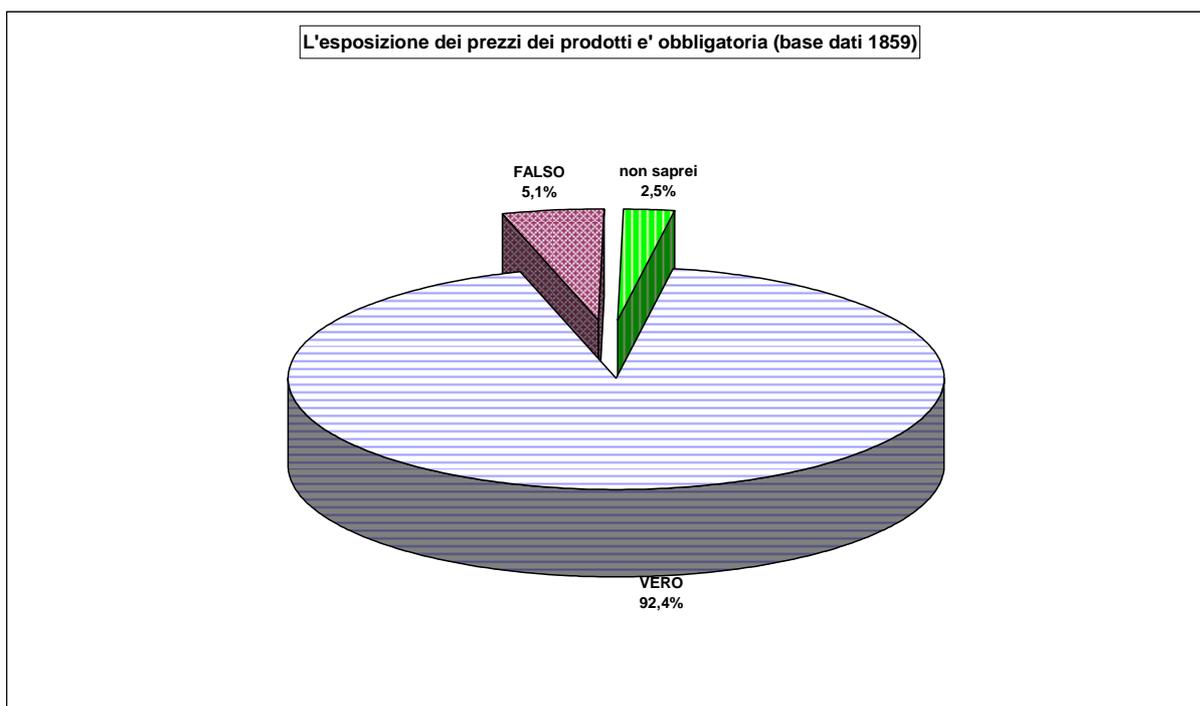
In particolar modo a rispondere in maniera errata (o a non conoscere la risposta esatta) sono gli intervistati dai 18 ai 34 anni e dai 85 in su. Chi lavora è maggiormente informato rispetto alla tematica mentre i più anziani tendono a scegliere maggiormente la modalità del non so.



“In ogni caso, si considerano organi di composizione extragiudiziale delle controversie ai sensi del comma 2 quelli costituiti ai sensi dell'articolo 4 della legge 29 dicembre 1993, n. 580, dalle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura”⁹.

Elevata la percentuale (43,4%) di chi non conosce la possibilità di effettuare il servizio di conciliazione presso le Camere di Commercio, indice del fatto che probabilmente questa informazione non ha avuto grossa diffusione sul territorio.

⁹ Codice del Consumo d.lgs. 206/2005 art 141 com. 3

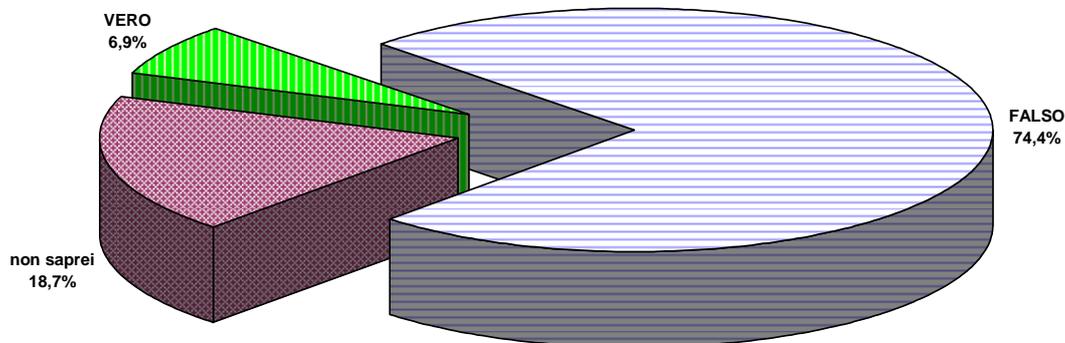


“Al fine di migliorare l'informazione del consumatore e di agevolare il raffronto dei prezzi, i prodotti offerti dai commercianti ai consumatori recano, oltre alla indicazione del prezzo di vendita, secondo le disposizioni vigenti, l'indicazione del prezzo per unità di misura”.¹⁰

Il 92,4% degli intervistati risponde in maniera corretta all'affermazione posta dall'intervistatore. Sul tema dell'esposizione dei prezzi sono state fatte molte campagne di comunicazione mirate a sensibilizzare il cittadino consumatore anche da parte delle Associazioni dei Consumatori.

¹⁰ Codice del Consumo d.lgs. 206/2005 art 14 com. 1

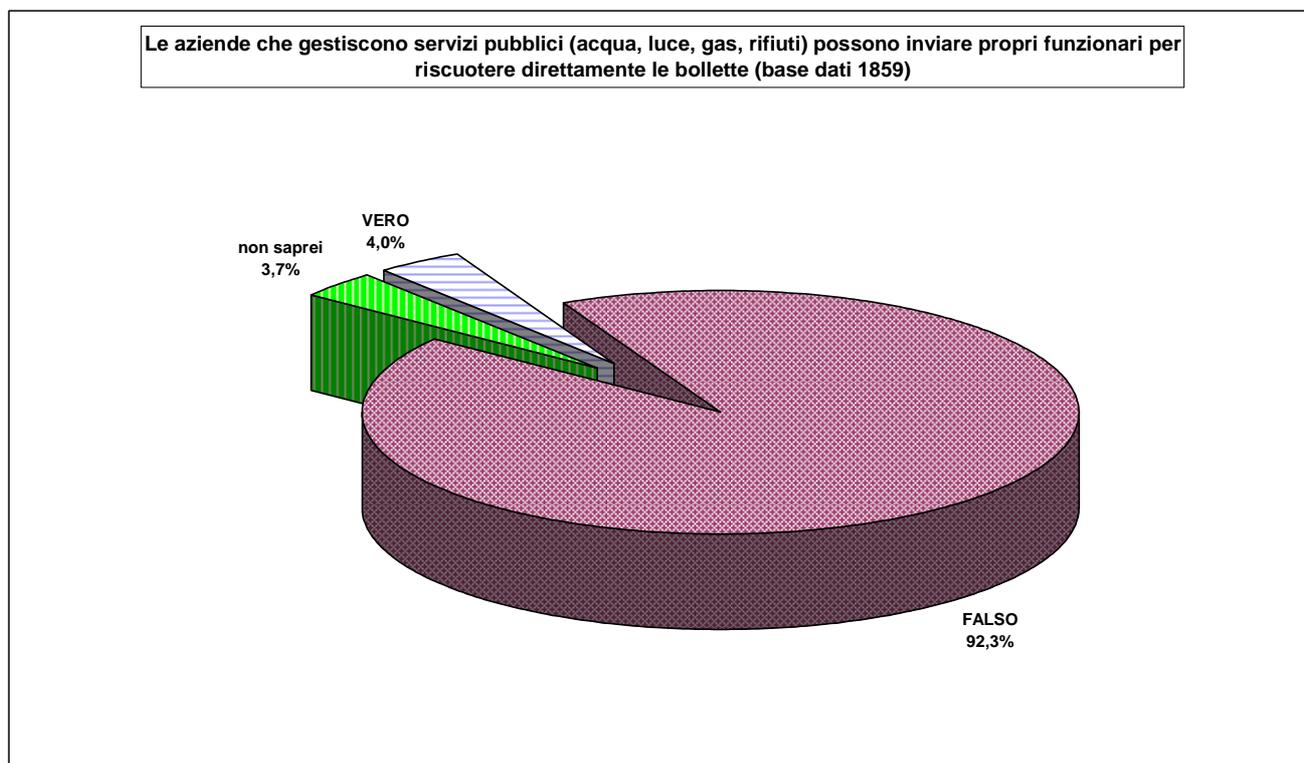
La banca, per motivi gestionali, può inviare al cliente la richiesta di comunicare il codice segreto del proprio bancomat per posta elettronica (base dati 1859)



A questa domanda risponde in modo esatto il 74,4% del campione. Per valutare questo dato relativo ad un fenomeno che si inserisce all'interno delle problematiche collegate alle truffe informatiche (phishing) occorre fare alcune considerazioni. Prima di tutto il reato in questione ha avuto una diffusione piuttosto recente e di conseguenza la conoscenza dei cittadini rispetto ad esso potrebbe essere minore. A questo va aggiunto il fatto che la cognizione di questa tipologia di "inganno" è conosciuta in particolar modo a chi fa uso di strumentazioni informatiche.

La banca, per motivi gestionali, può inviare al cliente la richiesta di comunicare il codice segreto del proprio bancomat per posta elettronica																			
		Totale	Genere		Età accorpata intervistato							PROFESSIONE					SCOLARITA'		
			Maschio	Femmina	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	85 e oltre	Autonomo	Dipendente	casalingo	pensionato	non occupato	Obbligo	Superiore
VERO	%	6,9	6,2	7,5	13	3,1	6	5,3	6,5	9,6	8,8	13	7,1	4,9	12	7,7	11	10	3,8
FALSO	%	74,5	78	71	85	90	87	83	71	52	34	35	82	87	69	55	82	61	87
non saprei	%	18,7	15	22	1,8	6,8	7	12	23	38	57	52	11	7,8	19	38	7,4	29	9,4
Totale	n	1859	903	956	136	324	371	297	268	321	120	20	210	799	103	621	127	887	966
	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

A sostegno di questa seconda ipotesi si sottolinea il fatto che sono le persone dai 55 anni in su quelle meno a conoscenza di questi fenomeni poiché presumibilmente utilizzano in maniera minore gli strumenti informatici. Le risposte corrette sono state date maggiormente dai soggetti con una scolarità superiore.



Il 92,8% degli intervistati risponde in maniera corretta. Sostengono che le aziende che gestiscono servizi pubblici possono inviare funzionari a riscuotere le bollette direttamente a casa il 4% degli intervistati mentre i rimanenti (3,7%) dichiara di non esserne a conoscenza.

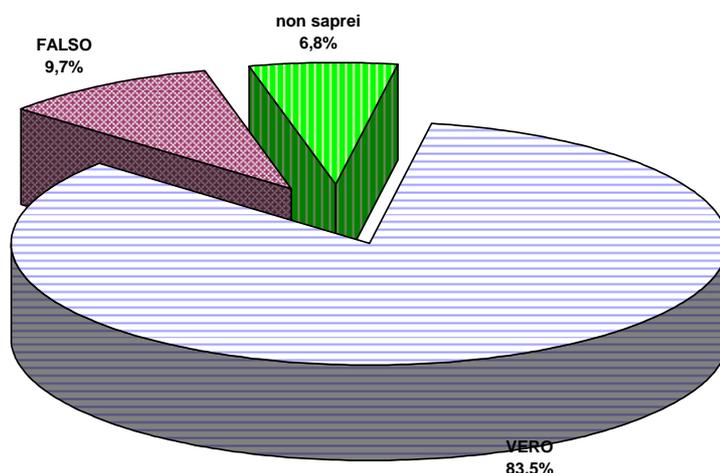
La percentuale di chi ha risposto in maniera corretta è piuttosto elevata anche rispetto alle altre domande poste; va sottolineato che su questa tematica sono stati effettuati sforzi comunicativi molto elevati al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica, sia da parte degli Enti Locali e delle Istituzioni, sia dalle Associazioni di Categoria.

