



**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**

# *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 SDI<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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 *publica 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    | %    |
|---------------------------|------|------|
| <b>fino a 10.000</b>      | 347  | 18,7 |
| <b>da 10.001 a 20.000</b> | 417  | 22,5 |
| <b>oltre 20.000</b>       | 589  | 31,7 |
| <b>Modena</b>             | 504  | 27,1 |
| <b>Totale</b>             | 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    | %    |
|----------------|------|------|
| <b>Maschio</b> | 903  | 48,6 |
| <b>Femmina</b> | 956  | 51,4 |
| <b>Totale</b>  | 1859 | 100  |

| <i>Età accorpata intervistato</i> | n    | %    |
|-----------------------------------|------|------|
| <b>18-24</b>                      | 136  | 7,3  |
| <b>25-34</b>                      | 324  | 17,4 |
| <b>35-44</b>                      | 371  | 20   |
| <b>45-54</b>                      | 297  | 16   |
| <b>55-64</b>                      | 268  | 14,4 |
| <b>65-74</b>                      | 321  | 17,3 |
| <b>75-84</b>                      | 120  | 6,4  |
| <b>85 e oltre</b>                 | 20   | 1,1  |
| <b>Non risponde</b>               | 2    | 0,1  |
| <b>Totale</b>                     | 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”<sup>2</sup>, 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<br>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<br>gas | -          | -          | -          | -          | 110          | 143          | 58           |
| <b>TOTALE</b>              | <b>358</b> | <b>252</b> | <b>236</b> | <b>198</b> | <b>1.843</b> | <b>1.506</b> | <b>1.285</b> |

fonte: Adiconsum Federconsumatori Movimento Consumatori

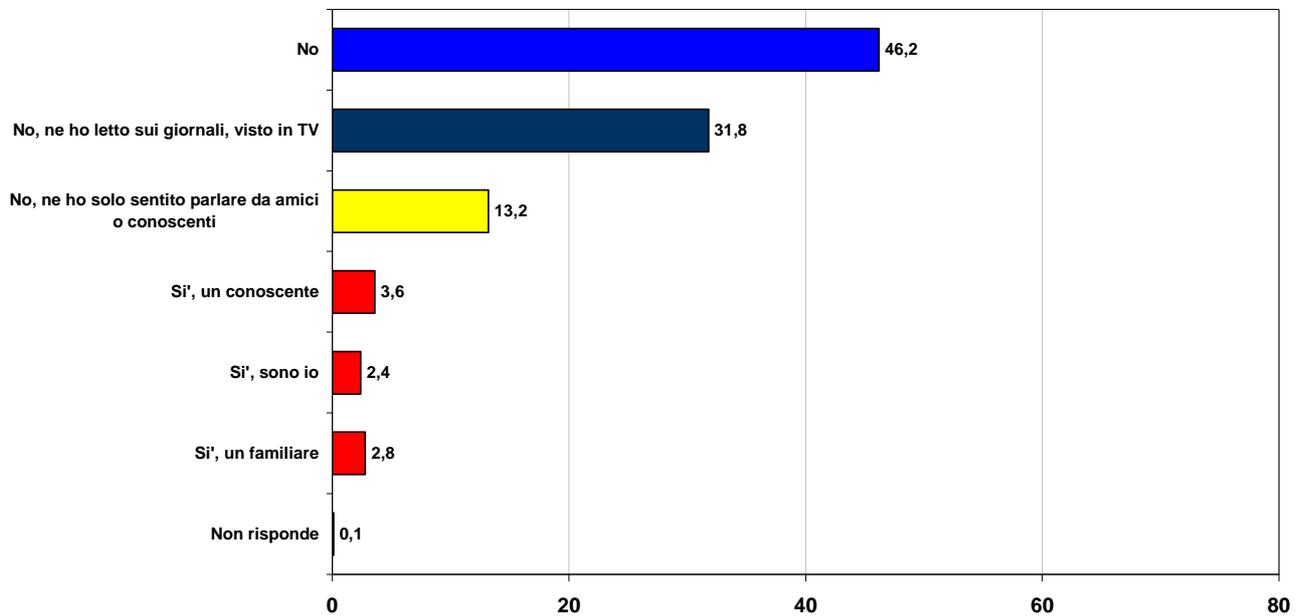
(\*) solo Federconsumatori

<sup>2</sup> 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:

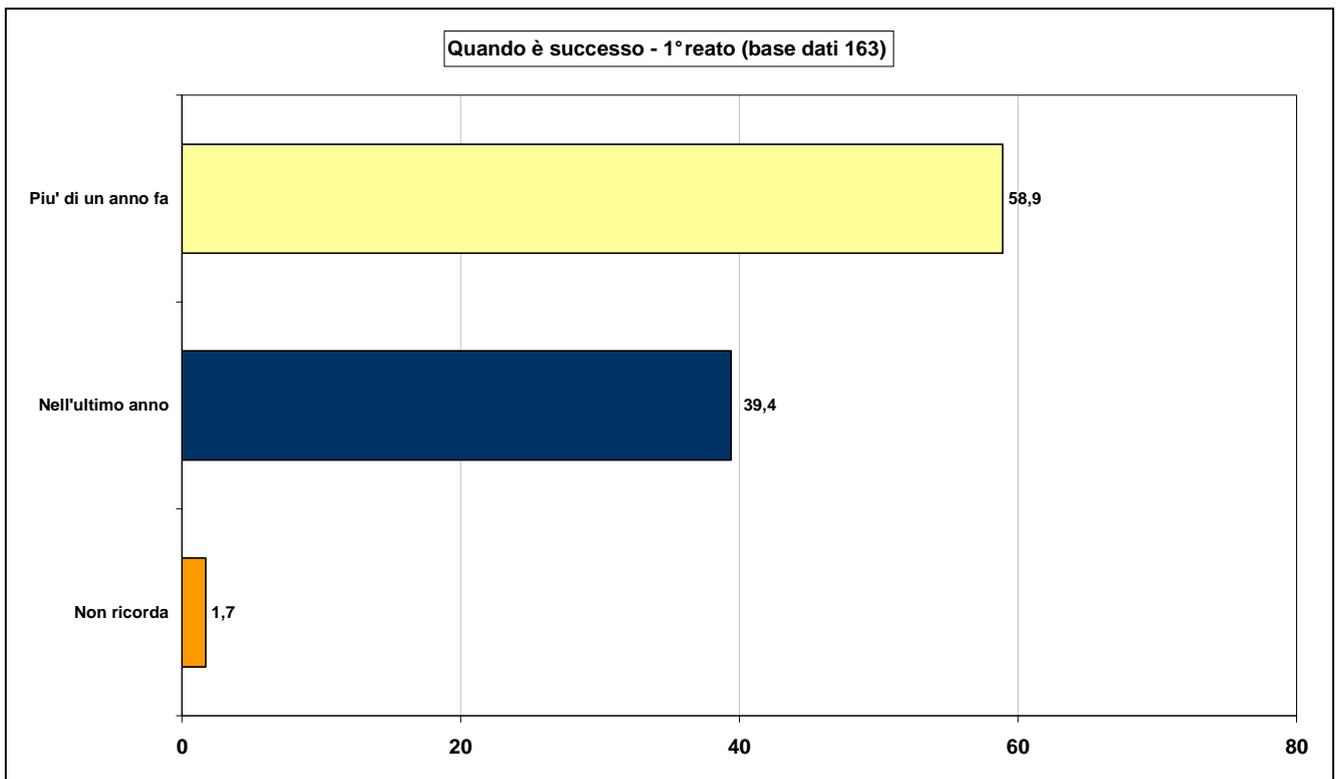
- **Problemi di recesso legati a contratti stipulati fuori dai locali commerciali:** il consumatore può recedere dal contratto entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto ovvero dalla data di ricevimento della merce, se successiva, per i contratti riguardanti la fornitura di beni, qualora sia 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)

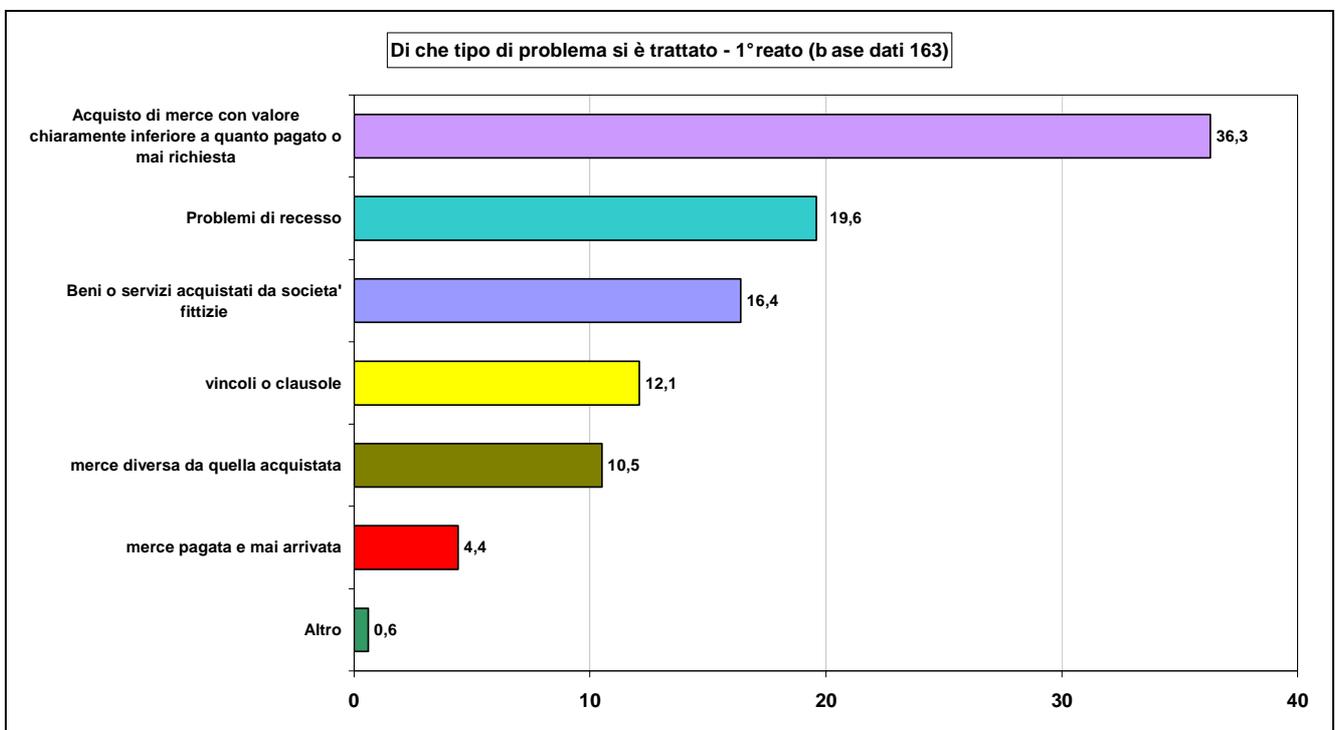


Per quanto riguarda questa tipologia di truffa/raggiro, il 5,2% degli intervistati ha una conoscenza diretta del fenomeno – è capitato o direttamente a lui (2,4%) o a un suo familiare (2,8%) – il 3,6 % dichiara che l'episodio è capitato ad un conoscente mentre il 45% ha sentito parlare del fenomeno o 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.

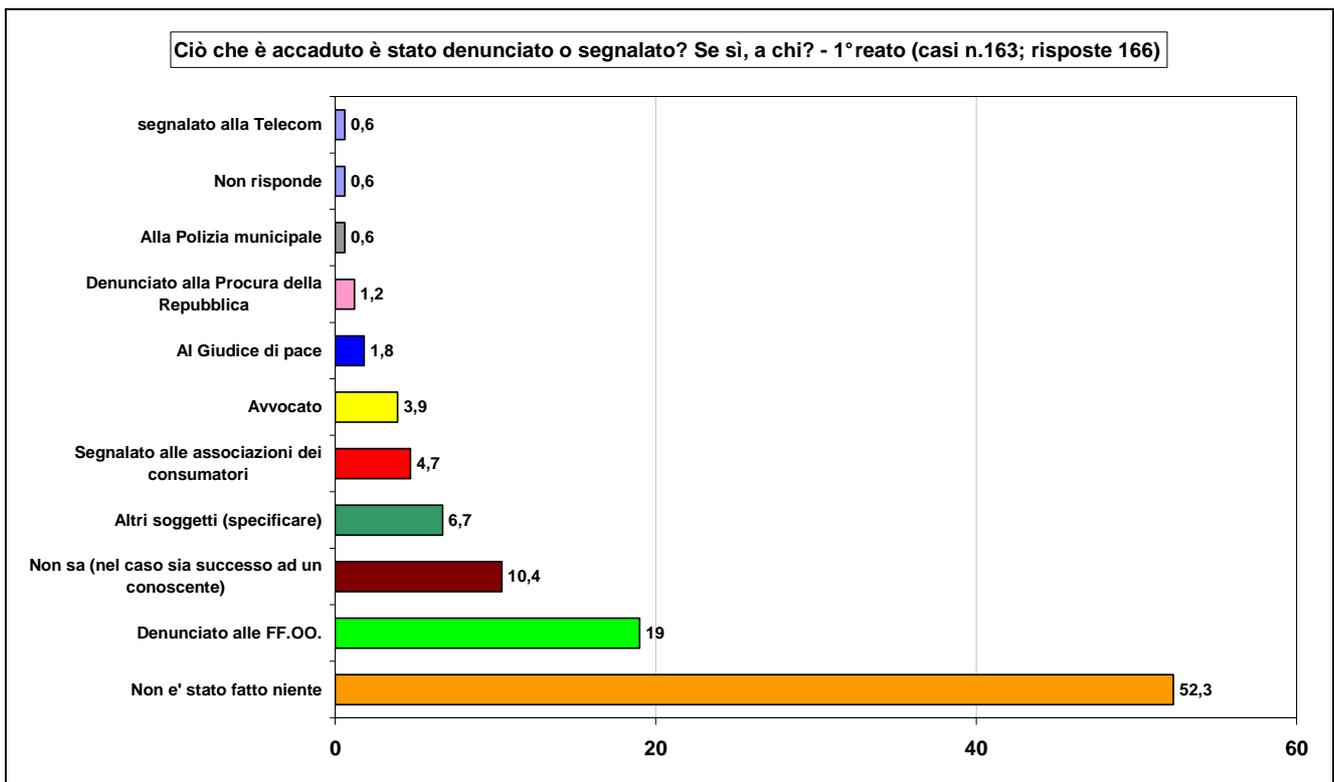


Il 58,9% di questi afferma che l'episodio è avvenuto più di una anno fa mentre il 39,4% segnala che l'episodio è capitato nell'ultimo anno.