Le aziende che gestiscono servizi pubblici (acqua, luce, gas, rifiuti) possono inviare propri funzionari per riscuotere direttamente le bollette

		Tota le	Genere		Età accorpata intervistato							PROFESSIONE					SCOLARI TA'		
			Maschio	Femmina	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	85 e oltre	Autonom nte	Dipende a	casaling to	pensiona occupato	non occupato	Obbligo	Superior e
VERO	%	4	3,5	4,5	11	2,7	2,1	2,5	3,2	5,8	5,6	9,8	3,3	2,4	3,4	5,4	9,1	5,7	2,4
FALSO	%	92,3	94	91	87	96	96	97	94	85	85	86	96	96	90	88	87	88	96
non saprei	%	3,7	2,5	4,9	2,4	1,9	1,9	0,9	3,3	9	9,8	4	1,1	1,5	6,3	7	3,7	6,2	1,3
Totale	n	1859	903	956	136	324	371	297	268	321	120	20	210	799	103	621	127	887	966
	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

In particolar modo sono state fatte campagne di informazione dirette alle persone anziane che spesso rimangono vittime di questa tipologia di reati. Il dato che mostra la tabella è piuttosto indicativo. Mentre può essere più comprensibile che sia la fascia di età dai 18 ai 24 quella meno informata, significativo il fatto che le percentuali più elevate di errore o di non so permangono nella fascia di età superiore a 65 anni.

La legge prevede una sanzione anche per chi acquista merce contraffatta (base dati 1859)



“Salvo che il fatto costituisca reato, e' punito con la sanzione amministrativa pecuniaria fino a 10.000 euro l'acquisto o l'accettazione, senza averne prima accertata la legittima provenienza, a qualsiasi titolo di

cose che, per la loro qualità o per la condizione di chi le offre o per l'entità del prezzo, inducano a ritenere che siano state violate le norme in materia di origine e provenienza dei prodotti ed in materia di proprietà intellettuale. La sanzione di cui al presente comma si applica anche a coloro che si adoperano per fare acquistare o ricevere a qualsiasi titolo alcuna delle cose su indicate, senza averne prima accertata la legittima provenienza”¹¹.

L'88,6% degli intervistati è a conoscenza delle sanzioni previste anche per chi acquista merce contraffatta.

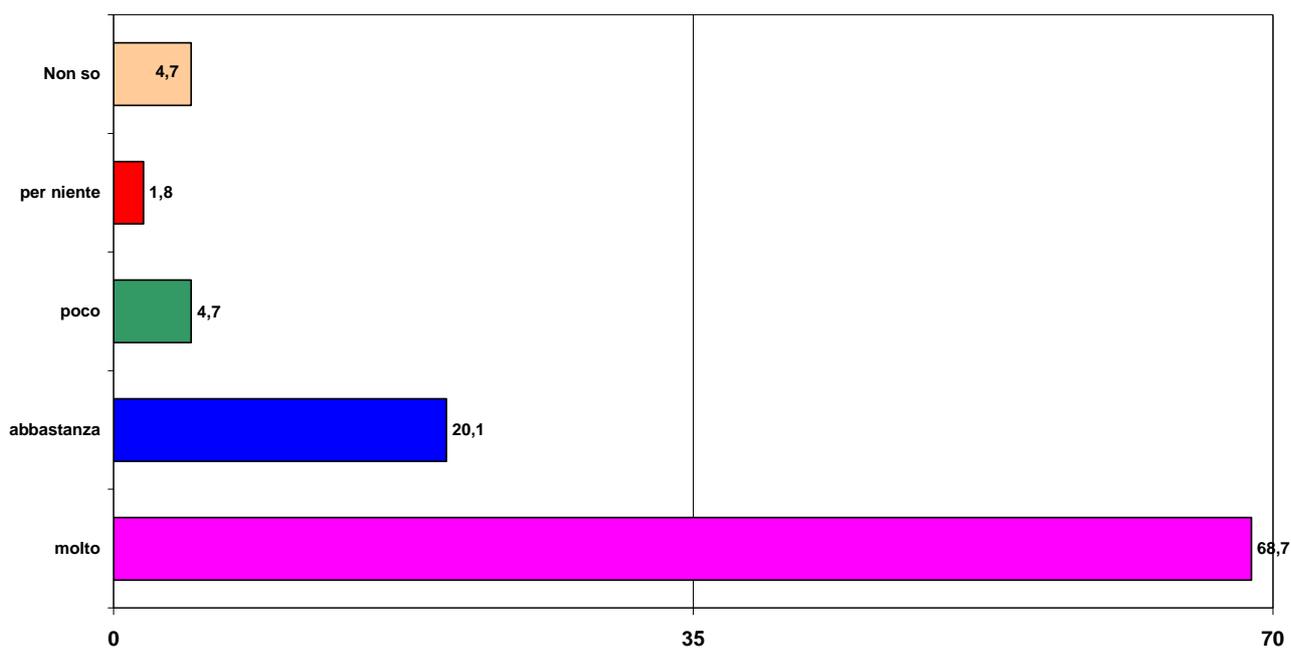
q113 - La legge prevede una sanzione anche per chi acquista merce contraffatta																			
		Totale	Genere		Età accorpata intervistato								PROFESSIONE					SCOLARITA'	
			Maschio	Femmina	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	85 e oltre	Autonomo	Dipendente	casalinga	pensionato	non occupato	Obbligo	Superiore
VERO	%	83,5	88	79	83	90	91	90	84	73	62	50	92	89	82	74	85	77	90
FALSO	%	9,7	7,4	12	15	8,2	5,6	6,8	8,6	15	16	4,9	4,3	7,9	9	13	13	12	7,2
non saprei	%	6,8	4,6	8,8	1,7	1,4	3,6	3,7	7,5	13	22	46	4,1	2,9	8,9	13	2,6	11	3
Totale	n	1859	903	956	136	324	371	297	268	321	120	20	210	799	103	621	127	887	966
	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Risultano essere meno a conoscenza di questa norma le persone con una età superiore ai 65 anni. Rispondono invece in maniera corretta le persone che lavorano e che hanno una scolarità più elevata.

Come ultima domanda è stata chiesta una valutazione rispetto alla utilità del numero verde gestito dalle associazioni dei consumatori cui segnalare problematiche legate a truffe o raggiri per ricevere aiuto o informazioni.

¹¹ Decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 art 1 com.7

La Provincia di Modena ha istituito un numero verde cui segnalare questa tipologia di problemi e a cui i cittadini possono chiedere indicazioni su come tutelarsi. A suo avviso, e' utile? (base dati 1859)



Il 68,7% degli intervistati dichiara che l'iniziativa è molto utile mentre solo 1,8% considera il servizio inutile per la comunità. Non si rilevano particolari differenze per sottocampioni e caratteristiche socio-anagrafiche.

1.10 Considerazioni conclusive

Questa ricerca è servita a darci un quadro generale della situazione rispetto alla percezione dei cittadini rispetto al fenomeno delle truffe e a darci una stima delle persone che negli ultimi anni sono rimaste vittime di questi episodi. In particolare lo studio ha dimostrato come le problematiche legate ai raggiri siano davvero complesse e necessitino di analisi approfondite per capire al meglio l'argomento, con il fine di sviluppare politiche di prevenzione maggiormente mirate. Non è sufficiente infatti catalogare le truffe in una unica voce, viste le molteplici sfaccettature in cui si sviluppa questa tipologia di reato.

Per quanto riguarda la diffusione di questi episodi sul territorio provinciale, negli ultimi tre anni sono rimaste coinvolte in episodi di raggiri il 15,27% delle famiglie della provincia modenese. Pur evidenziando che non è possibile stimare se il fenomeno in generale è in crescita o meno – poiché non esistono valori di comparazione - , vale la pena di sottolineare come, comunque, il dato sottolinea una percentuale piuttosto elevata di persone che sono incorse in questi reati.

Altro elemento interessante di valutazione riguarda la continua evoluzione dei reati di tipo economico, in particolare grazie al costante sviluppo tecnologico. Se negli anni precedenti le problematiche legate ai contratti di vendita fuori dai locali commerciali e le truffe con ingresso in casa rappresentavano il maggior numero di episodi, oggi e probabilmente ancora di più in futuro, grande risalto hanno le truffe informatiche e le controversie legate ai contratti. Questo dato sottolinea ancora di più la necessità di monitorare costantemente questi fenomeni al fine di comprenderli in maniera più approfondita.

Viene smentito in maniera abbastanza evidente anche il luogo comune secondo cui sono più facilmente vittime di questi episodi gli anziani. Dalla ricerca emerge come sia la parte di popolazione di età anagrafica compresa tra i 25 e i 55 anni quella che è maggiormente a rischio di vittimizzazione.

Altro dato interessante che emerge è legato al rapporto tipologia di reato/vittima. Dall'indagine si evidenzia che nelle truffe e nei raggiri la vittima ha un ruolo fondamentale; mentre negli altri reati -come per esempio quelli predatori – possono concorrere una serie di elementi che facilitano il verificarsi dell'illecito – situazione, casualità, stato dell'aggressore etc -, per quanto concerne le truffe, invece, l'autore del reato ricerca nella possibile vittima le caratteristiche idonee che permettano la riuscita del crimine.

Per ognuna delle quattro tipologie di reato analizzate in questa ricerca, siamo in grado di dare una descrizione piuttosto specifica delle caratteristiche generali della vittima. Questo, in un'ottica di politiche di prevenzione, è fondamentale. Ci può permettere, infatti, di poter indirizzare in maniera specifica, azioni mirate, in relazione alle singole tipologie di reato indagato, nei confronti dei soggetti che, per caratteristiche di genere, anagrafiche e occupazionali, hanno maggiori possibilità di rimanere vittime di questi raggiri.

Dalla ricerca emerge in maniera evidente anche l'importanza della comunicazione e dell'informazione riguardo a queste tematiche, in particolare per quanto riguarda le parte più anziana della popolazione. La maggiore prevenzione che si può effettuare per ridurre le truffe e i raggiri è legata agli strumenti di autotutela che ogni cittadino dovrebbe avere: per questo motivo grande importanza deve essere data alla continua informazione su queste tematiche.

Capitolo II

Criminalità economica e Provincia di Modena: la valutazione del fenomeno nella percezione degli osservatori privilegiati

A cura di:

Antonio Assirelli, interviste e rapporto d ricerca
Giovanna Rondinone, direzione ricerca

2.1 Il contesto in cui si realizza l'azione e gli obiettivi

All'interno del progetto "Istituzione di una rete provinciale per il monitoraggio e la prevenzione della criminalità economica", promosso dalla Provincia di Modena in collaborazione con il Comune di Modena, gli altri Comuni della Provincia e le Associazioni dei Consumatori, una delle azioni realizzate maggiormente significative consiste in un articolato studio sul fenomeno della criminalità economica.

Una delle rilevazioni è stata effettuata attraverso una serie di interviste semistrutturate a soggetti che, per competenze specifiche e per il ruolo di rappresentanti di mondi associativi e Istituzionali del territorio provinciale, sono stati identificati come stakeholder.

L'importanza di raccogliere il punto di vista degli opinion leader deriva dal fatto che essi, proprio in virtù del ruolo ricoperto, godono di un osservatorio privilegiato che permette loro una maggior conoscenza dei fenomeni nella loro dimensione oggettiva e di valutare gli effetti sul tessuto economico del territorio, di leggere i meccanismi e le connessioni tra i diversi fenomeni.

Il colloquio è stato molto importante anche dal punto di vista comunicativo: è stato possibile infatti, attraverso questo strumento, informare i rappresentanti delle Associazioni, dei Sindacati e delle Istituzioni del progetto che la Provincia stava sviluppando sul territorio al fine di coinvolgerli direttamente all'interno delle attività. Al tempo stesso si è operato cercando di fare una ricognizione delle attività già in essere messe in campo sul territorio.

2.2 Nota metodologica: lo schema di intervista

Come si evince dallo schema, l'intervista è stata suddivisa in tre parti:

- **Inquadramento generale**

Essendo il fenomeno oggetto dell'indagine piuttosto articolato, la I° parte dell'intervista era finalizzata a recepire quale fosse il punto di vista degli intervistati rispetto al problema della criminalità economica in un'ottica generale, in modo da rilevare quali reati loro ritenessero più gravi e quale diffusione avessero sul territorio provinciale. In questo modo è stato possibile individuare le priorità che ogni soggetto, in particolar modo rispetto al ruolo che rivestivano, attribuiva alla problematica.

- **Parte specifica mirata ad analizzare le tipologie dei fenomeni:**

Nella parte centrale dell'intervista veniva chiesto di dettagliare meglio il pensiero dell'intervistato rispetto ai reati di criminalità economica ritenuti più presenti sul territorio. Si è parlato di lavoro nero, di frodi e contraffazione, di truffe, di estorsione e di usura. All'interno di ogni singola categoria, al soggetto sono state chieste le proprie opinioni rispetto alla percezione di presenza/consistenza del fenomeno, ai settori maggiormente esposti, ai fattori che favoriscono il fenomeno, agli strumenti da mettere in campo per limitare il verificarsi del fenomeno e i soggetti che dovrebbero attuarli.

- **Funzione e ruoli dell'ente/associazione o Forza dell'Ordine:**

Nell'ultima sezione si invitava l'intervistato ad esplicitare ruolo e funzione che, l'ente/associazione o Forza dell'Ordine rappresentate dall'intervistato, ha in merito alle problematiche analizzate precedentemente. Abbiamo quindi chiesto se ci fossero state iniziative specifiche in questo campo, quelle che l'Ente/associazione potrebbe realizzare per prevenire o limitare il verificarsi di alcune problematiche, il possibile ruolo dell'Ente Locale in materia di prevenzione e repressione e una valutazione sulla possibile funzionalità del numero verde.

Per ogni soggetto, rispetto al ruolo ricoperto, sono state formulate delle domande ad hoc finalizzate ad indagare problematiche specifiche. Tutti gli intervistati sono stati in qualche modo sollecitati dall'intervistatore ad esprimere le proprie opinioni anche su argomenti non citati inizialmente.

Le interviste sono comunque state condotte in maniera piuttosto libera, lasciando ampia libertà agli intervistati e formulando domande specifiche anche in relazione agli spunti lanciati dagli stessi opinion leader.

Traccia di intervista

Parte generale

1. Quando parliamo di criminalità economica ci riferiamo ad una serie di fenomeni i cui contorni non sono ben definiti e a volte si collocano in un'area grigia a cavallo tra economia legale e illegale. Dal suo punto di osservazione, facendo riferimento al territorio provinciale, quale ritiene che siano le problematiche più rilevanti che farebbe rientrare nell'ambito della criminalità economica?
2. Sempre avendo a riferimento il territorio provinciale Lei crede ci siano particolari aree o settori di attività maggiormente esposti ai fenomeni che ha delineato? Per quali motivi (posizione geografica, meno controlli, persone presenti sul territorio, diverso sviluppo industriale ecc.)? (finalizzata a capire se, sul territorio provinciale, ci sono diversità e in particolar modo capire quali);

Parte specifica che analizza le tipologie di fenomeno

1. Problema frodi. Sviluppare il discorso sulla contraffazione, laboratori abusivi, commercio abusivo. Valutazione/percezione sulla consistenza del fenomeno, modalità con cui si esplicano, tipologia di imprese/settori maggiormente esposti e perché.
2. Truffe: valutazioni/percezioni sulla consistenza del fenomeno, tipologie più rilevanti (sicurezza bancomat, carte di credito, denaro falso, transazioni elettroniche in generale, acquisto di merce non pagata, assegni a vuoto) tipologie di imprese colpite e perché, modalità di attuazione. Eventuali connessioni con il fenomeno riciclaggio.
3. Lavoro nero: valutazioni sulla diffusione del fenomeno e connessioni con i fenomeni di criminalità economica, settori maggiormente esposti e perché, ripercussioni per le imprese "legali".
4. Estorsioni: valutazione/percezione sulla diffusione del fenomeno, tipologia di imprese più esposte, modalità di attuazione del reato, fattori che possono favorire il fenomeno Quali iniziative specifiche di prevenzione potrebbero essere realizzate? Da parte di chi?
5. Usura: valutazione/percezione sulla diffusione del fenomeno; condizioni economiche e di contesto che favoriscono il fenomeno (es. difficoltà di accesso al credito per le imprese). Eventuali connessioni con il fenomeno dell'abusivismo finanziario e riciclaggio.

Sui fenomeni analizzati, quali iniziative specifiche di prevenzione e contrasto potrebbero essere realizzate? Da parte di chi? Con quali strumenti?

Parte che analizza la funzione dell'Ente/Associazione rappresentata dall'intervistato e ruolo degli Organi di Polizia e degli Enti Pubblici

1. L'ente che rappresenta ha mai assunto iniziative specifiche sul tema?

(Sia iniziative atte a contrastare i fenomeni che ad indagarlo)

Se sì quali, con quali soggetti, con quali risultati?

2. Secondo lei le forze dell'ordine, su quali attività di prevenzione e controllo, dovrebbero maggiormente concentrarsi?

3. Quale ruolo intravede per gli Enti Locali rispetto a questo tipo di problematiche?

4. L'eventuale apertura di un numero verde finalizzato a dare informazioni ai cittadini in merito a tematiche legate a truffe e raggiri, potrebbe essere funzionale anche per chi possiede una attività?

2.3 I soggetti intervistati

Gli intervistati sono stati selezionati in maniera specifica rispetto agli argomenti da approfondire.

Nello specifico sono stati intervistati i rappresentanti delle Forze dell'Ordine, delle Associazioni dei commercianti, delle Cooperative, delle Imprese, dell'Artigianato e dei Sindacati per un totale di 19 soggetti intervistati.

Per quanto concerne le **Forze dell'Ordine** sono stati intervistati:

- Questore della Provincia di Modena;
- Comandante provinciale dei Carabinieri di Modena;
- Comandante provinciale della Guardia di Finanza di Modena;

Per le **Associazioni dei commercianti**:

- Presidente provinciale Confcommercio;
- Presidente provinciale Confesercenti;
- Presidente provinciale Licom;

Per le **Associazioni degli artigiani**:

- Presidente provinciale Lapam;
- Presidente provinciale CNA;
- Presidente provinciale FAM.

Per le **Associazioni degli industriali**:

- Presidente provinciale Api;
- Presidente provinciale Unione Industriali.

Per le **Cooperative**:

- Presidente provinciale Confcooperative;
- Presidente provinciale Lega Cooperative.

Per i **Sindacati**:

- Segretario provinciale CGIL;
- Segretario provinciale CISL;

Oltre ai soggetti elencati precedentemente, sono stati intervistati anche il **Procuratore della Repubblica**, il **Presidente della Camera di Commercio** di Modena, il **Responsabile dell'Osservatorio Appalti** della Provincia di Modena e il **Presidente del CoFim** (consorzio fidi Modena).

Le interviste sono state realizzate da ottobre 2006 a gennaio 2007.

2.4 Analisi delle problematiche: uno sguardo d'insieme

Sollecitati ad esprimere una valutazione generale sul fenomeno, gli intervistati hanno concentrato maggiormente l'attenzione prima di tutto sugli effetti che la criminalità economica produce, ovvero una sorta di concorrenza sleale nei confronti delle imprese che operano nel rispetto della legalità.

L'altro elemento di preoccupazione è quello legato alle possibili infiltrazioni della criminalità organizzata nel tessuto economico

In particolar modo gli opinion leader fanno riferimento ad alcune aziende sul territorio che, ricorrendo a comportamenti illegali come sfruttamento del lavoro nero, evasione fiscale, contraffazione dei prodotti, producono beni o offrono servizi ben al di sotto del valore del mercato, mettendo in grossa crisi le imprese che invece rispettano le regole.

Questo a sottolineare che, quando si parla di criminalità economica, molto spesso risulta difficile scorporare ed analizzare i fenomeni in maniera singola, perché molte volte si intrecciano tra loro.

“fanno male alle aziende sane, anzi le hanno fatte morire, la famosa mela marcia nel cesto che fa marcire anche le altre, è così”

“purtroppo questi problemi, come la contraffazione, creano degli eventi a cascata che poi creano dei problemi di natura sociale e di concorrenza sleale che mettono in difficoltà le aziende sane”

“la preoccupazione c'è e soprattutto la preoccupazione è quella delle imprese sane, che pagano le tasse, che fanno la fattura, che sono in regola perché vengono disturbate da atti più o meno leciti di altre imprese”

“Per quanto riguarda la criminalità economica ritengo che i problemi siano tutti quelli che “drogano” il mercato”

Anche l'opinione dei rappresentanti delle Forze dell'Ordine sottolinea come i reati relativi alla criminalità economica sono tra loro correlati e influiscono in maniera molto negativa sul mercato.

“l'elemento principale che vediamo è quello della concorrenza sleale, cioè aziende che offrono servizi, costi che raramente riteniamo possano rappresentare i costi di un contratto collettivo nazionale, di conseguenza un uso probabilmente del lavoro nero.....addirittura a forme di evasione dell'IVA”

“per quanto riguarda i laboratori abusivi, noi abbiamo fatto otto verifiche dall’inizio dell’anno, con una evasione di venti milioni di euro. Non sono pochi.....potremmo aver scoperto la punta di un iceberg o l’iceberg stesso.....è chiaro che da parte nostra la tolleranza è zero”

“la guardia di Finanza ha proprio questo compito, di garantire la sicurezza economico finanziaria. Dobbiamo garantire anche l’equità del mercato, la libera concorrenza è diritto di ogni impresario a poter concorrere con le proprie armi in maniera giusta e concreta”

Alcuni soggetti, parlando di questa problematica, hanno fatto riferimento in particolar modo ad attività gestite da stranieri. In particolar modo le impressioni degli intervistati ricadono sulle imprese cinesi, ree di sviluppare attività grazie allo sfruttamento del lavoro nero e di non adeguarsi al sistema fiscale italiano.

“noi ci troviamo imprese italiane che oggi non riescono a stare dietro a pagare i dipendenti, a pagare le tasse, perché i prezzi dei cinesi sono estremamente concorrenziali”

“ha visto l’ultima operazione che ha fatto la finanza a Carpi per i cinesi? Incide sull’economia in quanto chi commette tali reati mette le aziende sane in condizione di svantaggio”

“allora, se vogliamo evitare che questo si traduca in atteggiamenti di tipo razzista, dobbiamo fare in modo che le condizioni di mercato siano paritarie”

“è evidente che chi rispetta le leggi, paga le tasse, ha un quid di costi che diventano un elemento di difficoltà di concorrenza con questi soggetti meno strutturati”

Altro problema generale che emerge è legato alla possibile infiltrazione di soggetti mafiosi nel tessuto economico del territorio provinciale. In particolar modo questa problematica è emersa spesso nelle interviste anche in relazione all’arresto avvenuto il 25/10/2006 sul territorio modenese di alcuni soggetti appartenenti a famosi clan mafiosi e all’episodio capitato al Sindaco di Vignola.