Analizzando il reato subito emerge che:

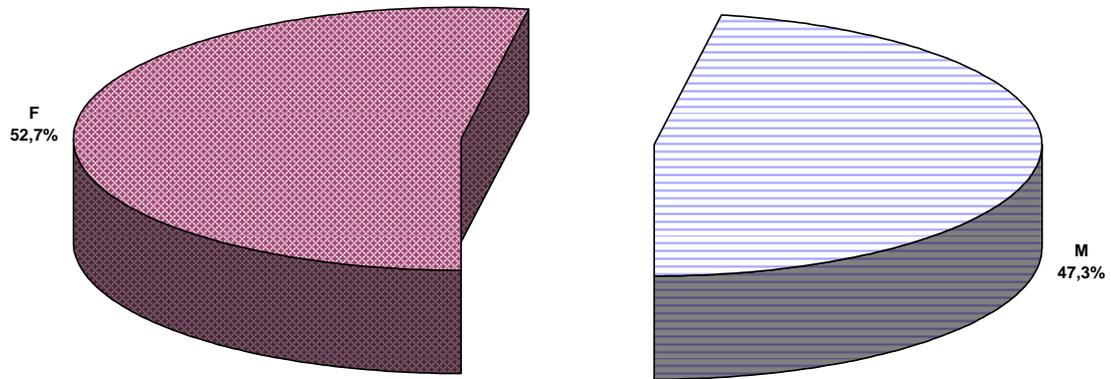
- il 36,3% dei problemi riportati è relativo a merce con valore chiaramente inferiore a quanto dichiarato dal venditore o mai richiesta;
- il 19,6% dichiara di avere avuto problematiche legate al diritto di recesso;
- piuttosto elevata anche la percentuale di persone che dichiarano di aver acquistato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



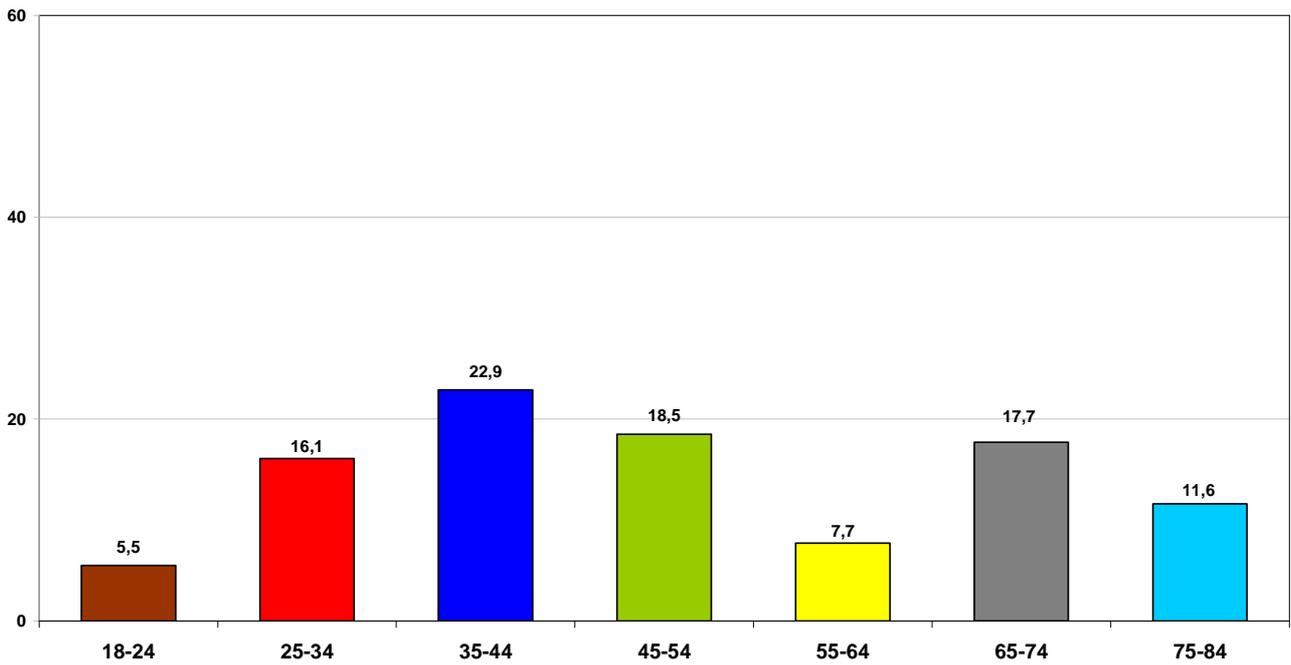
Più della metà delle persone rimaste vittime di questa tipologia di truffa/raggiro non ha denunciato nè segnalato il problema; solo il 19% ha denunciato alle Forze dell'ordine l'accaduto. Questo dato di sottodenuncia può essere oggetto di diverse interpretazioni:

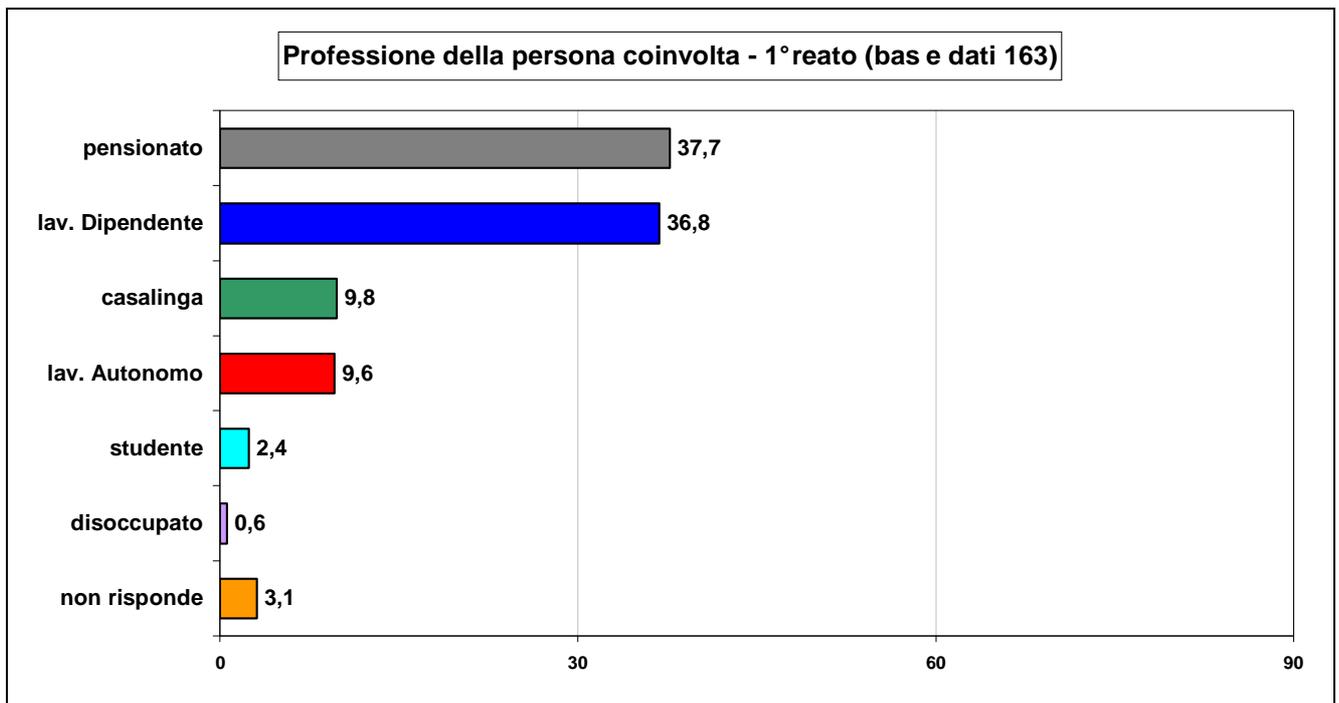
- una scarsa fiducia che i cittadini hanno del sistema giudiziario – in particolar modo alla lunghezza delle cause civili - rispetto alla risoluzione di queste problematiche;
- una scarsa perdita economica alla quale non corrisponde un impegno finanziario e temporale tale da affidare la problematica 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)



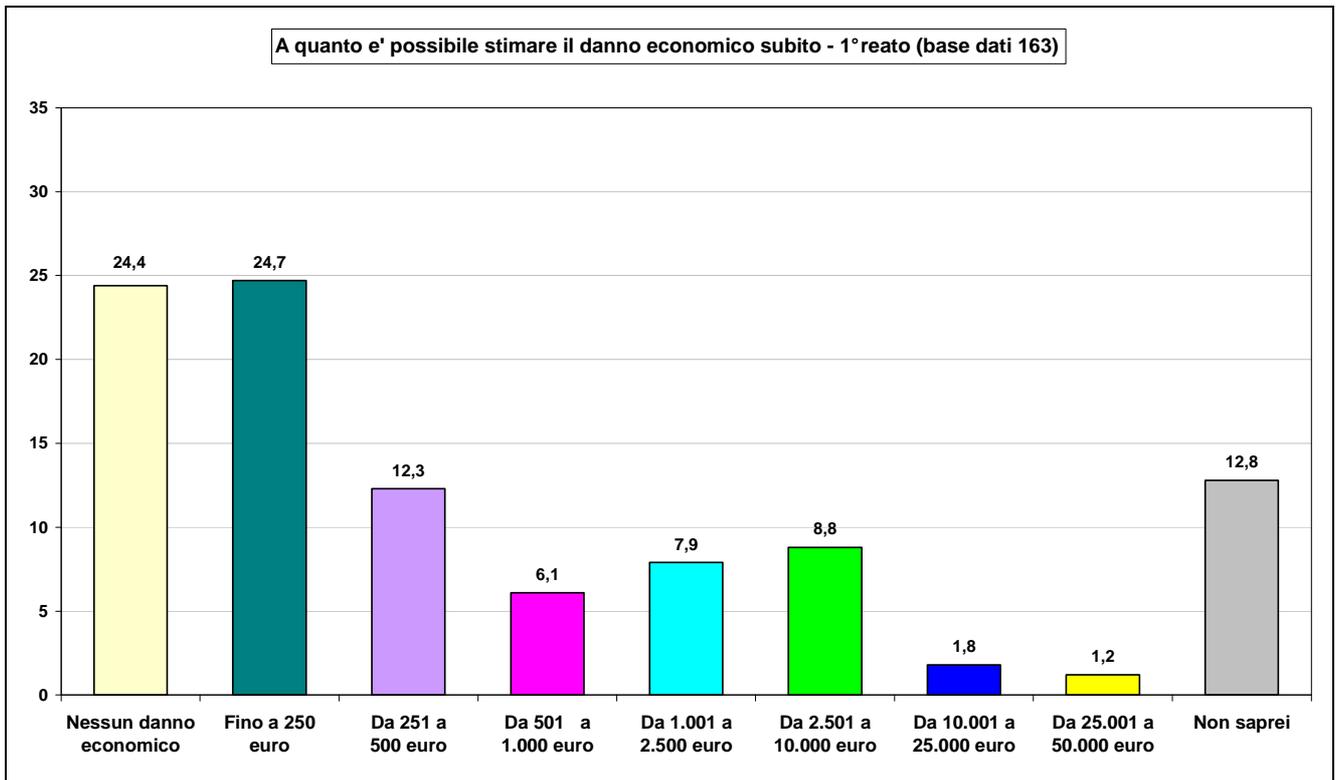
Età della persona coinvolta - 1° reato (base dati 163)





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.

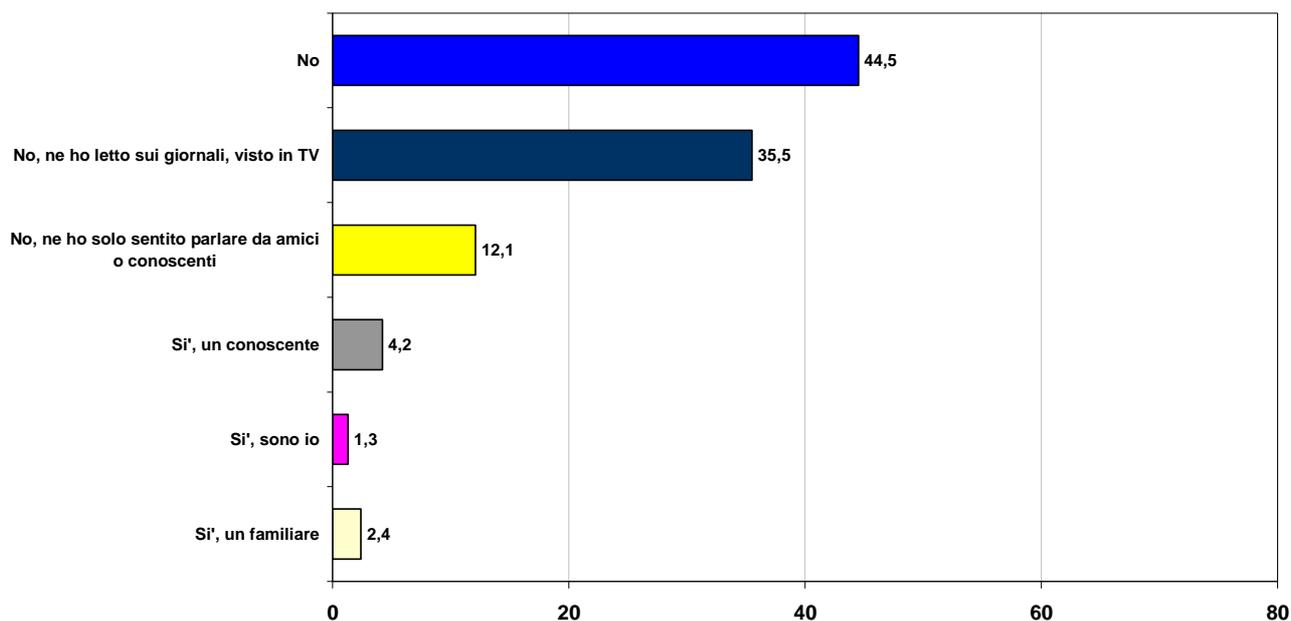


Il 24,4% dichiara che il reato subito non ha comportato alcun danno economico. Percentuale simile (24,7%) afferma invece di essere stato truffato per un importo fino a 250 €. Percentuale che si dimezza se il valore è tra i 251 e 500 euro e si riduce della metà ulteriormente se l'entità del reato arriva 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)

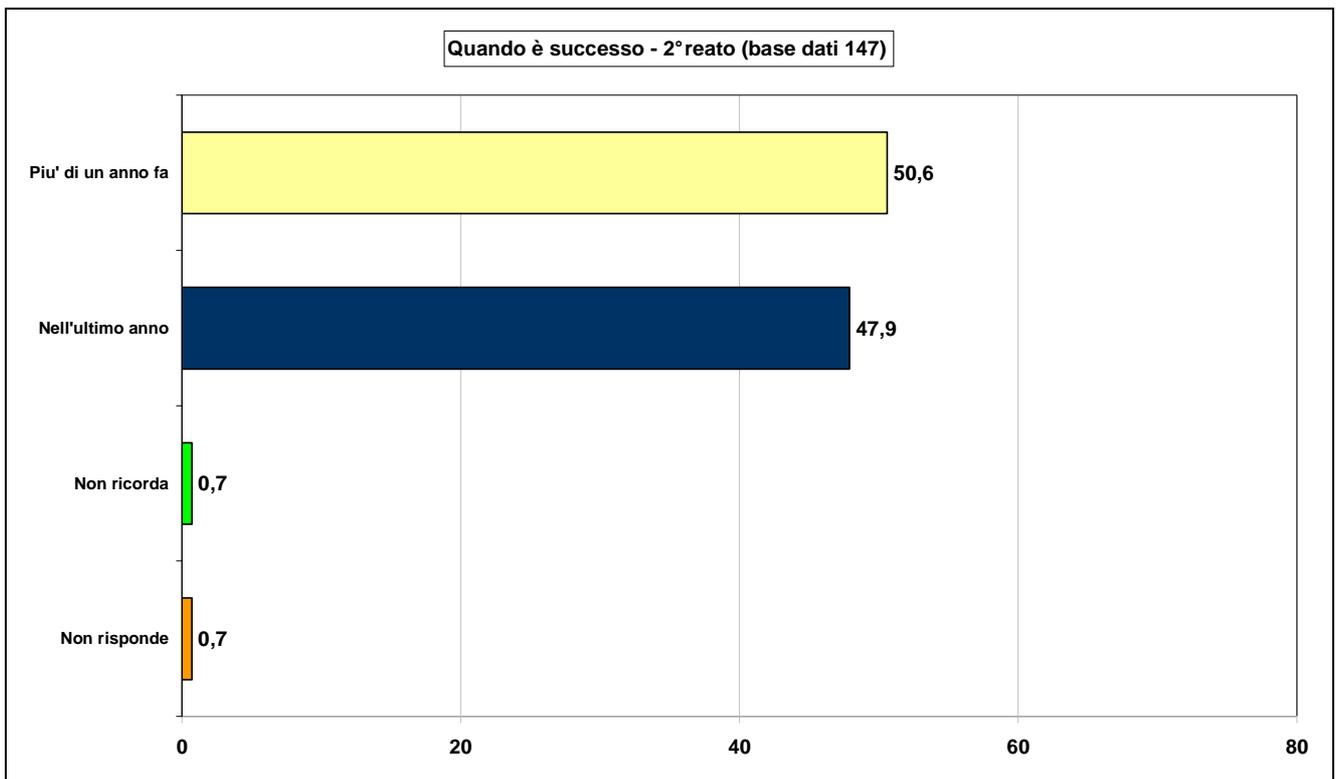


Il 3,7% ha dichiarato, negli ultimi tre anni, di essere direttamente a conoscenza di questi episodi e nell'1,3% dei casi di esserne rimasto vittima in prima persona. Il 4,2% degli episodi è invece capitato ad un conoscente dell'intervistato.

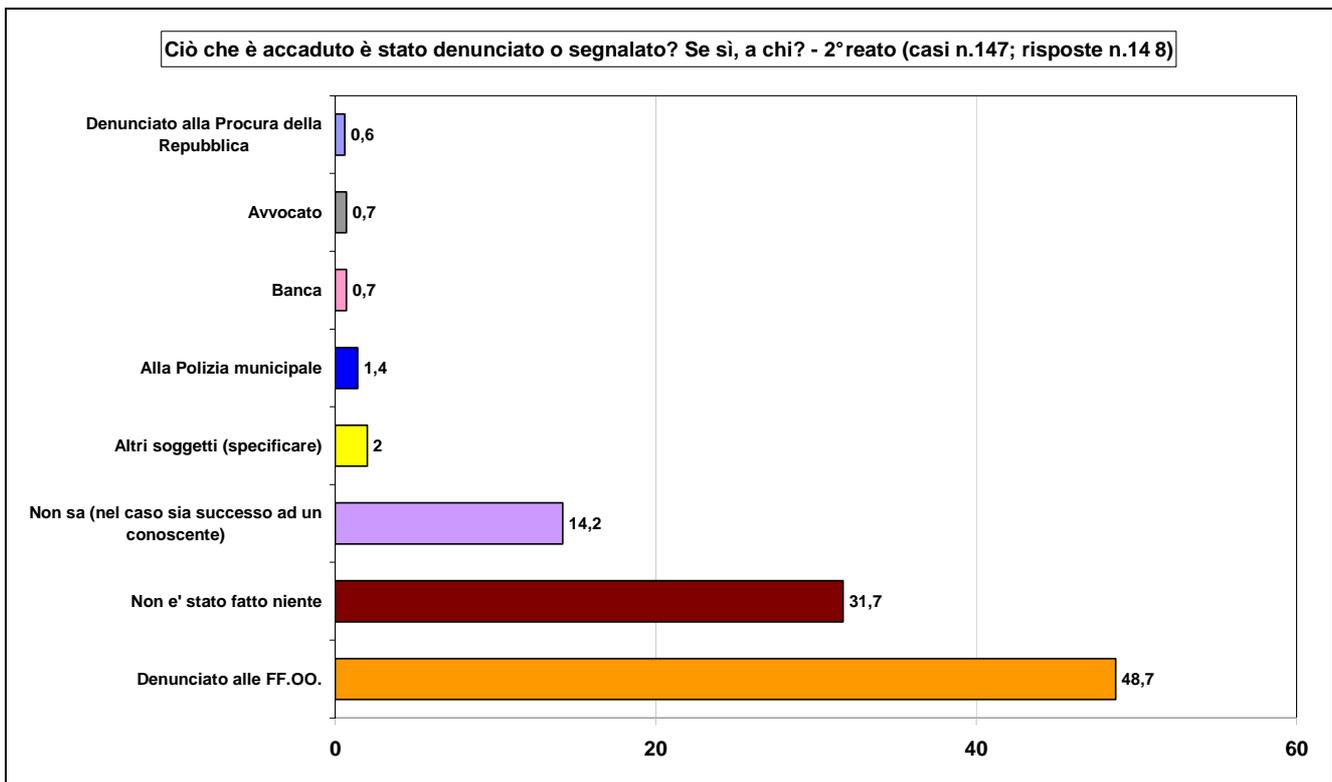
La maggior parte (44,5%) dichiara di non essere a conoscenza di episodi di questo tipo, il 47,6% non ha una conoscenza diretta del fenomeno, ma ne ha sentito parlare solo da conoscenti o ne ha avuto informazione attraverso giornali o tv. Su 1857 intervistati il 7,9% ha dichiarato di essere rimasto vittima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

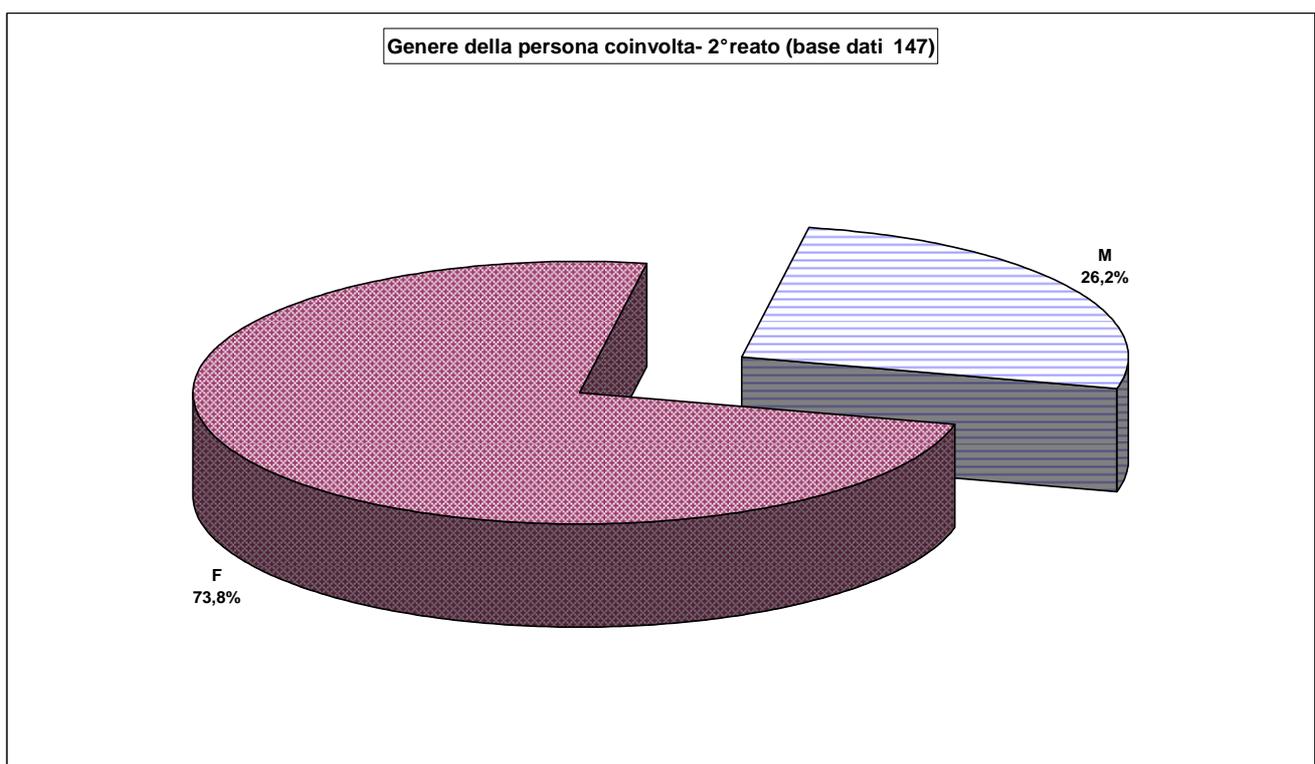
Questa tipologia di truffa implica certamente una disattenzione e un certo grado di ingenuità da parte della vittima ed è stato verificato come le vittime stesse abbiano una certa reticenza a denunciare l'accaduto o anche solo ad ammettere di esserne state vittime. Pertanto, per questa tipologia di reato 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.

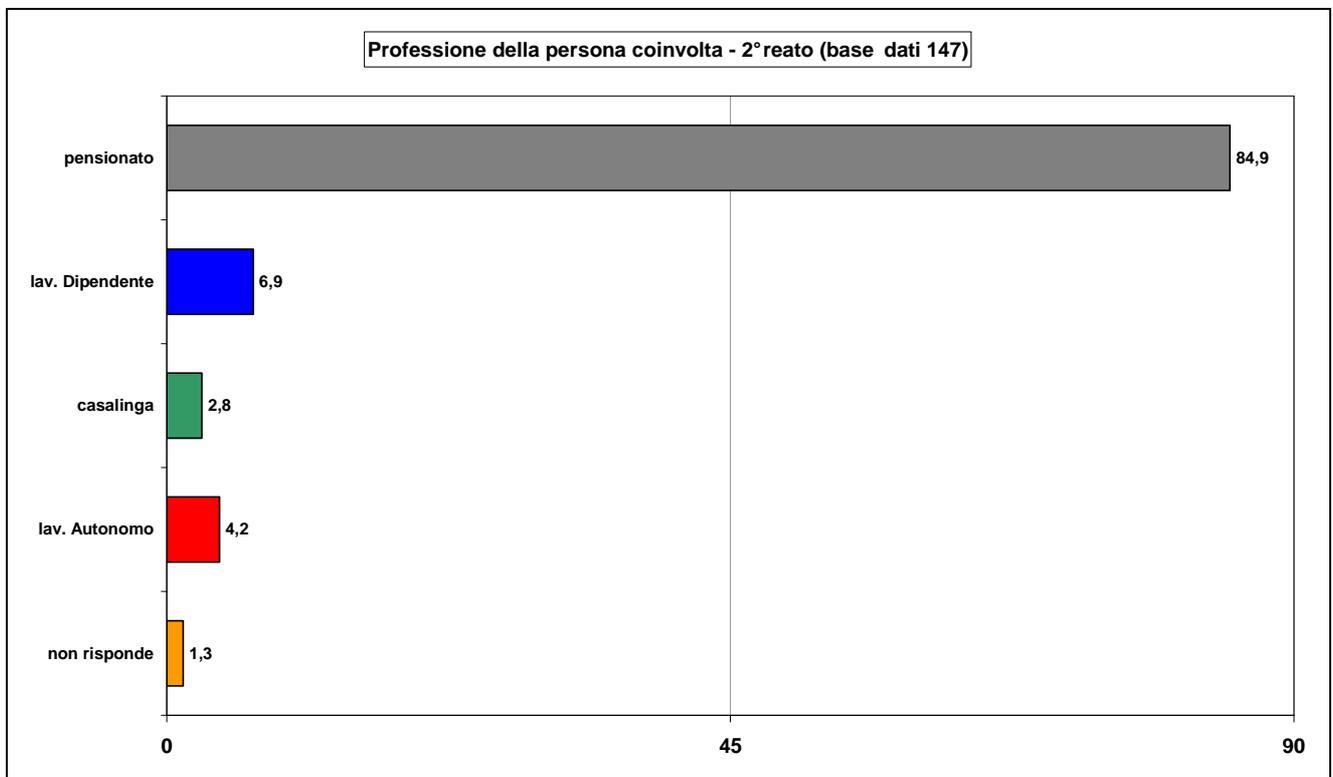
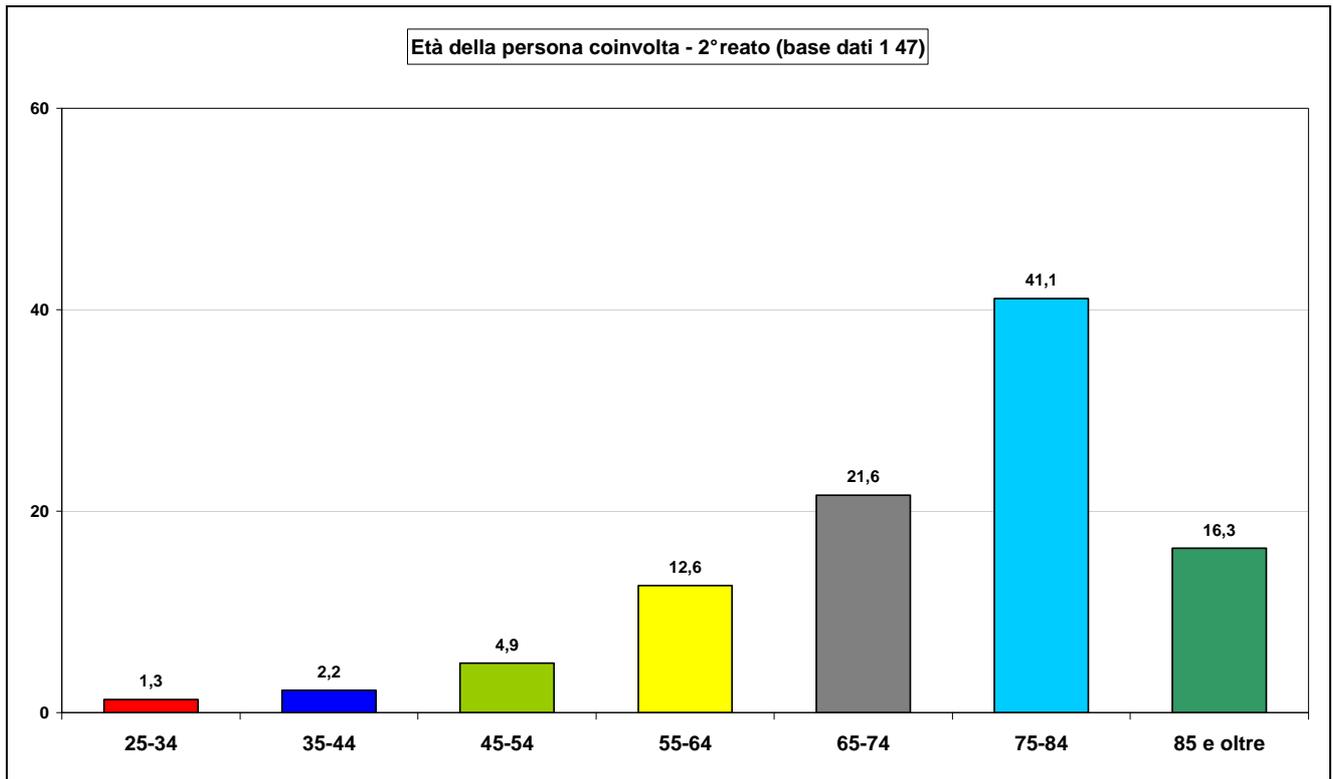


Quasi la metà degli episodi è capitato più di una anno fa, mentre il 47,9% è avvenuto invece nel 2006. Ci troviamo perciò di fronte ad un dato che potrebbe segnalare un aumento rilevante di questa tipologia di reato nell'ultimo anno. Un'altra ipotesi che potrebbe giustificare questa tendenza è che questa 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.