“perché il problema grosso di Modena è la possibilità di infiltrazioni mafiose.....gli ultimi dati sono preoccupanti, soprattutto sul territorio modenese di parecchi capi mafia, il che denota che qui hanno un appoggio”

“come la lettera al sindaco di Vignola e il proiettile contenuto nella stessa lettera, sono messaggi strani nella nostra cultura locale, fanno pensare a infiltrazioni di stampo mafioso”

Dalle interviste emerge che le infiltrazioni mafiose avvengono in particolar modo in ambiti quali l'edilizia, le società finanziarie e le attività di trasporto/facchinaggio. L'attività produttiva e il tessuto economico del territorio modenese sembra essere un buon terreno nel quale sviluppare attività con la finalità di riciclare denaro sporco.

“per quanto riguarda gli appalti sottolineo le possibili infiltrazioni di aziende sospettate di mafiami risulta che qualcosa sta nascendo sulle forniture, nelle imprese di fornitura di materiale edile anche fuori provincia”

“vale la pena osservare come sugli organi di informazione abbiano trovato ampio spazio le notizie relative ad infiltrazioni malavitose nell'edilizia”

“a Modena ci sono 2000 società finanziarie, sono troppe anche per un contesto all'avanguardia economicamente come il nostro, non vorrei che ci fossero alcune di queste che poi riciclano il denaro sporco da associazioni mafiose”

“rispetto alle problematiche a me ne viene in mente qualcuna, poco evidente ma temo molto presente. Siamo di fronte ad una infiltrazione mafiosa.....io penso che Modena sia una di quelle aree dove è interessante per il capitale malavitoso, perché può favorire la pulizia sul ciclo del denaro sporco. Penso che questo processo stia passando attraverso appalti, cooperative spurie, aziende di trasporto non molto trasparenti”

“qui parliamo soprattutto di usura e parliamo ovviamente di riciclaggio di denaro sporco da parte di organizzazioni criminali sul territorio modenese”

Qualche sospetto viene anche in relazione ad altri settori economici, in particolare in riferimento a quello della ristorazione, in riferimento al quale vengono citati episodi che potrebbero far pensare a fenomeni di usura o estorsione o a coperture.

“vediamo intorno a noi episodi che fanno pensare a forme di intervento nel mercato locale di soggetti malavitosi, l'incendio di qualche pizzeria”

“per esempio alcuni settori, ristoranti, pizzerie, su alcune attività commerciali che restano in vita, abbiamo la percezione che vendano poco, che sia una copertura, dietro alla quale si nascondono interessi poco leciti, come riciclaggio di denaro”

In merito a questa questione l'opinione dei rappresentati delle Forze dell'Ordine è che è vero che ci sono stati arresti “illustri”, ma che questi non sono indicatore di una presenza del fenomeno radicato sul territorio.

“ma non bisogna fare allarmismi, il fatto che nell'ultimo mese nella Provincia di Modena siano stati arrestati tre latitanti appartenenti a diverse organizzazioni criminali, è un segnale che va tenuto in considerazione, che non deve assolutamente allarmare”

“c'è stata una forte presenza di esponenti della criminalità organizzatama al massimo sono emersi spostamenti di stupefacenti, in cui la nostra regione non aveva neppure il ruolo centrale”

“ma indubbiamente tra le province di tutte le regioni, quelle che offrono uno standard economico decisamente medio alto sono oggetto di attenzioni delle associazioni criminali, nazionali e straniere.....devo però dire che da parte di alcuni riscontri di attività nostre specifiche la situazione è comunque a livelli buoni..... non abbiamo sentore di infiltrazioni massicce o capillari con i classici sistemi dell' intimidazione coi connessi fenomeni estorsivi. Da questo punto di vista, direi che il problema fa riferimento solo a singolo episodi e non a veri e propri fenomeni. Bisogna solo tenere alte le antenne per recepire quelli che sono i segnali, anche perché di contro c'è la bontà della popolazione.....perché ci giungono segnalazioni importantissime. Faccio l'esempio con la realtà lombarda, dove ci sono territori in mano a queste organizzazioni e da parte dei cittadini c'è una indifferenza totale e una collaborazione non attiva, cosa che in questa provincia non c'è”

2.5 I reati “economici”: valutazione ed analisi delle caratteristiche ed eventuali soluzioni

Frodi e contraffazioni

Il problema legato alla contraffazione delle merci è stato accostato, per ovvi motivi, al discorso della concorrenza sleale. La contraffazione viene considerata come uno degli elementi che maggiormente mette in crisi la produttività locale, in particolar modo perché legata ad altre problematiche come il lavoro nero. Dal punto di vista territoriale il fenomeno della contraffazione viene accostato dalle Forze dell'Ordine alla zona di Carpi, dove sono presenti numerose industrie tessili, e alla “problematica cinesi”.

“so che la finanza ha fatto delle operazioni in questo settore nella zona di Carpi, ma ci sono stati anche dei capannoni utilizzati per stoccare della roba rubata, direi comunque che grosso modo non è una attività radicata”

“contraffazione che rileva una grande presenza, in particolar modo nel tessile, di lavoratori cinesi soprattutto nella zona che va da Carpi a Mirandola, sono stati individuati circa 140 laboratori di queste persone”

“noi come frodi abbiamo fatto grossi servizi.....sia a livello nazionale che europeo, quindi è un problema che esiste”

“Se parliamo di frodi alimentari, siamo in una zona dove sappiamo quanto incide nella produzione dei vari prodotti, noi avendo delle unità specializzate come i NAS sviluppiamo attività specifiche di prevenzione su queste materie. Poi aggiungiamo nel settore del commercio la minaccia della Cina, nel settore tessile.....alcuni prodotti li produce in maniera regolare e possono costare poco per una questione del costo della manodopera, per altri invece il costo dipende dai materiali che di sicuro non sono conformi a certe norme”

A detta degli intervistati, i settori che ne risentono in maniera più evidente sono il tessile e i beni di consumo (in particolar modo alimentari), anche se negli ultimi tempi sta iniziando ad interessare anche altre attività produttive.

“ci sembra che il tema esista in senso generale, ma più per quelle aree tipo il tessile, metalmeccanico, dove il tema dei marchi acquista un valore più forte”

“si tratta di un fenomeno particolarmente accentuato in alcuni settori produttivi (su tutti il tessile e il commercio). Nel primo caso possiamo tranquillamente affermare che l’incidenza del fenomeno ha contribuito notevolmente alla crisi che ha attraversato il segmento della moda. Da qualche tempo il problema inizia a farsi sentire anche nell’ambito del biomedicale”

Per quanto riguarda le eventuali soluzioni, emerge che il problema debba essere affrontato a livello nazionale e che le norme attualmente in vigore non siano troppo funzionali e perciò poco applicabili da parte delle Forze dell’Ordine.

“non è una nostra responsabilità se poi la legge non viene applicata, la legge esiste e il consumatore direi che oggi non è uno sprovveduto.....sa benissimo che acquistando un prodotto di basso prezzo, ha un prodotto che è una copia, non è originale e quindi di bassa qualità”

“mi sembra che ci sia una maggiore attenzione da parte della Guardia di Finanza negli ultimi anni, si sente spesso di sequestri di materiale contraffatto: c’è una maggior coscienza del danno gravissimo che si arreca alle aziende. Penso che ci debba essere una presa di coscienza anche da parte del Governo”

C’è poi chi, in particolar modo per quanto riguarda la contraffazione dei prodotti di consumo nel settore alimentare, sottolinea giustamente l’importanza dell’etichettatura e della rintracciabilità del prodotto come azione di prevenzione e di informazione nei confronti dei cittadini.

“nel settore alimentare è molto sviluppata la contraffazione dei marchi o relativa all’utilizzo di prodotti diversi da quelli segnalati nell’etichetta. Per la delicatezza della cosa sono i supermercati i primi che dovrebbero segnalare la provenienza dei prodotti, il percorso di produzione, in modo da dare al consumatore la possibilità di sapere cosa acquista e cosa consuma”

Truffe ai danni delle imprese e nei confronti dei cittadini

Per quanto riguarda le truffe, scopo dell’indagine era analizzare il fenomeno in particolar modo dal punto di vista delle imprese.

“rispetto alle truffe informatiche per l’azienda è un aspetto marginale, perché se uno ha l’accortezza di controllare bene i propri estratti conto e cerca di intervenire subito”

“ecco, a dire la verità noi abbiamo avuto poche segnalazioni rispetto a questo, un po’ forse perché è tutto sommato recente questo tipo di utilizzazione, le azioni passano ancora attraverso la banca.....un po’ ha forse aiutato l’informazione che viene data in questo campo.....quindi dare queste informazioni per tenere alta l’attenzione è una cosa utile”

“nelle nostre imprese che sono abbastanza strutturate è difficile che si facciano truffe”

Le associazioni dei commercianti hanno considerato come un fenomeno preoccupante anche la crescita delle truffe perpetrate attraverso lo strumento elettronico.

“non passa giorno che non si senta che hanno vuotato bancomat, clonato carte.....quindi vuol dire che ci sono gruppi di gente specializzata che fa queste cose qua”

“per quanto riguarda le truffe ci sono queste cose qua, la clonazione di bancomat o carte di credito.....nell’area sassolese anche denaro falso..... è chiaro però che tutta una serie di fenomeni possono disincentivare i consumatori dall’utilizzo di questi strumenti.....ci vorrebbe una maggiore attenzione da parte delle attività commerciali.....il dato che abbiamo rilevato per duplicazioni di bancomat è appunto legato ad una non sufficiente attenzione nei confronti di aziende che si presentavano come quelle che facevano la manutenzione”

“poi ci sono altri tipi di truffe che riguardano alcuni ammanchi di denaro attraverso i mezzi di comunicazione, anche per questi c’è bisogno di una normativa”

“un settore che abbiamo dimenticato e che invece a noi interessa molto è la truffa informatica, siccome sempre più le imprese sono informatizzate in tutti i settori dell’azienda, è chiaro che l’opera di hacker.....può essere un problema e può diventarlo anche la sicurezza nei pagamenti con strumenti informatici, perché sempre più il commercio si sposterà in questa direzione. Ancora oggi digitare il numero di carta di credito per effettuare un pagamento è ancora un rischio che fa pensare qualcuno. Bisogna tecnologicamente arrivare a sistemi di pagamento tramite internet più sicuri”

Molti intervistati, in relazione al fenomeno delle truffe, hanno fatto riferimento anche agli episodi che accadono ai singoli cittadini. La percezione è che il fenomeno sia in notevole aumento sul territorio

provinciale. In particolar modo gli opinion leader fanno riferimento alle problematiche legate ai contratti, alle truffe agli anziani e ai crack argentini e parmalat.