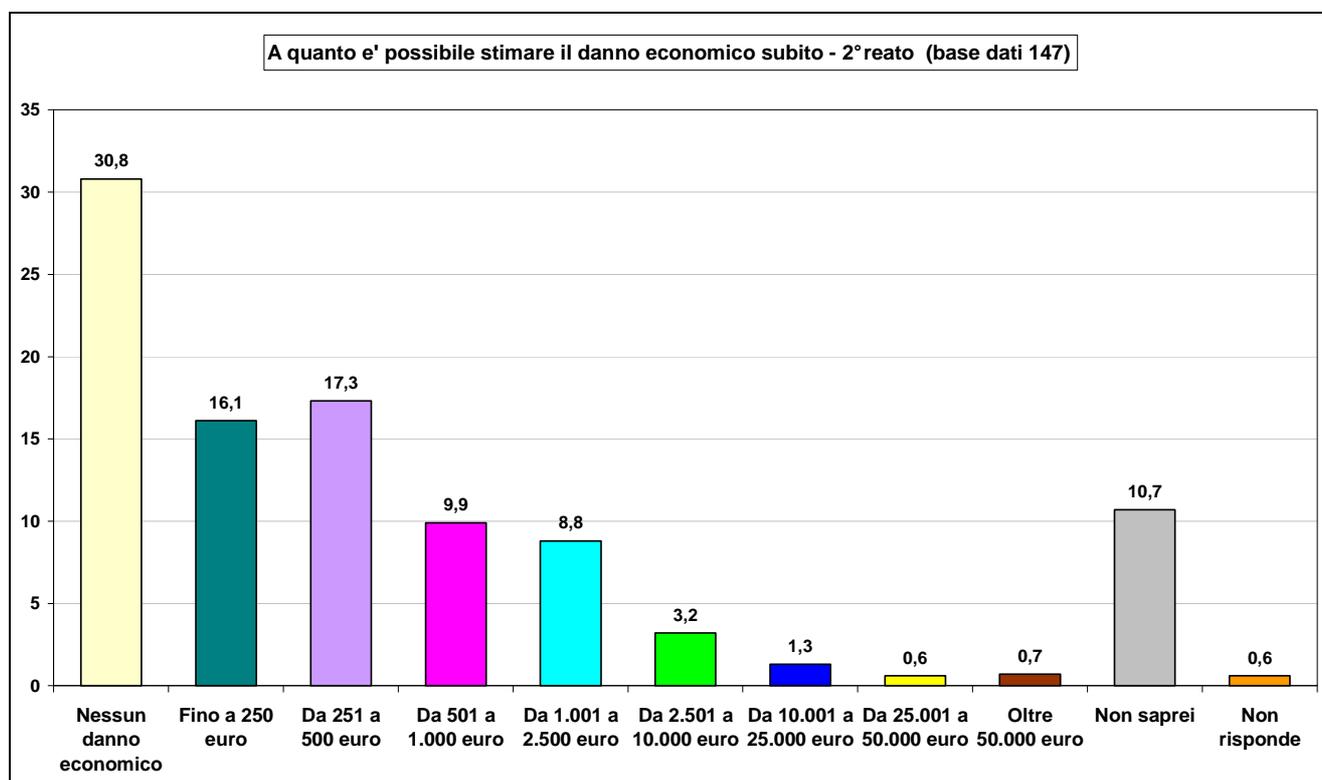




Il 74% delle persone rimaste vittime del reato è di genere femminile. Questo dato è facilmente spiegabile dal fatto che le donne, rispetto agli uomini, “vivono” maggiormente la casa durante il giorno e per questo sono più a rischio per questa tipologia di truffa.

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”<sup>3</sup>. 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 bianchi<sup>4</sup>, 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

---

<sup>3</sup> Art. 640-ter Codice Penale

<sup>4</sup> 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.”<sup>5</sup> Il termine previsto per l'esercizio del recesso è in questo caso di 10 giorni lavorativi decorrenti dal giorno del

---

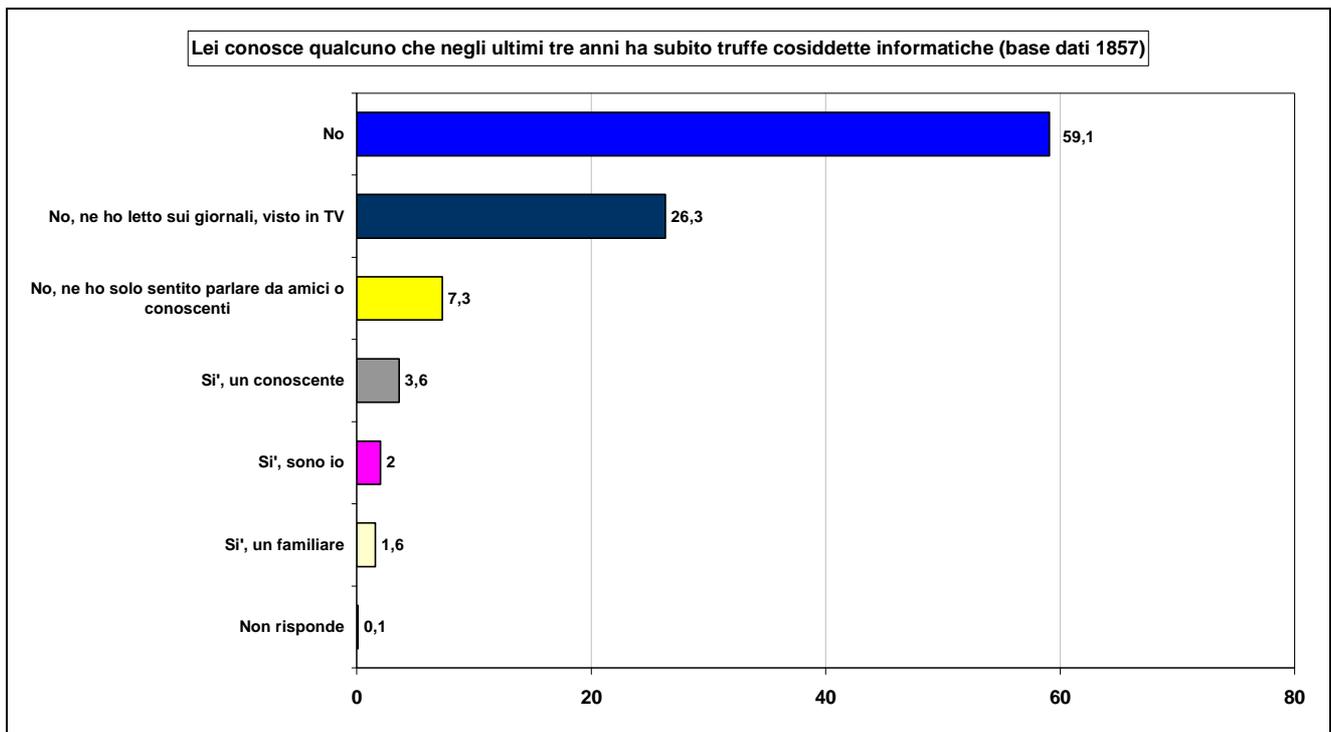
<sup>5</sup> Codice del Consumo d.lgs. 206/2005 art. 50

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;

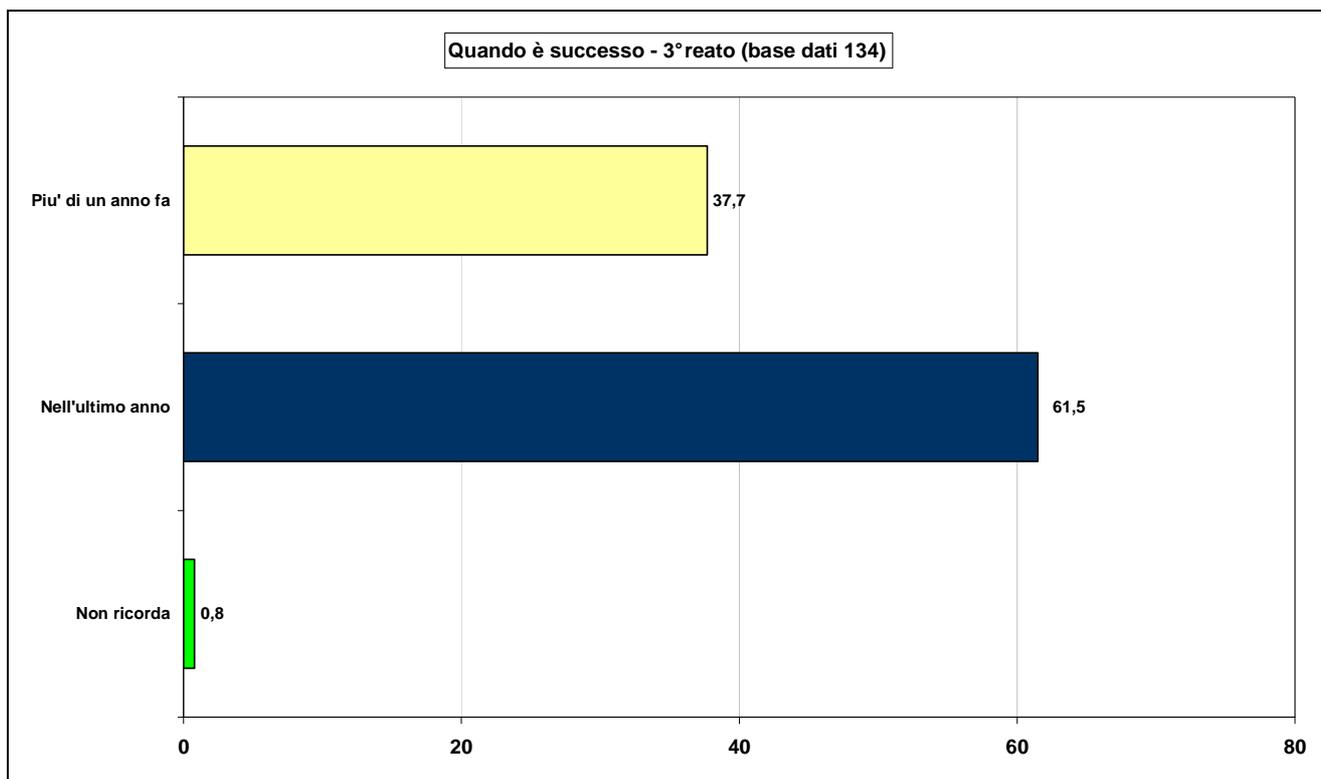
- **Mancato invio di documentazione;** secondo il Codice del Consumo “il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione ed a lui accessibile, di tutte le informazioni previste dall’art. 5, comma 1, prima od al momento dell’esecuzione del contratto”<sup>6</sup>
- **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 fornirglielo con falsi pretesti, come capita nell’esempio più classico e diffuso attraverso invio di mail che chiedono di comunicare tali dati.

---

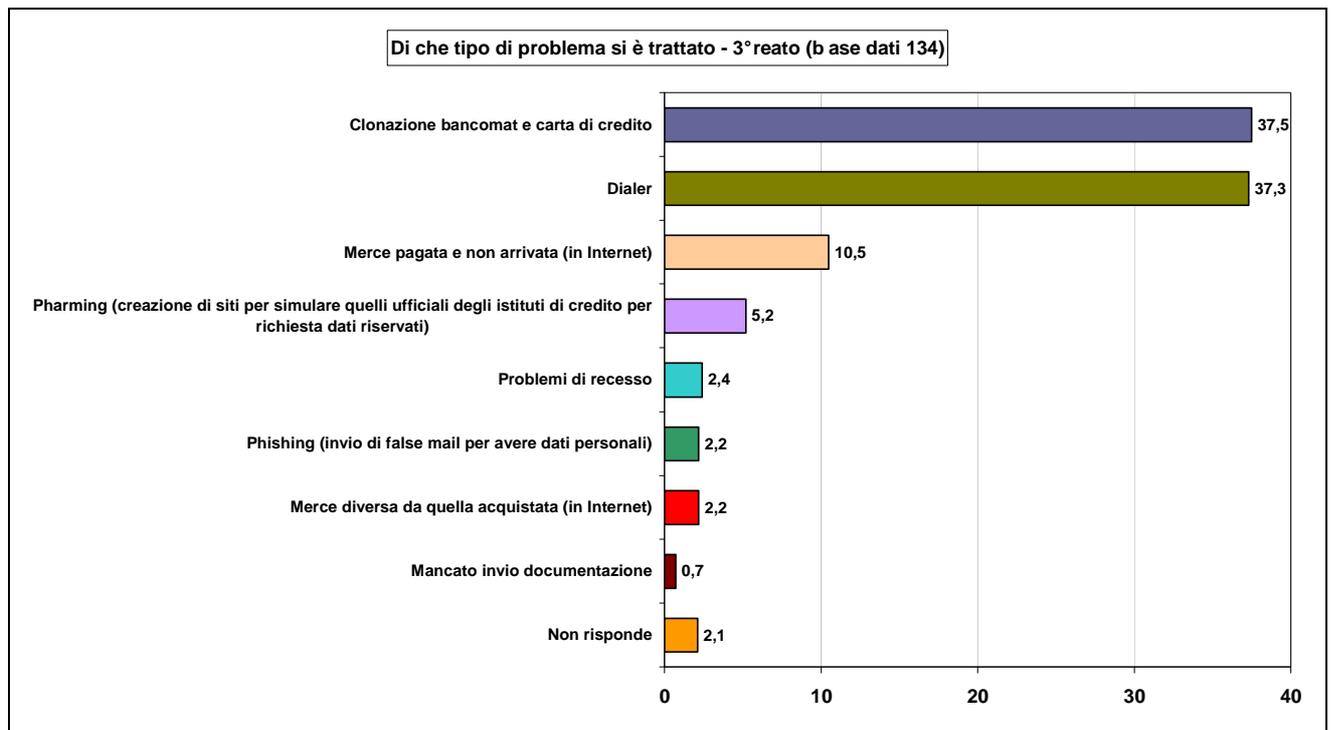
<sup>6</sup> Codice del Consumo d.lgs. 206/2005 art 53



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.

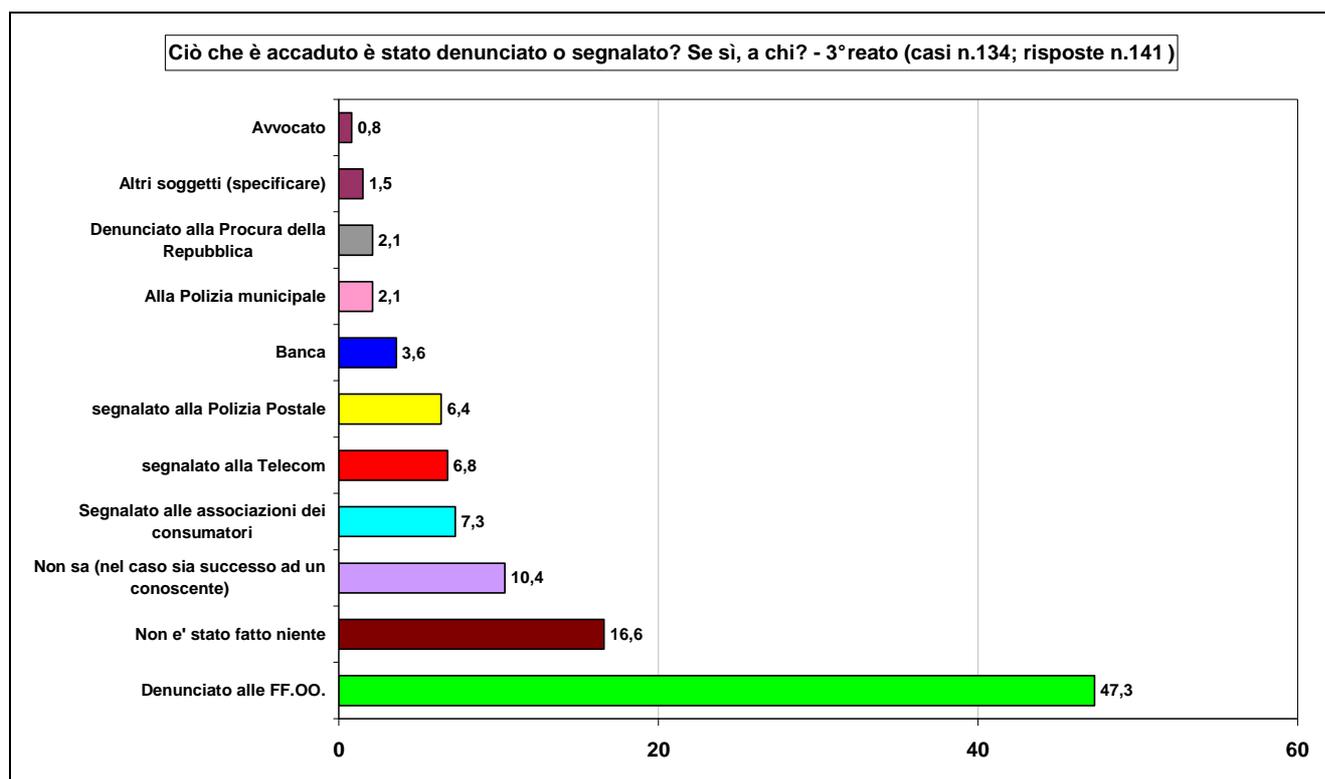
Quindi si può presumere che gran parte delle persone che sono rimaste vittime di questa tipologia di reato rientri all'interno di quel 37,7% che ha dichiarato di aver subito la truffa più di un anno fa.

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.

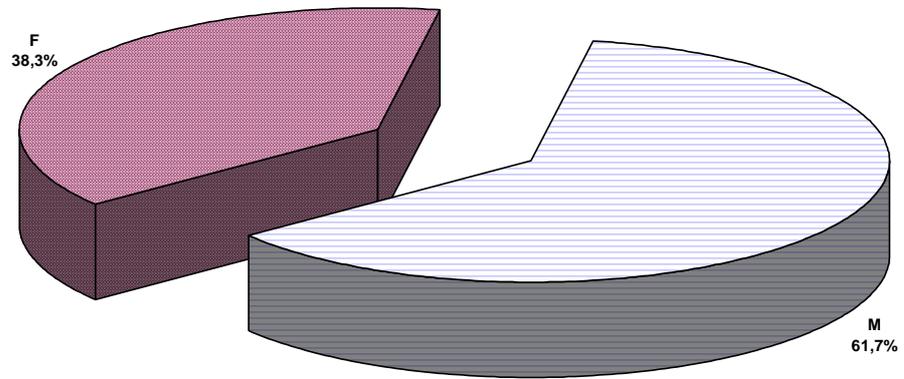
In particolare si sono indirizzati a trovare modalità di pagamento più sicure al fine di ridurre episodi di clonazione di carte di credito, hanno creato strumenti affinché il consumatore possa ottenere quante più informazioni possibili sia sul venditore sia sul prodotto e realizzato guide su come condurre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

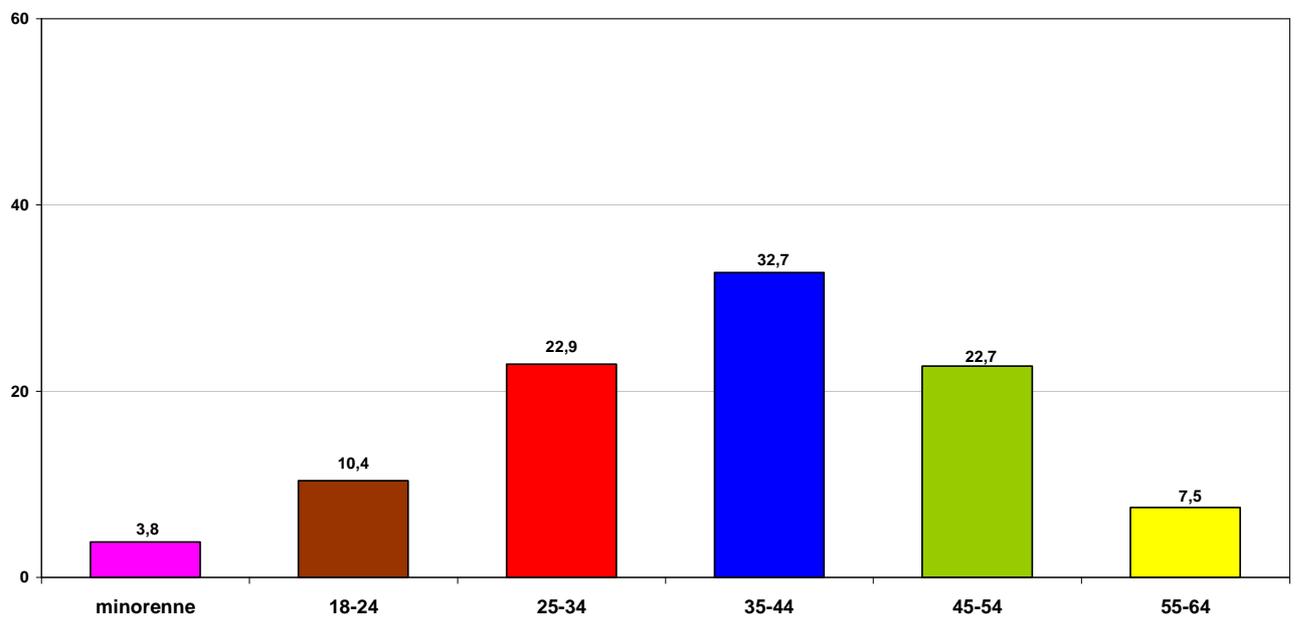


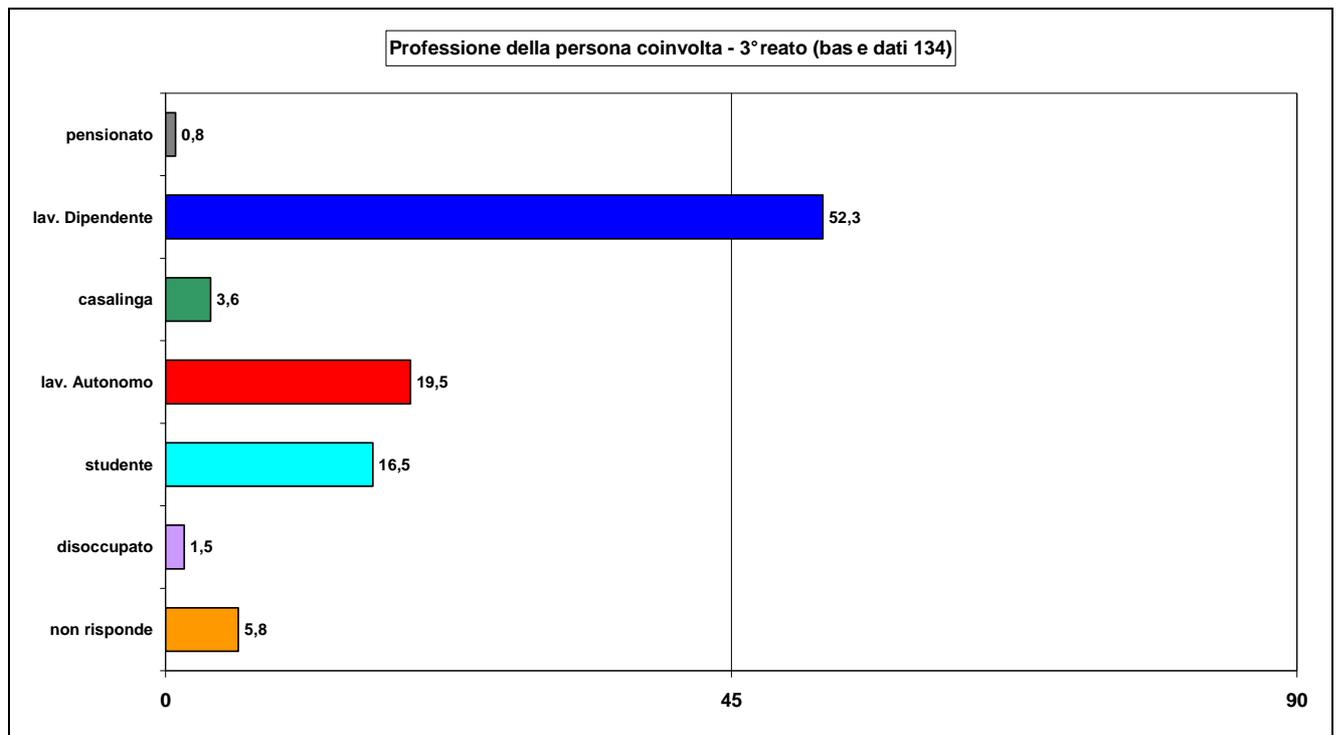
Il 73% delle persone rimaste vittime di questa tipologia di truffa ha denunciato o segnalato l'accaduto. Il 53,7% ha scelto come interlocutore le Forze dell'Ordine, ma di questi solo il 6,4% si è rivolto alla Polizia delle Comunicazioni (denominata precedentemente Polizia Postale), soggetto deputato 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)

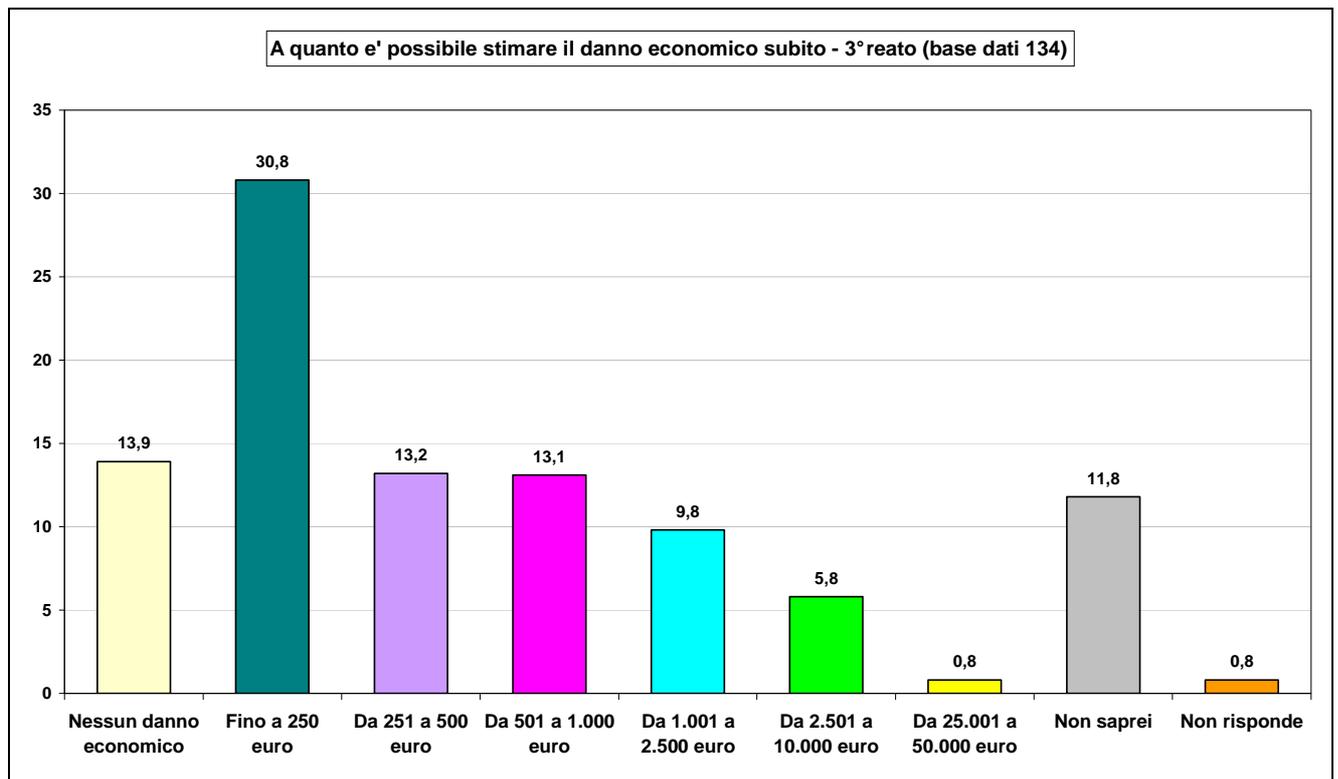


Età della persona coinvolta - 3° reato (base dati 134)





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 forzosamente 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%          |
| <b>Totale</b>     | <b>497</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: Federconsumatori Modena

La rilevanza del fenomeno non è solo locale. L'AGCOM (Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni)<sup>7</sup>, 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

<sup>7</sup> 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               |
| <b>Totale generale</b> |  | <b>3855</b>     |

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.