“ci sono quelle nei confronti di persone deboli, anziani e disabili che credo siano in aumento.....nonostante facciamo attività informativa, preventiva, campagne di sensibilizzazione”

“le problematiche più evidenti sono quelle delle truffe, molto disdicevoli quelle che capitano ai soggetti più deboli”

“le persone anziane sono quelle più a rischio.....è un fenomeno che ha un effetto psicologico sugli anziani devastante dal punto di vista del loro approccio col mondo esterno, dal punto di vista delle paure.....per quanto riguarda i giovani e le famiglie, credo che le truffe siano diverse, più sofisticate, e che in parte hanno anche elementi di vergogna.....occorrerebbe un sistema di tutela e non di vergogna”

“ho una idea precisa su quanti lavoratori sono stati truffati da grandi aziende, crack, dal ruolo non pulito giocato dagli istituti di credito”

“negli ultimi anni abbiamo avuto un progressivo aumentare delle truffe economiche a danno dei cittadini.....attivati contratti telefonici senza nessuna firma, raccogliendo solo nomi e cognomi. Questa attivazione di servizi non richiesti non ci dovrebbero essere, vengono tante persone a lamentarsi, la cosa più difficile è poi tornare indietro, il recedere, poiché non ci sono uffici ma solo call center, non esistono interlocutori

Per quanto riguarda eventuali soluzioni, sono emerse alcune considerazioni che sottolineano da un lato l'importanza di fornire maggiori informazioni al cittadino sugli strumenti di tutela e dall'altra la necessità di creare un apparato legislativo in grado di contrastare questi fenomeni.

“la denuncia che voglio fare è questaa monte rimane la possibilità di fregare la gente, cioè di andare in televisione a fare quelle vendite.....quindi devono avere sicuramente qualcuno che gli dia lo spazio.....ci andrebbe una stretta dal punto di vista legislativo su queste tematiche”

“poi c'è il fatto delle inserzioni, delle pubblicità, propaganda televisiva – nel campo della cartomanzia, è un fenomeno che andrebbe controllato maggiormente normativamente”

“per le truffe informatiche noi abbiamo un reparto di specialisti che operano nel settore dell’informatica, il CANT.....interviene nel momento in cui noi riscontriamo delle anomalie”

“però non è che mi preoccupino molto i reati delle truffe.....abbiamo avuto un picco tra il 1/7/2002 al 30/6/2003 che è di 987, mentre nel periodo del 1/7/2005 al 30/6/2006 sono 534”

“credo che ci sia un versante nel quale le associazioni di categoria , che non è solo quello della denuncia dei fenomeni, della richiesta di un maggiore intervento da parte degli organi dello Stato, ma proprio l’informazione che deve essere messa a disposizione della propria realtà associativa”

Vale la pena di sottolineare come nessun intervistato, parlando del reato truffa, ha fatto riferimento ad episodi legati a reati di tipo fallimentare, fenomeno che dal rapporto realizzata dal Prof. Ciconte “La criminalità organizzata in Emilia Romagna: Ricostruzione di un quadro d'area Modena, Reggio Emilia, Sassuolo” appariva come piuttosto diffuso sul territorio provinciale.

Lavoro nero

Le impressioni emerse per quanto riguarda il lavoro nero indicano che la problematica è piuttosto presente sul territorio provinciale. In particolare i settori dove si verificano maggiormente queste situazioni sono nell’edilizia e nel tessile.

“il problema del lavoro nero esiste soprattutto nel settore edile e nel commercio..... soprattutto nella bassa modenese, questi laboratori di cinesi”

“rispetto al lavoro nero la percezione è alta, altissima perché come dicevo i settori a rischio sono quello dell’edilizia, ma non solo, c’è anche quello per esempio del tessile, causa l’avvento dei cinesi”

“tra il polo delle ceramiche a Sassuolo e il polo tessile di Carpi, attira lavoratori anche irregolari”nel campo dell’edilizia e dell’agricoltura è facile introdurre lavoro nero”

Il fenomeno sembra interessare, per ovvi motivi, in particolar modo i lavoratori stranieri.

“credo che il problema lavoro nero non sia assolutamente da sottovalutare, in particolare per quanto concerne la presenza di extracomunitari sul territorio modenese dove in alcuni casi ci si può trovare di fronte anche a situazioni di schiavitù”

“in alcuni ambienti lavorativi non ci sono più lavori che gli italiani si prestano a fare, come nel campo dell’edilizia, e quindi la possibilità che vengano impiegati lavoratori in nero c’è”

“sono circa 1500 le attività, parliamo di ditte individuali gestite da stranieri, una parte sono extra-comunitarie, una parte no, però questo dato è in forte aumento, anche sul territorio provinciale.....è cresciuto nel giro di tre anni del 137%. In modo particolare il commercio e l’edilizia sono i due settori che la fanno da padroni.....la stragrande maggioranza sono situazioni regolari, ci sono però anche situazioni non regolari, quindi non censite.....quindi da questo punto di vista la lotta al lavoro nero va censita”

Per quanto riguarda il mondo dell’agricoltura ci sono alcune differenze rispetto alla caratteristica del fenomeno. Infatti, rispetto al commercio e all’edilizia, dove c’è la percezione che nella spirale del lavoro nero entrino in maniera preponderante soggetti non italiani, nel settore agricolo, anche se in forma minore, troviamo una ricerca maggiore di “professionalità”.

“il problema del lavoro nero esiste in maniera in maniera massiccia sia nel settore edilizio sia nel settore dell’agricoltura, legato in particolar modo alla stagionalità ed è un fenomeno che non interessa solo gli stranieri ma anche gli italiani, in particolar modo se pensiamo a quei mestieri agricoli più specializzati come per esempio la potatura”

“soggetti che operano in condizioni di lavoro nero nell’edilizia ma anche nell’area dei servizi, pulizie.....qualche notizia raccolta su sensazioni che in alcuni ambienti, anche agricoli, abbia fatto l’ingresso.....di pensionati di una certa costanza, gente che per 60 anni ha fatto determinati lavori e che continuano in pensione a fare piccoli lavoretti ma non credo creino una situazione di debolezza nei sistemi”

Anche il lavoro nero, a pari di problematiche come la contraffazione e l’evasione fiscale, influenza in modo decisivo il mondo del mercato.

“la cosa principale che a noi da maggiormente fastidio è il lavoro nero, soprattutto in alcuni settori più sensibili, riguarda in particolare l’edilizia, perché se una impresa impiega personale non in regola da un punto di vista contributivo e fiscale, fa una concorrenza sleale.....”

Per quanto riguarda le soluzioni da un lato si privilegia la necessità di creare un sistema rete tra i vari soggetti – Istituzionali e non – che hanno qualche competenza in materia per prevenire e combattere il fenomeno nelle sue diverse articolazioni e connessioni con altre problematiche come evidenziato in precedenza.

“il problema del lavoro nero è davvero complesso da monitorare ed abbattere: basta pensare alla complessità e vastità del terziario. L’unico modo per riuscire a monitorare una buona parte del mondo del lavoro è fare in modo che tutti i soggetti – Istituzioni, Enti Pubblici, Sindacati, Associazioni di Categoria, lavoratori stessi- si attivassero e facessero rete tra loro”

“nella provincia di Modena mi risulta che il numero degli ispettori sia nettamente insufficiente rispetto a quello che è la dimensione solo dell’edilizia”

La problematica del lavoro nero è stata evidenziata anche dai rappresentanti delle Forze dell’Ordine.

“per il lavoro nero abbiamo tessile, edilizio, situazioni non preoccupanti, ma da controllare con attenzione.....la gente non capisce che può costare di meno assumere uno in nero, ma alla fine paga molto di più, perché è un rischio, un grosso rischio e noi su questo abbiamo avuto direttive governative di tolleranza zero”

“questo è di sicuro un aspetto abbastanza forte, da considerare, presente. Questo perché ovviamente siamo legati ad una manodopera che fa lievitare i costi, quindi influisce sui costi di produzione.....come nel campo dell’edilizia c’è una grossa possibilità che vengano impiegati lavoratori in nero. Anche qui, attraverso indagini, abbiamo avuto dei riscontri”

Estorsione e usura

Sono due fenomeni che, nella percezione degli intervistati, non sembrano presenti in maniera evidente sul territorio provinciale, anche se, allo stesso tempo, si afferma che è difficile esprimere analizzare questi fenomeni in quanto potrebbero esserci molti casi sommersi anche per motivazioni legate alla vergogna di chi le subisce.

“l’usura non emerge per problemi di tipo emotivo, cioè una vergogna del soggetto. È un problema di tipo culturale che fa emergere alcune problematiche, cioè che il credito in chiaro e trasparente deve essere accessibile.....quindi il territorio e le Istituzioni devono essere molto recettive rispetto a questa cosa”

“è un problema presente sul territorio, come Associazione abbiamo provato a farlo emergere – attraverso la possibilità di fare segnalazioni anche in modo anonimo – ma non abbiamo riscontrato nulla”

Dai rappresentanti delle Forze dell’Ordine emergono queste valutazioni rispetto alle problematiche di usura ed estorsione.

“per quanto riguarda l’estorsione e l’usura queste sono estremamente più pressanti.....le situazioni maggiori sono nell’ambito del commercio, delle pizzerie o di attività che portano una grossa quantità di denaro.....le attività produttive sono meno colpite da questa situazione.....non avendo delle situazioni liquide giornaliere importanti.....la Questura sta lavorando molto su Modena per cercare di arginare il problema, purtroppo rispetto a queste cose c’è una omertà tremenda”

“ i fenomeni che abbiamo attenzionato in maniera particolare sono quelli dell’esercizio abusivo del credito, con gente che presta somme di denaro in maniera professionale senza avere le varie autorizzazioni, che qualche volta possono sfociare nel fenomeno di usura. Questo è un fenomeno che è presente sul territorio in maniera blanda.....che non trova l’humus adatto, perché il valore aggiunto di questa provincia è proprio l’uomo”

Qualche riflessione viene fatta in relazione alla crescita esponenziale in questi anni del numero delle società che prestano denaro – finanziarie – che, secondo alcuni, possono essere utilizzate anche per riciclare denaro sporco.

“a mio parere andrebbero fatti dei controlli a tutte quelle ditte che pubblicizzano in modo palese prestiti a chiunque, anche protestati, in 48 ore”

“esistono fenomeni di usura che colpiscono i cittadini e le piccole medie imprese che sono collegati anche al riciclaggio di denaro sporco.....per esempio credo sia indispensabile fare un controllo a priori sulle società che prestano soldi con interessi molto elevati”

Rispetto all’usura, viene sottolineata anche l’importanza svolta dai consorzi fidi, che fungono da intermediari tra il soggetto che richiede un prestito e la banca che lo eroga con la finalità di garantire maggiori garanzie.

“poi ci sono i reati legati all’usura che emergono poco.....forse da noi c’è un sistema creditizio più efficace, forse sono le organizzazioni imprenditoriali che riescono anche a garantire l’accesso al credito.....però secondo me il fenomeno c’è, anche se non ha dimensioni allarmanti, si palesa il fenomeno attraverso alcuni episodi di recupero credito fatto a volte in maniera violenta”

“l’usura qui da noi c’è un pò meno perché le banche sono più disponibili e se troviamo l’usura la troviamo in una fascia di personaggi che non hanno niente a che fare con l’economia”

“anche i fondi anti-usura che per legge sono gestiti dai consorzi fidi, non trovano un riscontro da noi. Io non nego che il fenomeno ci sia, però è difficile che venga segnalato. C’è una sorta di vergogna, per cui non c’è un riscontro diretto del fenomeno”

Qualcuno rileva come, in alcuni casi, sia la stessa società civile che crea le condizioni affinché le persone debbano fare richiesta di finanziamenti, a volte anche in maniera illegale.

“i problemi finanziari sono esplosi anche tanto a causa del consumismo, l’aver tutto, anche ciò che non è necessario, porta ad una esplosione di credito e consumo, ci sono anche famiglie che hanno debiti altissimi”

Le soluzioni di contrasto che vengono proposte sono principalmente due: maggiore informazione attraverso una crescita della cultura della legalità e più facilità nell’accesso al credito.