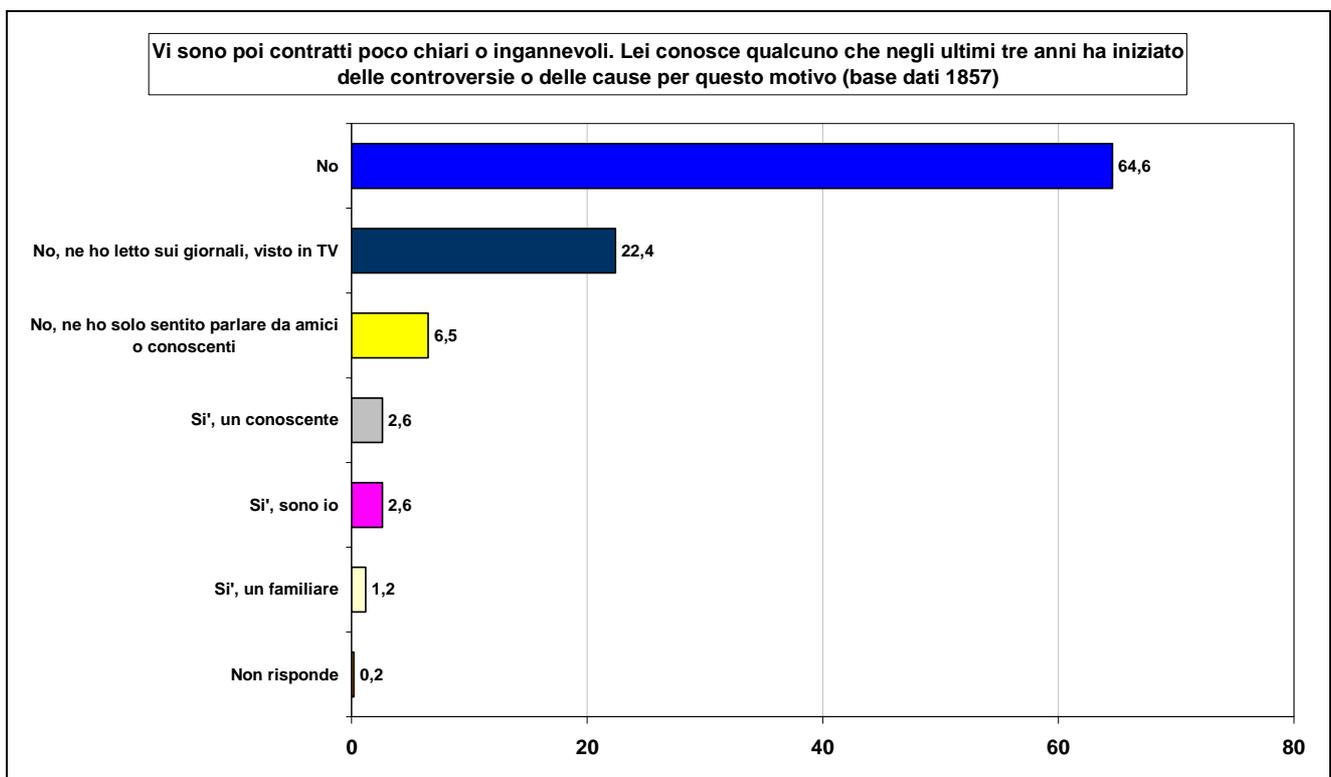
- **Multiproprietà:** il meccanismo della truffa è abbastanza semplice: le famiglie vengono invitate a riunioni in grandi alberghi, durante le quali ricevono omaggi e indicazioni di massima sulla possibilità di acquistare un pacchetto vacanze in multiproprietà. Le persone comprano cioè la possibilità 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

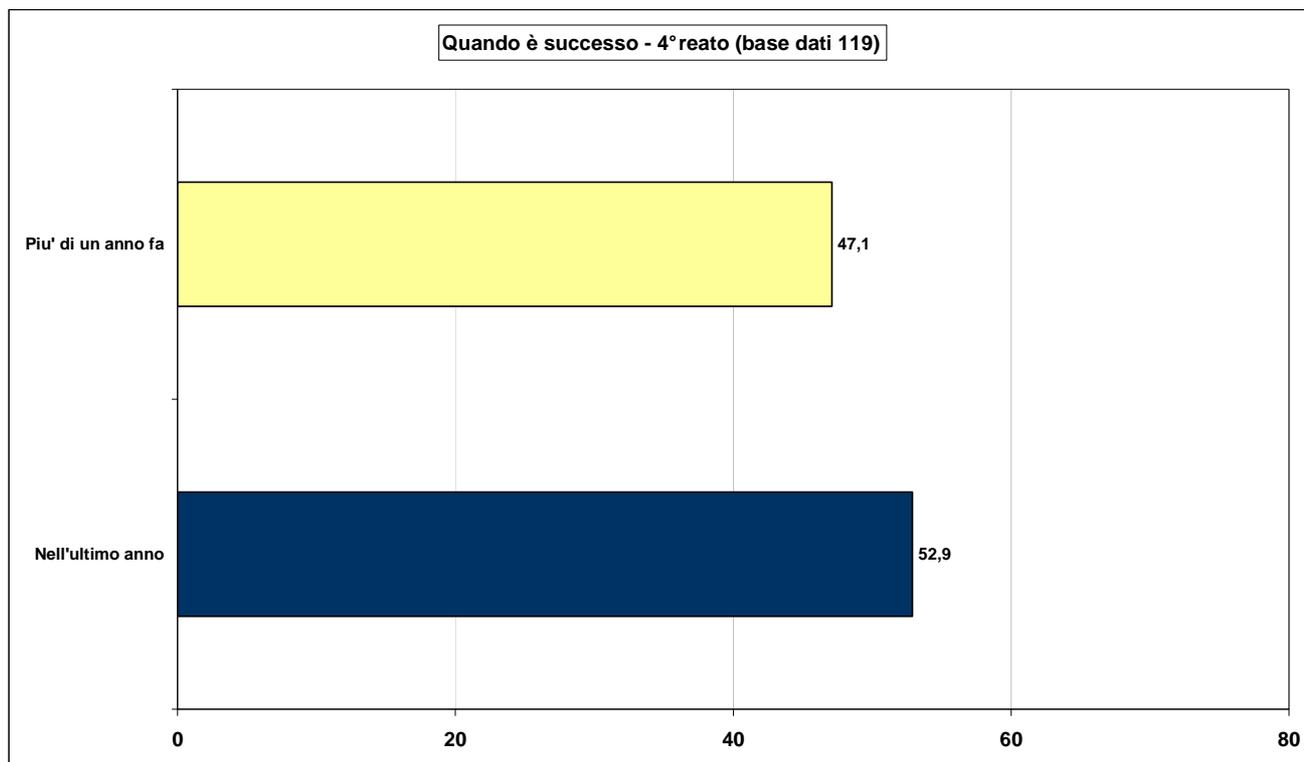
il credito promesso. In molti casi le persone che richiedono un credito si trovano in una situazione finanziaria difficile e quindi non rispondono alle condizioni richieste dagli istituti di credito-finanziari seri. I truffatori sfruttano questa situazione promettendo dei crediti senza richiedere un 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.

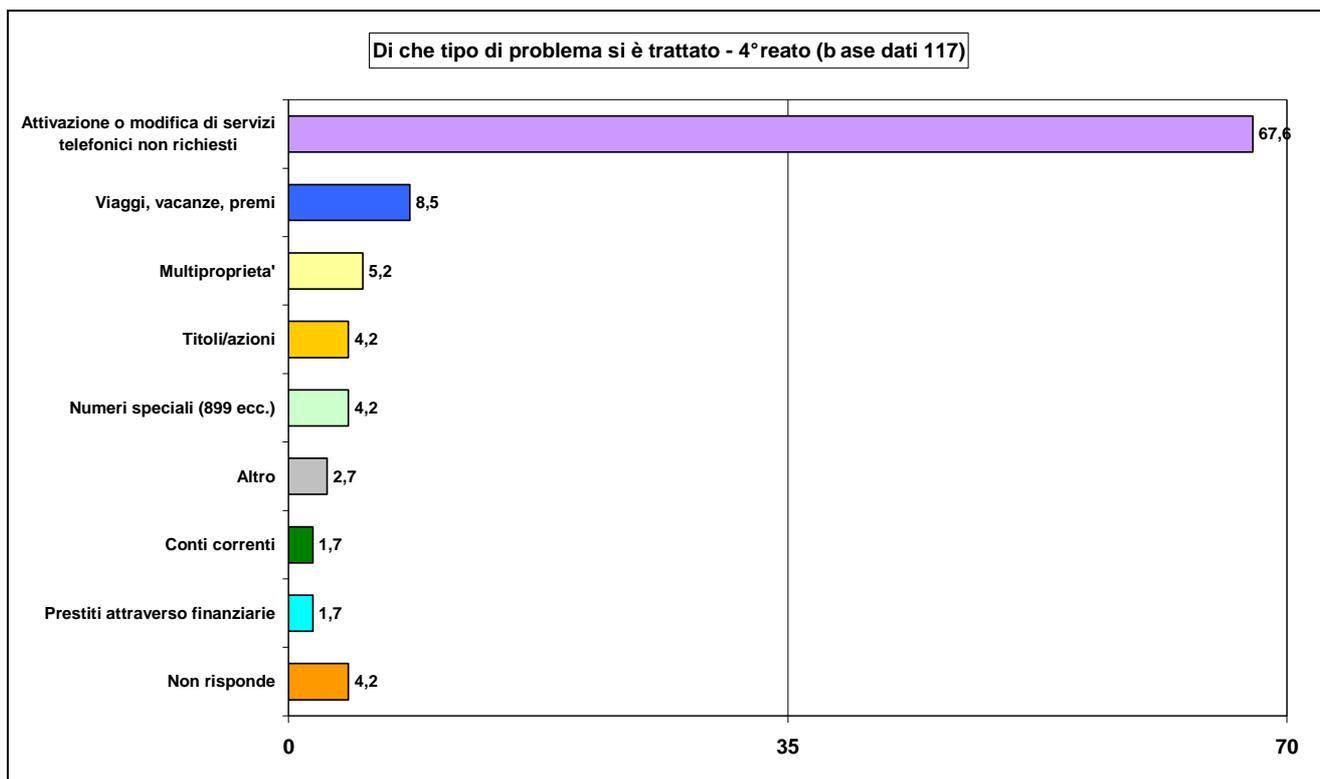


Il 3,8% degli intervistati ha una conoscenza diretta del fenomeno, il 2,6% descrive un episodio capitato ad un conoscente mentre il 29% ha sentito parlare di questi episodi solo attraverso racconti di conoscenti o

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.

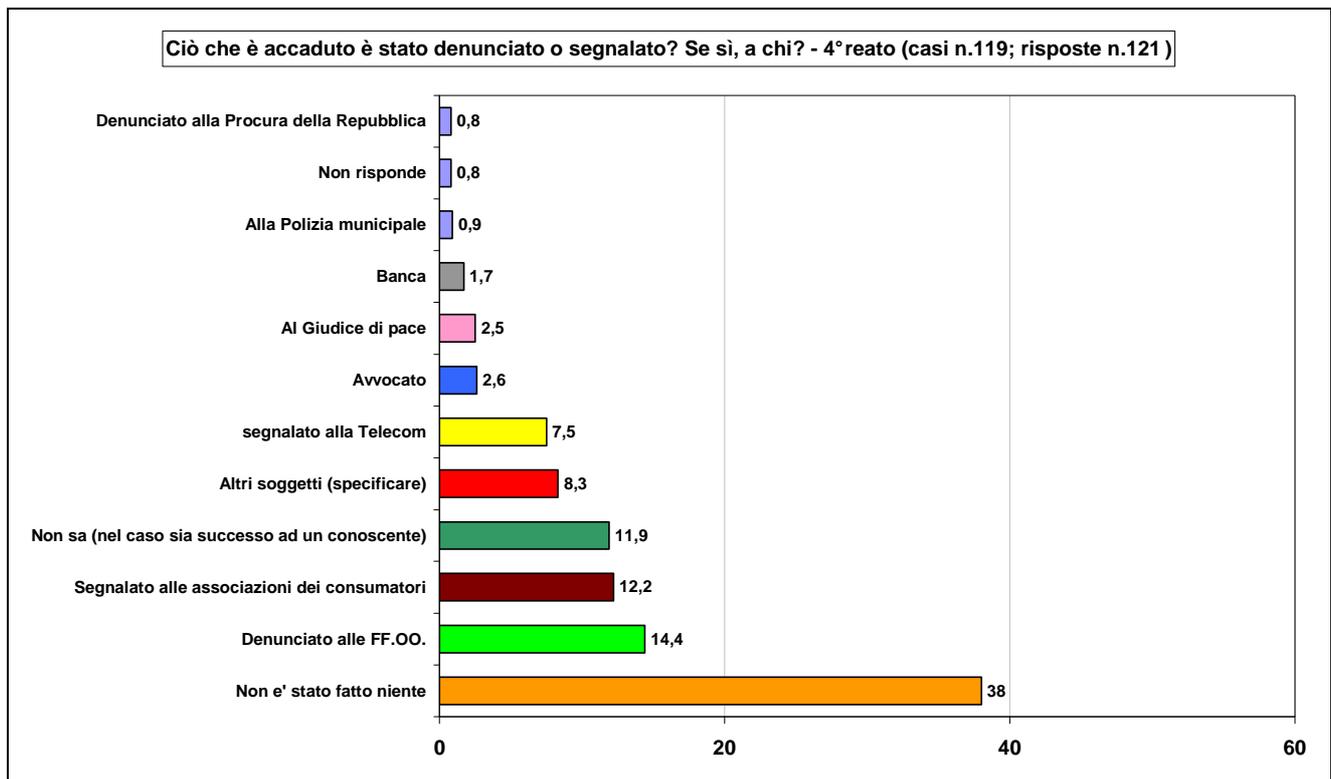
## TELEFONIA

### Conciliazioni Associazioni dei Consumatori-Telecom Emilia Romagna

|  | <b>2004</b> | <b>2005</b> | <b>2006</b>  |
|--|-------------|-------------|--------------|
| Adiconsum Federconsumatori Movimento Consumatori | 149         | 625         | 681          |
| Altre associazioni                               | 41          | 225         | 250          |
| <b>Totale</b>                                    | <b>190</b>  | <b>850</b>  | <b>1.064</b> |