“per contrastare l’usura occorre a nostro avviso agire in due direzioni. Innanzitutto facilitare l’accesso al credito, soprattutto per quanto riguarda le piccole imprese, non a caso quelle più colpite da questo fenomeno. Poi innescare un meccanismo di crescita culturale, per migliorare la consapevolezza dei rischi che si corrono ricorrendo a questa modalità illegale di finanziamento”

2.6 Istituzioni e Enti Pubblici: quale ruolo per contrastare la criminalità economica

Le Forze dell'Ordine: attività d intelligence e ruolo sul territorio

Le Forze dell'Ordine svolgono un ruolo preponderante per quanto riguarda il controllo delle attività economiche, sia per quanto riguarda le azioni di repressione sia quelle di prevenzione. Alcuni intervistati sono però dell'idea che le attività di indagine siano un po' carenti, in particolar modo causa la mancanza di uomini e mezzi a disposizione. L'idea che emerge dalle interviste è che, nonostante la buona attività di intelligence sul territorio da parte delle Forze dell'Ordine, la situazione potrebbe migliorare grazie ad un adeguamento degli organici attuali, considerati dagli intervistati insufficienti.

“rispetto a questi fenomeni, le Forze dell'Ordine sono ancora poco sviluppate. Sono strumenti complessi che vanno dalla capacità di analizzare dove si forma la ricchezza, la capacità degli strumenti della Guardia di Finanza..... e anche la capacità di sviluppare indagini da parte dei magistrati che sono, da questo punto di vista, per le dimensioni che ha il fenomeno, limitate”

“quando non hai attività di intelligence, quando le Forze dell'Ordine sono un po' carenti.....io credo che sia principalmente un problema di organico a Modena.....credo che ci sia un problema generale legato al fatto che una buona parte dei dipendenti di Polizia che sono negli uffici andrebbero collocati sul territorio”

Per quanto riguarda il ruolo appare chiaro come questo sia da ricercarsi in particolar modo nelle attività di controllo e di repressione legate ai fenomeni che portano a situazioni di concorrenza sleale. Qualcuno sottolinea come ci sia un problema legato anche ai temi della giustizia.

“in realtà ogni azione di controllo che possa tradursi in una lotta alla concorrenza sleale”

“non è solo un problema di Polizia, è anche legato al tema della giustizia. Una media delle cause civili di 6/7 anni produce un risultato vicino allo zero”

Interessante anche l'opinione espressa da alcuni soggetti secondo i quali la sicurezza va garantita attraverso sistemi di partecipazione e collaborazione tra le Istituzioni e il territorio stesso.

“il coordinamento delle Forze dell’Ordine c’è abbastanza, anche perché c’è un comitato di sicurezza presso la Prefettura.....la presenza di Forze dell’Ordine sul territorio dipende anche dallo stato di civiltà delle persone, dove c’è maggior degrado sociale le Forze dell’Ordine non sono mai sufficienti, dove si vive civilmente invece si”

“il ruolo delle Forze dell’Ordine è un ruolo sempre molto delicato.....io però vorrei evitare che si delegasse o si affidasse tutto a loro.....la gestione del territorio senza partecipazione non serve, perché la partecipazione parte dalle persone”

Ente Locale: l’importanza della programmazione e della comunicazione al territorio

La maggior parte degli intervistati ritiene che l’Ente locale debba sviluppare politiche finalizzate da un lato ad intercettare le problematiche che si sviluppano sul territorio e dall’altra far crescere la consapevolezza su questi fenomeni da parte della popolazione, attraverso campagne di comunicazione e sensibilizzazione nei confronti dei cittadini che, senza risultare allarmistiche, abbiano l’effetto di rafforzare i meccanismi di prevenzione.

“collaborazione, informazione, tutto ciò che gli Enti Locali possono fare anche dal punto di vista partecipativo, per esempio far sì che si riesca ad avere una quantificazione, anche di queste presenze irregolari.

“ha il compito, insieme alle Associazioni che operano sul territorio, di tenere alta l’attenzione rispetto a questi temi, fare informazione.....operare nelle proprie competenze affinché le regole siano rispettate”

“l’Ente Locale deve essere un ricettore di segnali e di informazioni, per poi sensibilizzare chi di dovere, non so la Prefettura, la Questura”

“sviluppare ogni iniziativa che possa servire a ridurre il rischio e a tutelare i cittadini è benvenuta.....perché una cosa è la sicurezza, un’ altra la percezione di sicurezza. Il ruolo dell’Ente Locale deve essere anche rivolto a migliorare la percezione di sicurezza”

Importante appare anche la pianificazione strategica rispetto allo sviluppo.

“gli enti locali pubblici dovrebbero definire in modo un po’ più preciso cosa si intende per qualità dello sviluppo.....è arrivato il momento di dire cosa deve crescere e cosa no dal punto di vista produttivo, si chiama programmazione e selezione, occorre spingere sulla formazione per ridurre il precariato. Questo

al fine di costruire un sistema più robusto dal punto di vista sociale, economico, perché se le persone sono più formate, istruite e strutturate nel lavoro sono meno deboli e quindi meno in balia di qualsiasi proposta che viene, una barriera dal punto di vista economico”

Significativo è anche l’apporto che dovrebbe dare la Polizia Municipale.

“il ruolo dell’Ente Locale con la Polizia Municipale potrebbe essere molto importante. Poi potrebbe essere determinante nella rilevazione dei dati statistici sulla qualità delle persone che sono sul territorio.....etnia, vedere dove abitano, come abitano”

“possono rivestire una importante azione di controllo – penso alle forze di Polizia Municipale – che può avere un ruolo particolarmente importante soprattutto con riferimento alle sinergie tra i diversi comuni e le altre forze di Polizia”

2.7 S.o.s Truffa: prime impressioni

Lo scopo di questa domanda era avere una impressione generale sull'utilità che il servizio poteva avere nei confronti dei cittadini.

Per quanto concerne l'iniziativa legata all'apertura dello sportello S.O.S Truffa, gli intervistati esprimono un parere positivo nei confronti dell'iniziativa. L'idea generale degli osservatori privilegiati è che questo servizio risulti essere molto utile in particolar modo per la cittadinanza e i piccoli commercianti e, ovviamente, proprio perché non rivolto a questa tipologia di utenza, meno per le imprese maggiormente strutturate.

“io vedo l'iniziativa molto favorevolmente per il comune cittadino, meno informato. Anche il piccolo imprenditore può trovare giovamento da questo servizio, il piccolo negoziante non è un grosso esperto di truffe. Forse all'impresa più strutturata servirà meno”

“il numero verde serve a chi non ha una assistenza, quindi al cittadino”

“il numero verde potrebbe essere funzionale anche per chi possiede una attività, anche se le truffe alle quali può essere soggetto il privato sono più facilmente denunciabili rispetto a quelle tipiche dell'impresa”

Dato comune a tutti gli intervistati è invece il pensiero che il numero possa essere utile in particolar modo per le truffe ma non per reati come l'estorsione e l'usura.

“sulle truffe può sicuramente avere più successo, obbiettivamente non credo funzioni con estorsioni e usura”

“Più difficile, invece, è pensare che questo tipo di assistenza si presti a raccogliere informazioni relative ad estorsioni ed usura. Queste ultime, infatti, presentano caratteristiche tutte particolari – non ultime le sfaccettature psicologiche – che forse rendono più adatte le Associazioni ad ascoltare gli imprenditori in difficoltà, anche per i rapporti più personali che spesso si innescano con questi ultimi”

“attraverso il numero verde potrebbero essere segnalate alcune cose, perché magari uno si vergogna di dirlo perché ha paura di passare per degli allocchi.....magari può anche rimanere anonimo.....sicuramente anche se non si arriva a una denuncia informale può mettere in condizione anche gli organi di Polizia di muoversi”

Qualche critica è arrivata in considerazione del fatto che un numero verde non è molto funzionale per i commercianti che hanno altri canali utili per risolvere le problematiche. Come elemento di criticità viene sottolineata, inoltre, la scarsa comunicazione che viene fatta sul territorio rispetto a queste iniziative.

“C’è un po’ di titubanza per quanto riguarda questi numeri verdi.....non sono mai pubblicizzati a dovere”

“io francamente come commerciante non ho bisogno di un numero verde.....non è con i numeri verdi che si risolvono i problemi.....cosa può rispondermi il numero verde se dico guardi c’è uno qui che secondo me ha una carta clonata.....io chiamo la Polizia”

“gli enti locali devono avere un ruolo anche loro perché sono presenti in tutti gli aspetti di vita cittadina.....penso ci debba essere una sinergia e un lavoro tra Provincia e Comune. L’istituzione di un numero verde è un segnale di presa coscienza di questi problemi. Dopo però è necessario un punto di verifica..... tra sei mesi ci vorrebbe un momento d’incontro per valutare quanto è stato fatto.....è importante che ci sia informazione su quanto stanno portando avanti il Comune e la Provincia”

2.8 Uno sguardo al futuro: cosa preoccupa maggiormente

Per quanto riguarda gli sviluppi futuri, sono in particolar modo tre le problematiche che emergono con maggiore forza.

La prima è quella già descritta più volte precedentemente riguardante l'aumento di episodi di concorrenza sleale che viene perpetrata da alcuni soggetti attraverso fenomeni di elusione fiscale, contraffazione e sfruttamento del lavoro nero che minano in nostro tessuto produttivo e di conseguenza la nostra società e il nostro modo di vivere. E sono ancora le imprese gestite dai cinesi quelle sotto accusa.

“quello dei cinesi è una problematica davvero importante, perché il cinese non disturba, è educato, entra in silenzio, opera nel buio più assoluto.....è un fenomeno che nel tempo può portare a danni irreversibili, ci sono imprese che non riescono più a stare al passo”

Ma anche le truffe, nonostante siano in netto calo sul territorio provinciale, continuano a spaventare: in particolar modo in questo campo è la totale mancanza di certezza della pena che crea le difficoltà maggiori. La soluzione, in particolar modo per le truffe informatiche di ultima generazione, si trova attraverso una continua e costante informazione al cittadino, sia esso consumatore o commerciante.

“non c'è una gran certezza della pena, in particolare per quanto riguarda le truffe. Il mio timore è che mancando risorse a livello nazionale delle Forze dell'Ordine dedicato a controllare di più questi casi, ci possa essere un aumento dei truffatori. Ci vuole sempre più prevenzione”

“l'importante è stare al passo con i tempi, l'informazione deve essere continua, perché continuo è il cambiamento del mondo.....domani vuol dire qualità e per fare qualità bisogna essere formati e informati”

Per ultima una analisi molto interessante che lega i problemi della criminalità economica a politiche di tipo sociale. Va sottolineato con forza, infatti, che la criminalità economica si sviluppa anche grazie a situazioni sociali che consentono l'inserimento di soggetti malavitosi.

“Rispetto al futuro credo che abbiamo un grosso impegno per le generazioni che verranno. Dovremmo creare le basi per una buona integrazione perché senza di questa si rischia di creare una generazione di persone disadattate. Disadattati sociali che saranno da assistere ma che poi andranno ai margini della societàe per sopravvivere trovano scappatoie illegali e vengono intercettati da soggetti malavitosi”

Capitolo III

L'istituzione dello sportello S.O.S truffa: il bilancio dell'attività, i dati, le prospettive

A cura di Giuseppe Poli

L'istituzione dello Sportello Sos Truffa è inserito tra le azioni previste all'interno del progetto più complessivo che prevede una "RETE PROVINCIALE PER IL MONITORAGGIO E LA PREVENZIONE DELLA CRIMINALITA' ECONOMICA". L'accesso al servizio gratuito dei cittadini di Modena e provincia avviene attraverso un apposito Numero Verde:

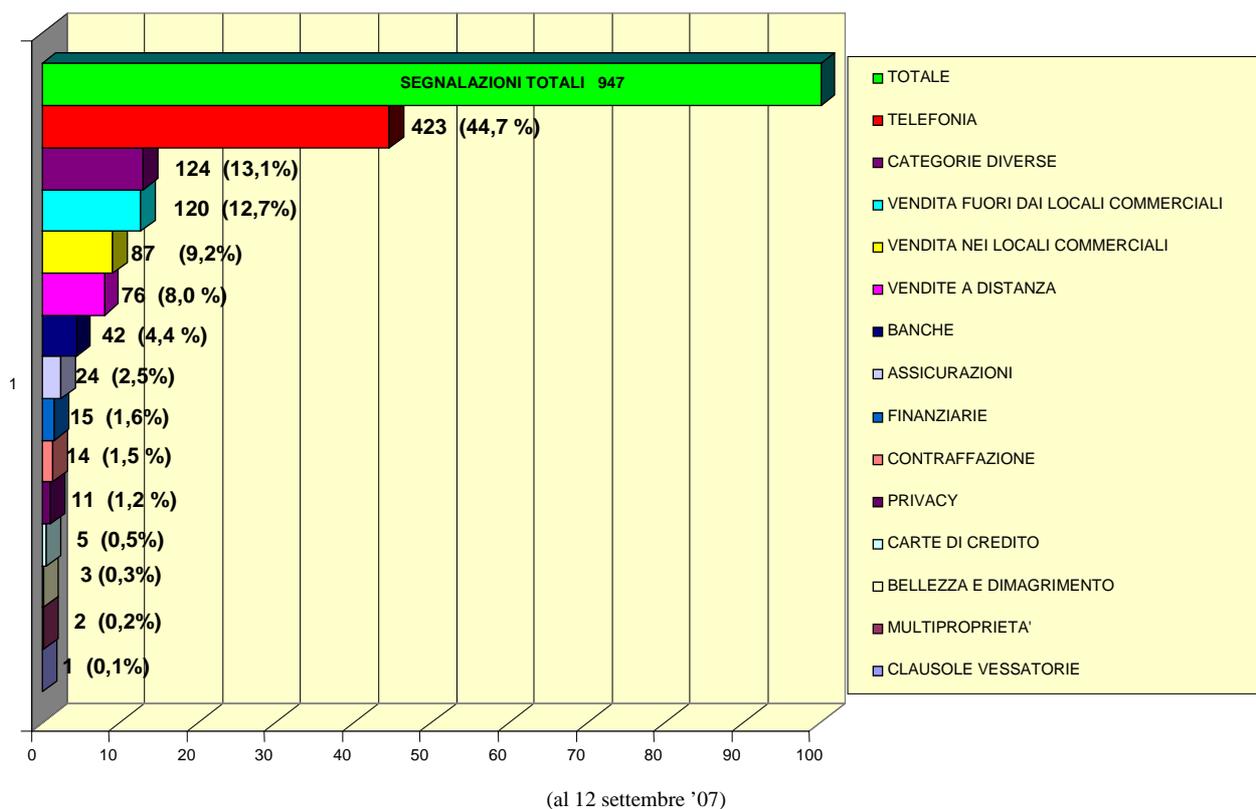


Attraverso i propri operatori, lo sportello Sos Truffa fornisce un primo orientamento ai cittadini, evitando lo stillicidio del "giro di telefonate" per individuare l'ufficio o la struttura competente per la soluzione del proprio problema. Lo sportello, oltre all'assistenza fornita all'utente, con l'ausilio di un programma informatico, può rilevare con tempestività la consistenza delle segnalazioni, per eventuali azioni preventive a tutela di altri cittadini. In questi casi è previsto il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, della Polizia Municipale o di altre Forze dell'Ordine.

3.1 Le segnalazioni: quantità e tipologia

Al giro di boa dei primi 10 mesi dell'attività dello sportello Sos Truffa, il numero di chiamate allo sportello si concretizza (al 12 settembre 2007) in **947** segnalazioni e/o richieste d'aiuto. Un consistente numero di segnalazioni che dimostra una buona utilizzazione del servizio e il gradimento da parte dei cittadini. Nel merito dei dati esposti va considerato che, a differenza delle indagini statistiche, si tratta di elaborazioni su dati reali non riconducibili a parametri scientifici.

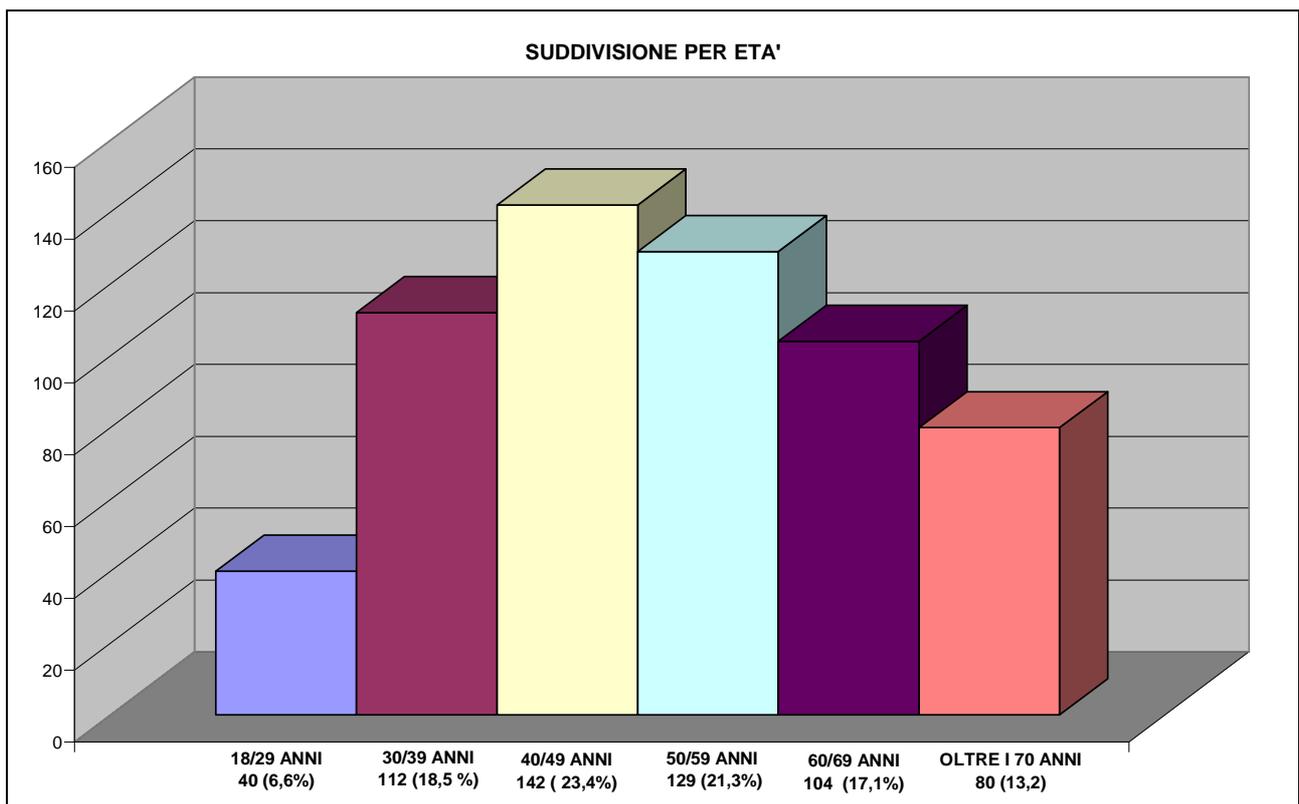
Nel dettaglio, l'entità numerica e la suddivisione delle segnalazioni.



Nel dettaglio delle segnalazioni, il primo dato di spicco è rappresentato dalle segnalazioni sui disservizi telefonici, il 44,7% del totale. Un dato confermato anche dal forte impegno delle associazioni dei consumatori modenesi nel 2006: il 62,4% delle pratiche a contenuto “potenzialmente truffaldino” istruite dalle associazioni ha riguardato il settore telefonico. Immediatamente a ridosso le segnalazioni di “vendite fuori dai locali commerciali” (12,7%) e le assimilabili “vendite a distanza” (8,0%), per un dato complessivo di un certo rilievo (20,7%). Da non trascurare, fra i problemi denunciati dai cittadini modenesi, le “vendite nei locali commerciali” (9,2%), a conferma dell'esistenza di contenziosi anche nel commercio tradizionale. Si evidenzia anche l'alto numero di “categorie diverse” (13,1%), decine di segnalazioni che non possono costituire gruppo in quanto diverse tra loro.

3.2 Segnalazioni per fasce d'età

Dai dati delle segnalazioni si rileva un'equa distribuzione fra le diverse fasce d'età. In similitudine con altre ricerche di questo genere, si evidenzia una prevalenza delle segnalazioni di cittadini della fascia centrale d'età. Indicativo che tra 30 e i 59 anni siano collocati oltre il 63% delle segnalazioni. Quei cittadini cioè, che si possono ritenere più attenti e responsabili all'interno di ogni nucleo familiare. Il minore utilizzo dello sportello da parte della fascia d'età fra i 18 e 29 anni, può avere spiegazioni diverse: una maggiore autonomia in vicende a rischio di truffa o perchè della questione si occuperanno altri della famiglia.



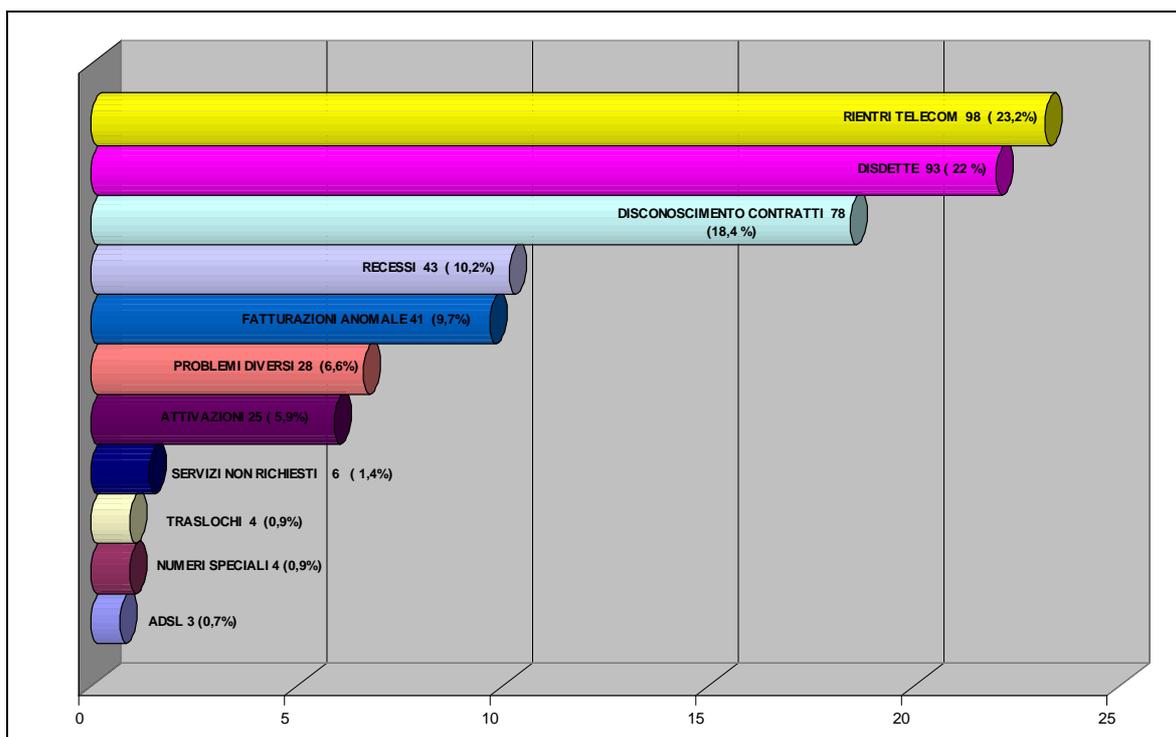
(al 12 settembre '07)

3.3 Le segnalazioni anonime

Si rileva come la previsione delle segnalazioni in forma anonima, sia stata utilizzata da **93** cittadini (9,8%) sulle complessive 947. La possibilità di utilizzare la forma anonima per le segnalazioni è stata adottata per facilitare il contatto di cittadini o imprenditori poco propensi a rendere pubbliche questioni, a volte gravi o imbarazzanti. Dall'esame delle segnalazioni raccolte, si evidenzia che l'anonimato viene richiesto come ulteriore garanzia per non avere fastidi a conseguenza della propria segnalazione. Si apprezza nella stragrande maggioranza dei cittadini, la volontà di rappresentare in prima persona le proprie situazioni.