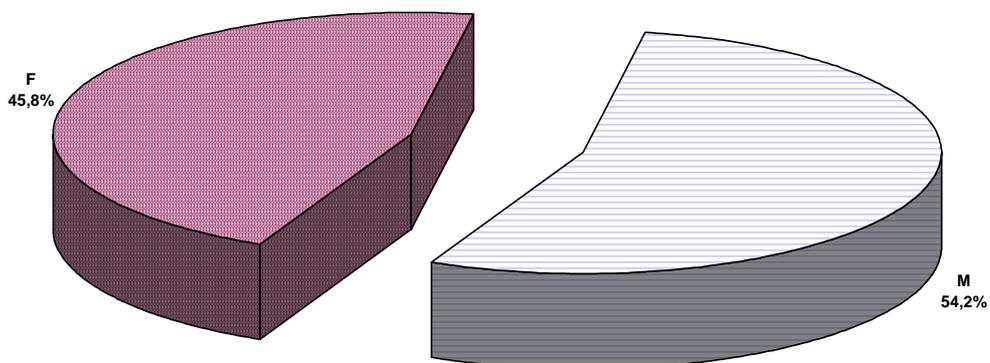
NB: I CASI COMPLESSIVI CONCILIATI NEL 2006 (SU 2005) SONO AUMENTATI DEL 25

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

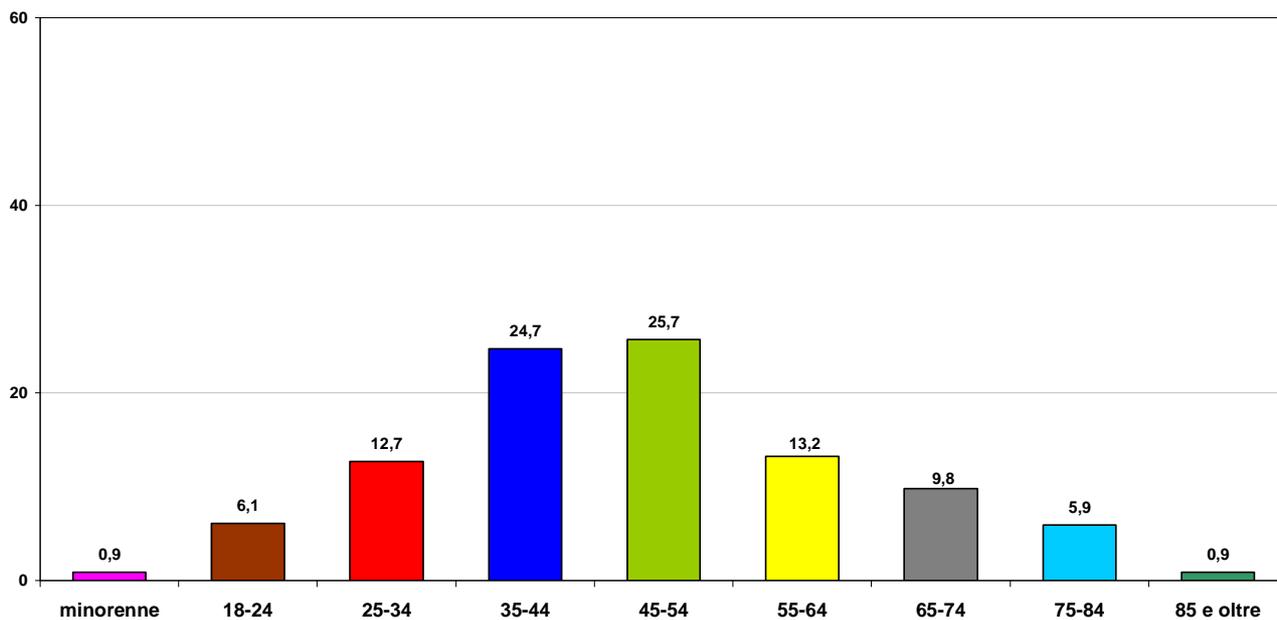


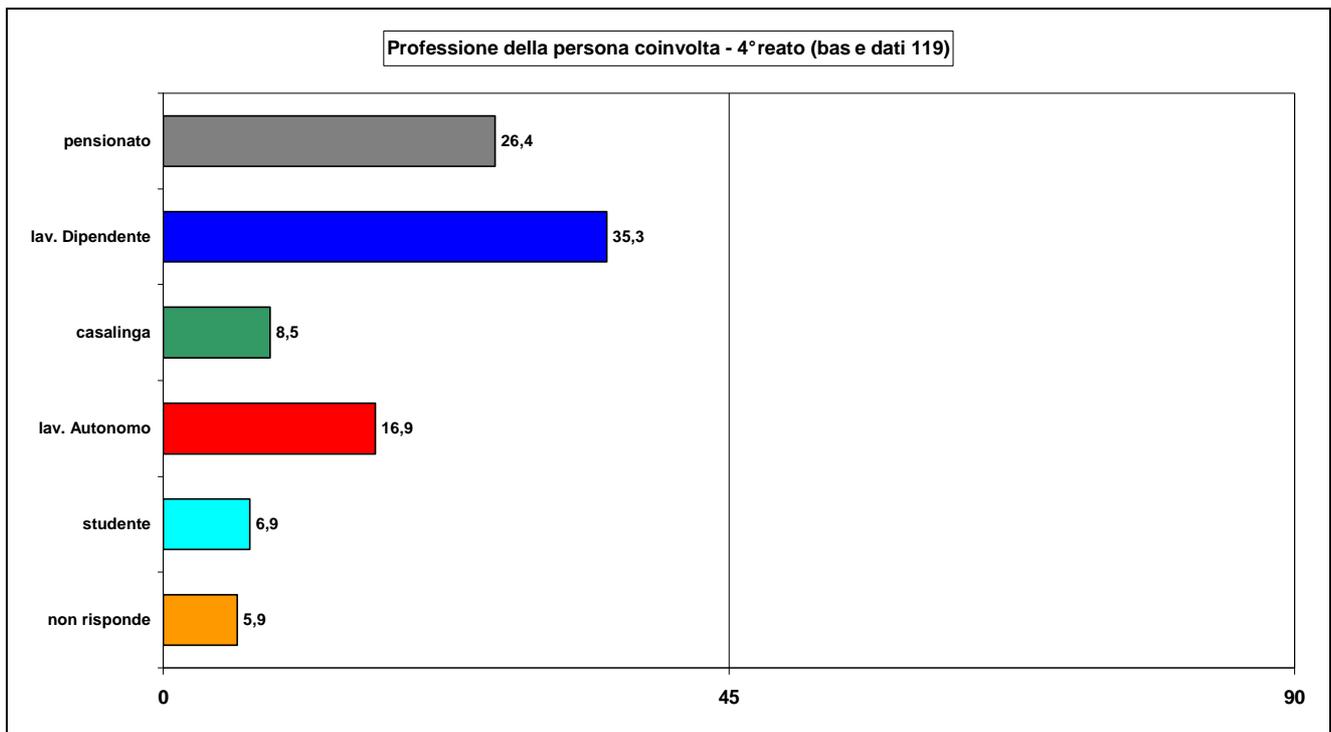
Il 38% delle persone rimaste vittime di questi episodi dichiara di non aver fatto nulla mentre solo il 14,4% dice di aver presentato denuncia agli Organi di Polizia. Trattandosi, come si è detto in premessa, di casi che non sempre presentano le caratteristiche proprie di una truffa, si registrano molte 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)

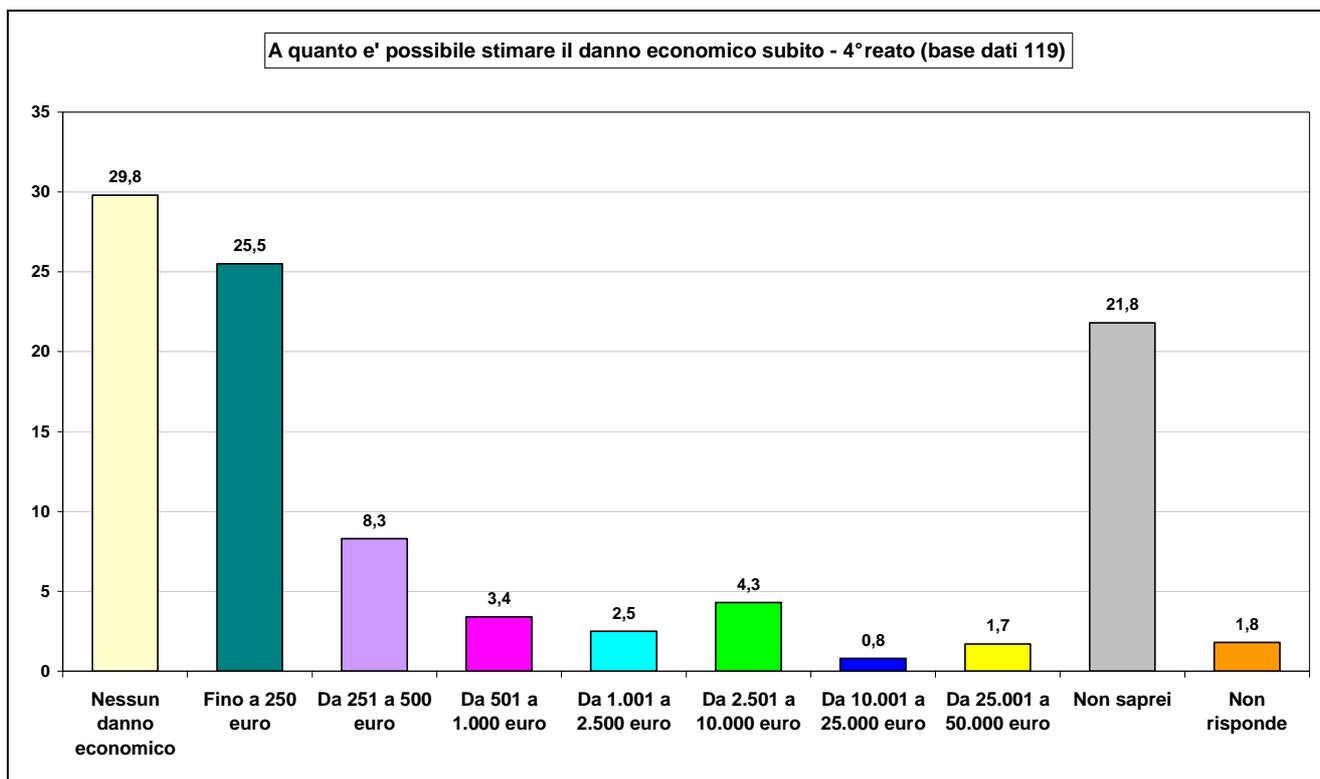




Per quanto riguarda le caratteristiche socio anagrafiche delle persone coinvolte, il 54,2% risulta essere maschio contro il 45,8% delle femmine.

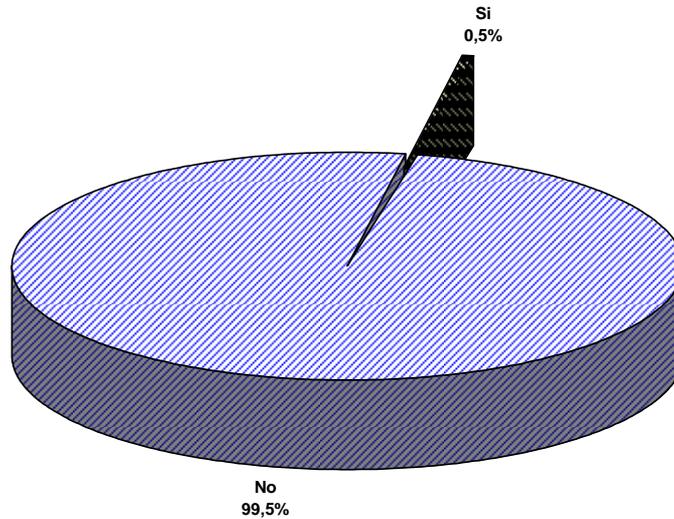
Dal grafico emerge come questo tipo di reato interessi le diverse fasce d'età. La maggiormente colpita risulta essere quella dai 35 ai 54 anni con il 50,4% dei casi. Anche per questa tipologia di reato, come per i contratti firmati fuori dai locali commerciali e le truffe informatiche, le fasce di età 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<br>3 anni | Nell'ultimo anno |
|---------------|---------------------|---|------------------------|------------------|
|               | <b>Nessun reato</b> | n | 1574                   | 1718             |
|               |                     | % | 84,73                  | 93,06            |
|               | <b>Reato subito</b> | n | <b>284</b>             | <b>129</b>       |
|               |                     | % | <b>15,27</b>           | <b>6,94</b>      |
| <b>Totale</b> | n                   |   | 1857                   | 1857             |
|               | %                   |   | 100                    | 100              |

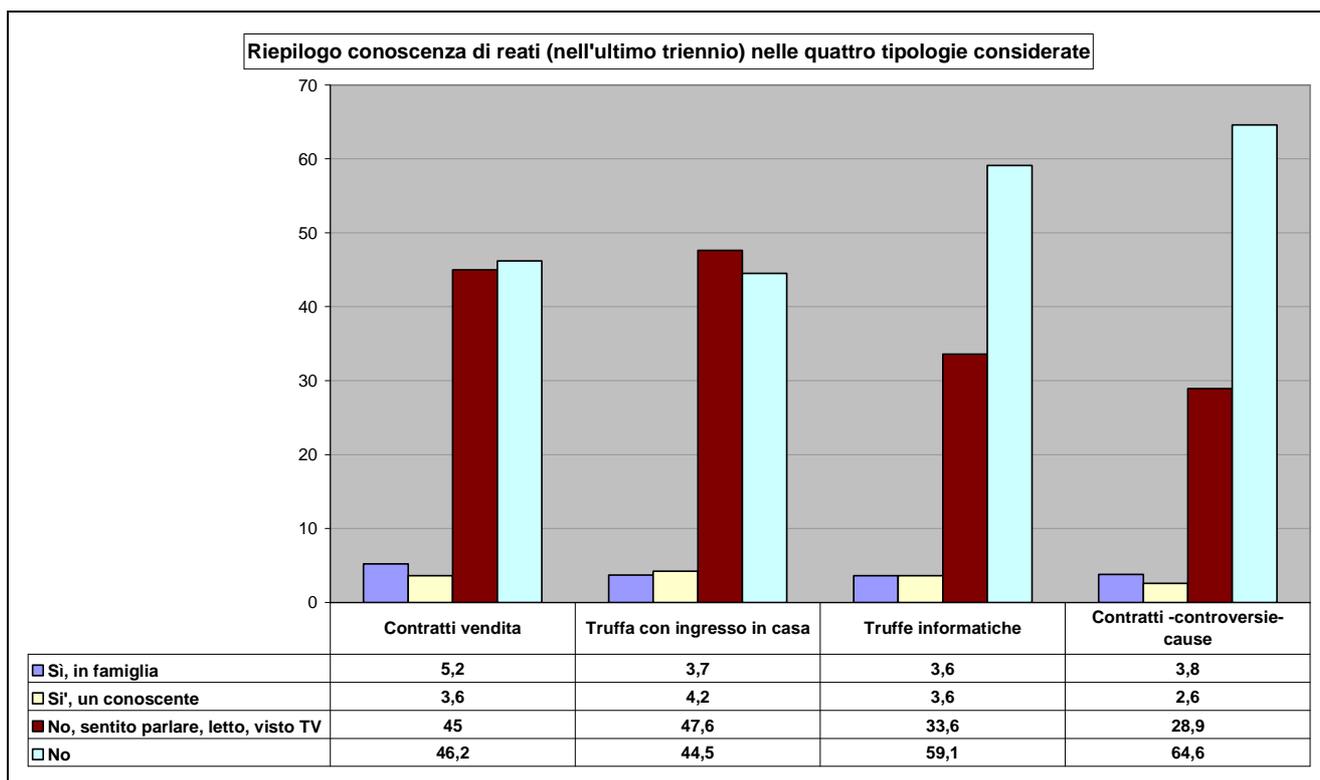
Nella tabella sono stati riportati i tassi di vittimizzazione riferiti solo ai casi in cui la vittima è direttamente l'intervistato o un suo familiare. Sul totale degli intervistati – pari a 1857 – sono stati rilevati 284 casi che hanno dichiarato di aver subito un reato di truffa, direttamente o a danno 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<br>fino a | 20.000<br>a | 10.001<br>da | 20.000<br>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            |
| <b>Totale</b>   | n | <b>304</b> | <b>59</b>        | <b>50</b>   | <b>111</b>   | <b>84</b>       |
|   | % | 100        | 100              | 100         | 100          | 100             |

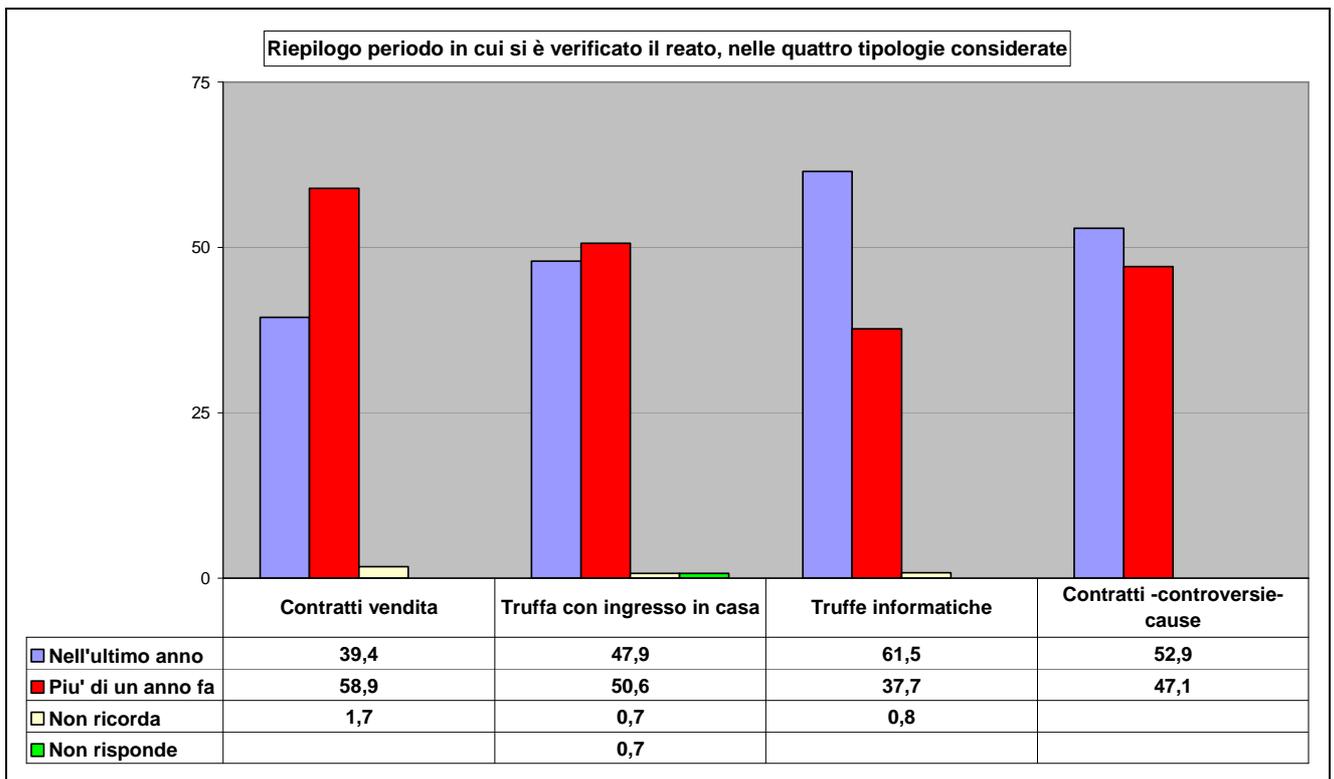
Alcuni dati interessanti emergono anche incrociando le tipologie di reato e l'ampiezza del Comune. Per esempio, rispetto alle truffe elettroniche, vediamo come queste siano piuttosto elevate in particolare nel Comune di Modena. Infatti la percentuale aumenta in relazione alla crescita della popolazione. 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.