3.4 Dettaglio segnalazioni telefonia

Il Garante delle Comunicazioni nella sua relazione annuale di luglio ha indicato con chiarezza che *“la valanga di segnalazioni ... che l'Autorità riceve assume le dimensioni di un primario problema sociale”*. Un problema sociale che scarica sui cittadini i costi altissimi dei *dis*-servizi (spesso non richiesti) e per la insufficiente qualità del servizio telefonico. Non secondario il problema connesso alle *“molestie telefoniche”* dei vari gestori a caccia di clienti, spesso in violazione delle norme sulla *privacy*.



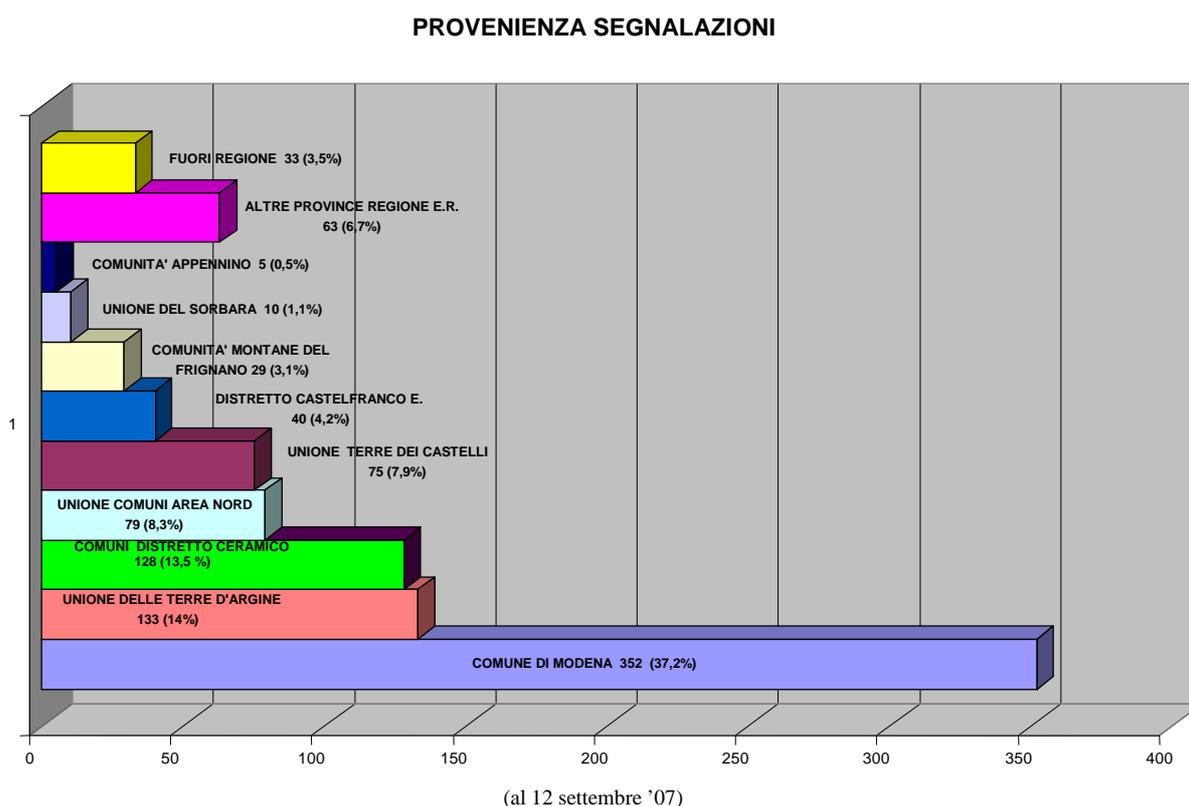
(al 12 settembre '07)

I problemi più segnalati dai cittadini modenesi sono i “rientri Telecom” (23,2%), spesso conseguenza di contratti indebitamente attivati da altri gestori. Conseguenza del comportamento a volte superficiale degli utenti, a cui consegue l’attivazione del nuovo servizio. La seconda voce è costituita dalle “disdette” (22,0%) che risente evidentemente delle difficoltà incontrate dagli utenti per liberarsi dall’abbraccio contrattuale dei gestori. Segue il capitolo “disconoscimento contratti” (18,4%), dato dalla necessità per l’utente di rifiutare servizi che non ha mai consapevolmente richiesto. Segnalazioni anche per i “recessi” (10,2%), spesso negati all’utente malgrado la possibilità di cambiare idea nei 10 giorni successivi all’adesione. Ancora difficoltà per gli utenti di fronte alle “fatturazioni anomale” (9,7%) di solito riferite a importi non riconosciuti dall’utente per numeri speciali o traffico Adsl.

A questi seguono altri capitoli, fonte di contenzioso con gli operatori telefonici, che evidentemente si danno priorità diverse dagli interessi dei propri clienti. Questo in contrasto con le indicazioni dell’Autorità delle Comunicazioni, ancora inefficace nella tutela degli utenti del settore.

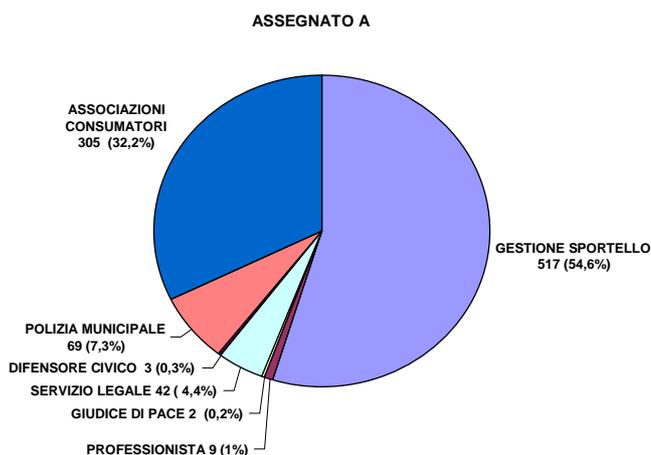
3.5 La provenienza delle segnalazioni

Relativamente equilibrata tra le diverse realtà territoriali la provenienza delle segnalazioni, spesso numericamente rapportate alla popolazione residente. Va rilevato che oltre il 10% delle chiamate è pervenuto dalle altre province italiane e della regione, quale conseguenza di un servizio del TG3 e il riscontro su siti *internet* :



3.6 La gestione delle segnalazioni

Come previsto dal progetto, la maggior parte delle segnalazioni viene gestita direttamente dai consulenti del Numero Verde. Il cittadino riceve una informazione puntuale su quali sono i propri diritti rispetto al problema segnalato e, nella maggior parte dei casi, questo è sufficiente per risolvere la questione. In altri casi, vengono individuate le strutture che meglio possono rispondere al problema segnalato.

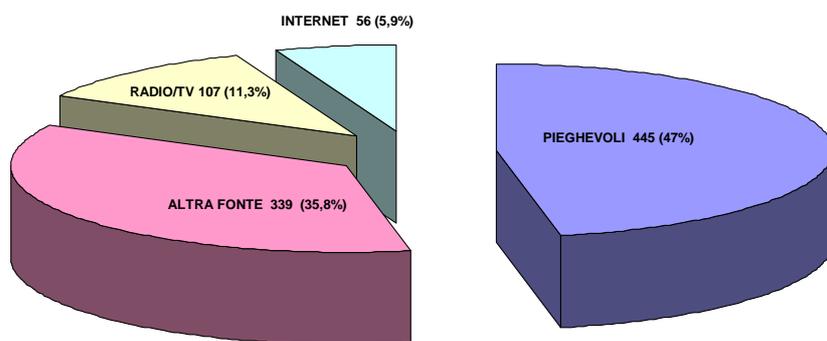


(al 12 settembre '07)

Come sopra descritto, parte consistente delle segnalazioni (54,5%) vengono gestite direttamente dallo sportello, con soddisfazione dell'utente. Parte consistente delle segnalazioni viene indirizzata, dopo un primo orientamento, ad una assistenza specializzata fornita dalle associazioni dei consumatori (32,0%). Altra importante quota di segnalazioni (7,5%) viene assegnata ad interventi previsti dalle funzioni della Polizia Municipale. Di un certo peso le segnalazioni (4,4%) per cui evidenzia la necessità di un'assistenza legale. Le restanti segnalazioni vengono suddivise tra Giudice di Pace, Difensore Civico e professionisti diversi. Allo stato, non è possibile quantificare quante di queste indicazioni vengano concretamente seguite dai cittadini. Non sono numericamente quantificabili gli interventi delle diverse forze dell'ordine, allorchè viene suggerito al cittadino di sporgere denuncia. In particolare, nei contenziosi del settore telefonico, copia della denuncia permette all'utente il perfezionamento del reclamo, con la frequente restituzione delle somme indebitamente pagate.

3.7 Conosciuto da

I dati riguardanti la suddivisione delle fonti da cui il cittadino ha conosciuto l'esistenza del servizio risulta sicuramente interessante. Il dato più rilevante consiste nell'informativa giunta attraverso i pieghevoli (47%) segno dell'ancora apprezzata forma cartacea e di una sua diffusione capillare. Un numero consistente (35,8%) di chiamate è frutto dei suggerimenti degli operatori dei diversi uffici e istituzioni coinvolti dal progetto. Da sottolineare anche un buon contributo dei siti istituzionali che hanno consentito a molti utenti (5,9%) di conoscere il Numero Verde e mettersi in contatto. Importante anche la quota di segnalazioni promosse dagli *spot* radio/tv (11,3%), anche se in questo caso va valutato il costo non trascurabile della produzione e messa in onda degli stessi spot.



(al 12 settembre '07)

3.8 Conclusioni

I dati presentati e l'esperienza di questi mesi fanno ritenere che l'attività sperimentale dello sportello Sos Truffa ha raggiunto l'obiettivo di una maggiore tutela dei cittadini. Terminata la prima fase a tratti convulsa, le chiamate al Numero Verde hanno assunto una buona stabilità e continuità. In questo senso va rilevato come il numero delle segnalazioni non venga sensibilmente alterato dalle festività o dai periodi feriali. Un segno importante che sottolinea la comprensione da parte dei cittadini delle competenze dello sportello Sos Truffa e la consapevolezza della sua disponibilità. Un'esperienza da valutare positivamente e che richiederebbe di essere ripetuta negli anni successivi. Un progetto quindi, da confermare e migliorare, come sempre avvenuto a partire dal 1999.