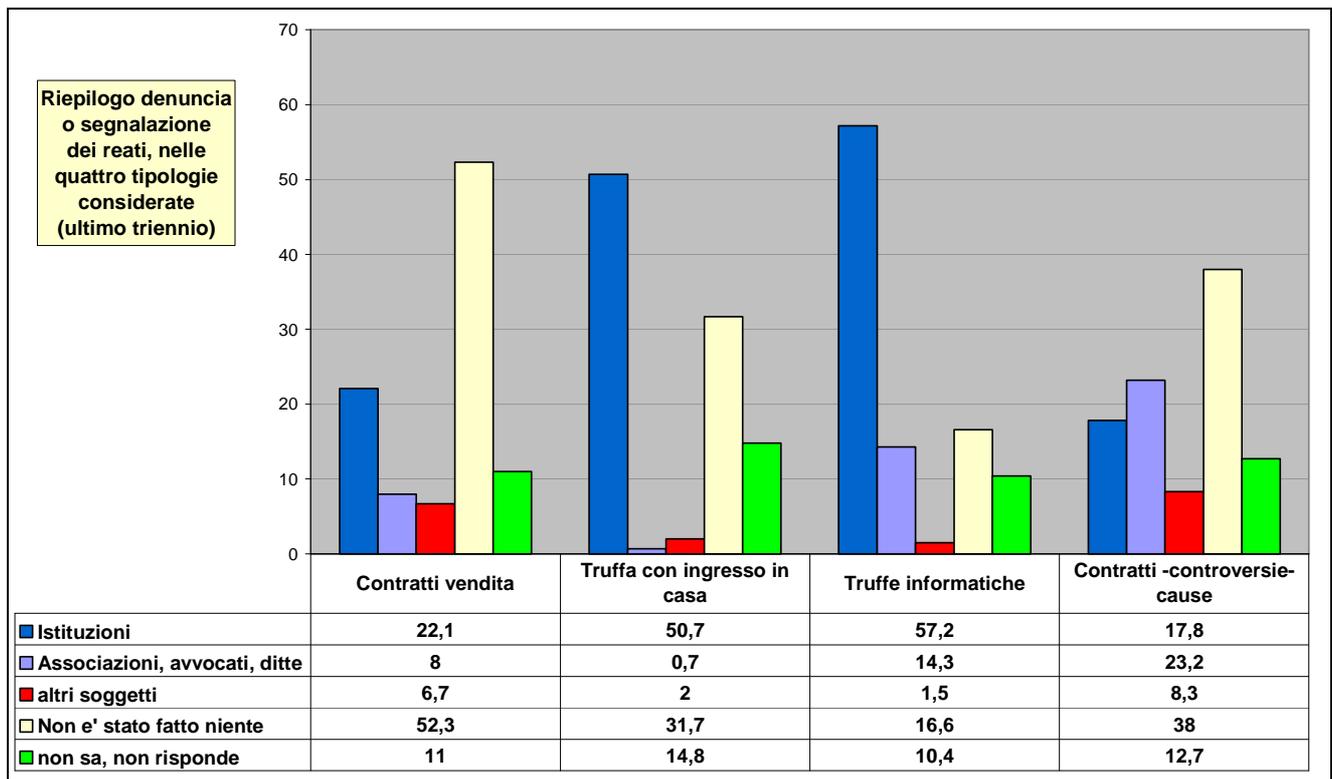


Questo grafico riassume, per le quattro tipologie di reato, la conoscenza che i cittadini modenesi hanno di episodi legati a truffe e raggiri.

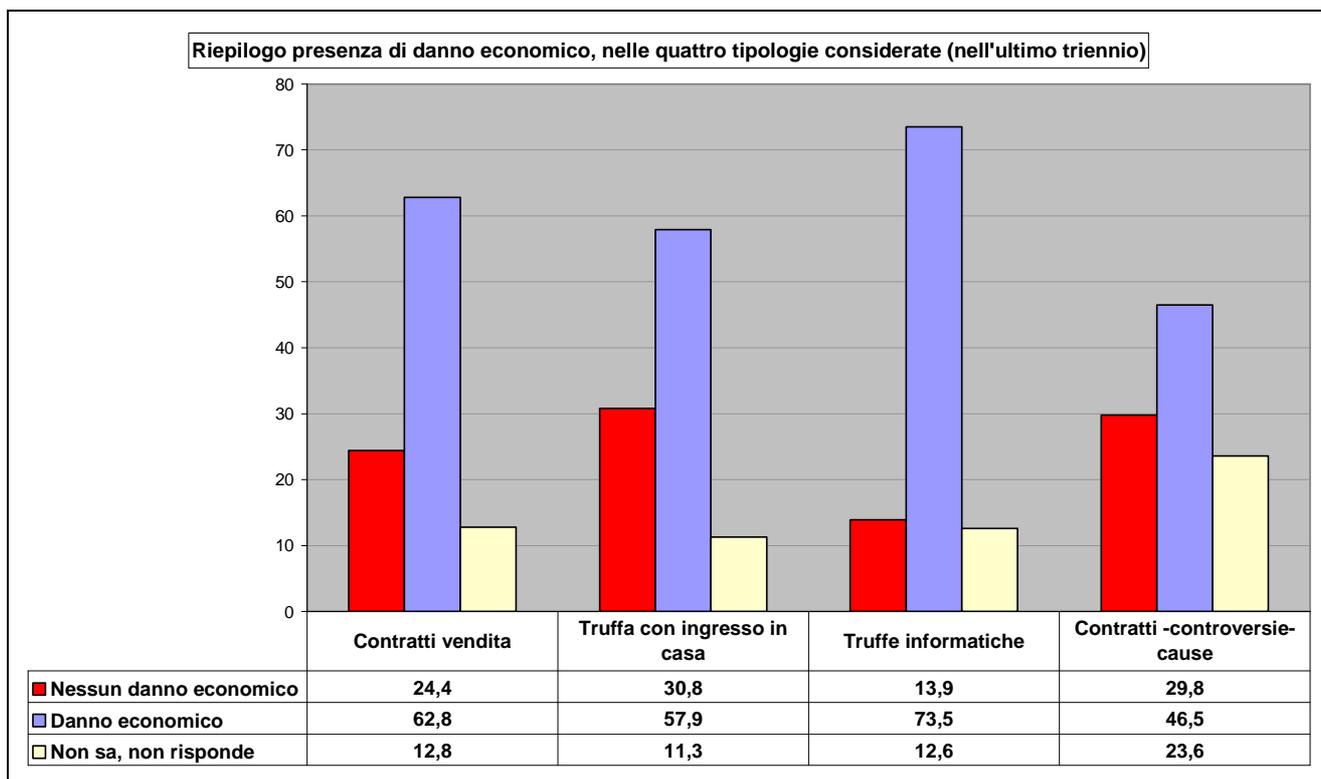


Per quanto concerne il periodo in cui è avvenuto il reato, le truffe informatiche sembrano aver avuto uno sviluppo davvero notevole nel 2006. Questo a sottolineare come negli ultimi tempi ci sia stato da una parte un aumento dell'utilizzo di strumenti informatici da parte dei consumatori e delle imprese 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.

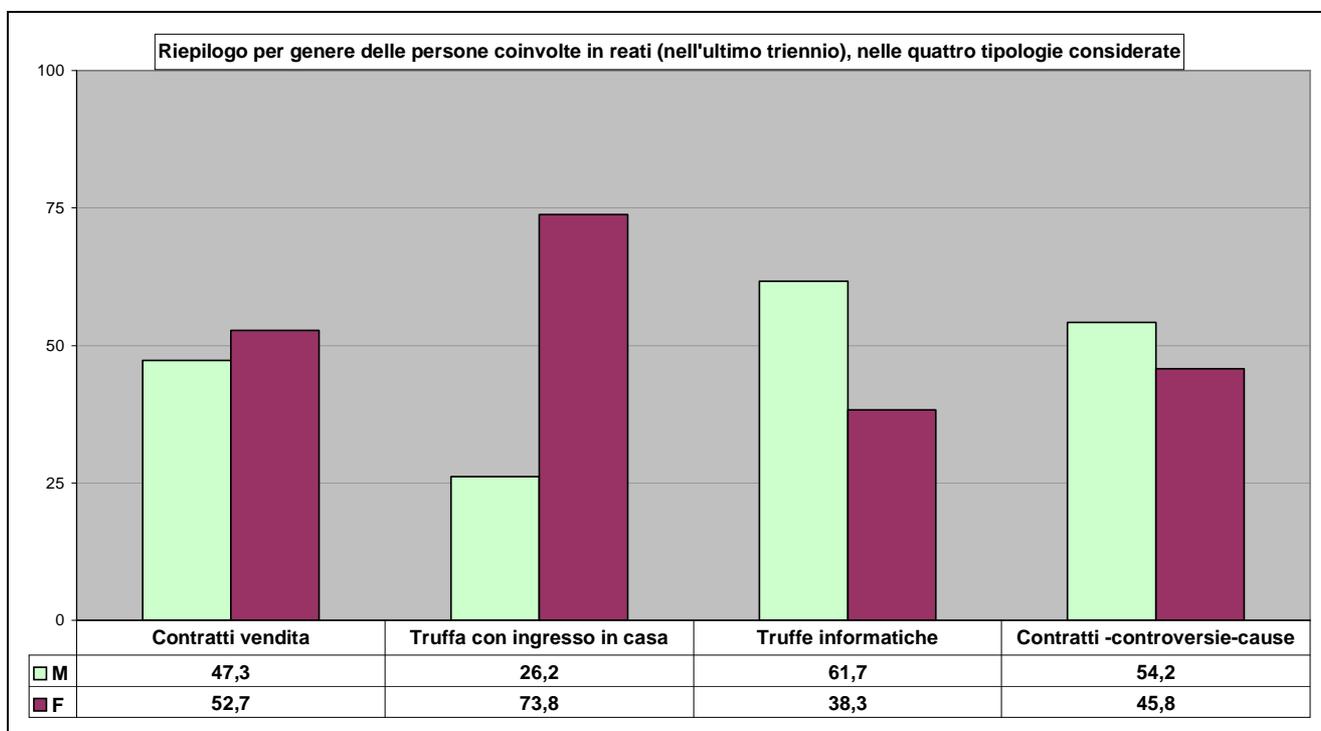
Significativa anche la percentuale delle persone rimaste vittime del reato di truffa con ingresso in casa: quasi la metà è avvenuto nel 2006, nonostante il risalto che viene dato a questi episodi e alle campagne informative che vengono messe in campo costantemente da Istituzioni, Enti Locali e Associazioni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

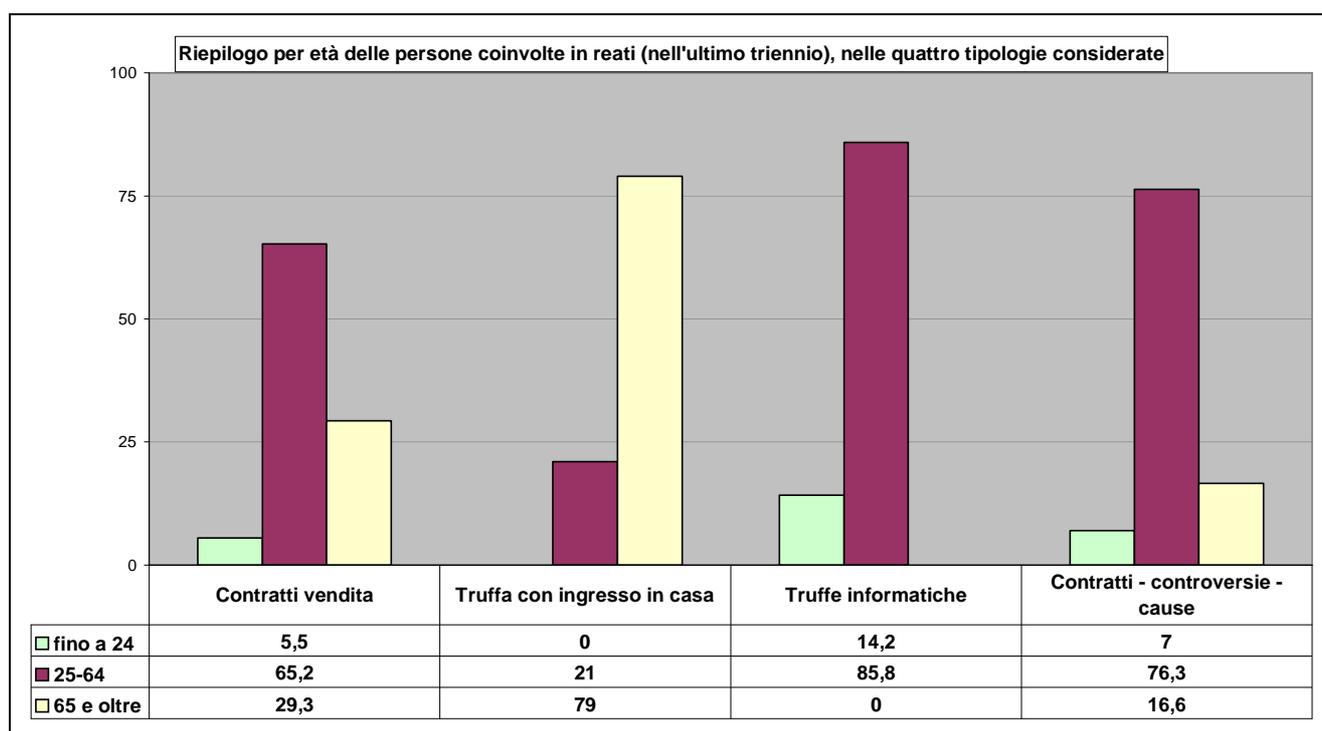


Dal punto di vista vittimologico, si evince come esiste una discreta differenza di genere tra le persone colpite in particolar modo per quanto concerne i reati di truffa con ingresso in casa e truffa informatica.

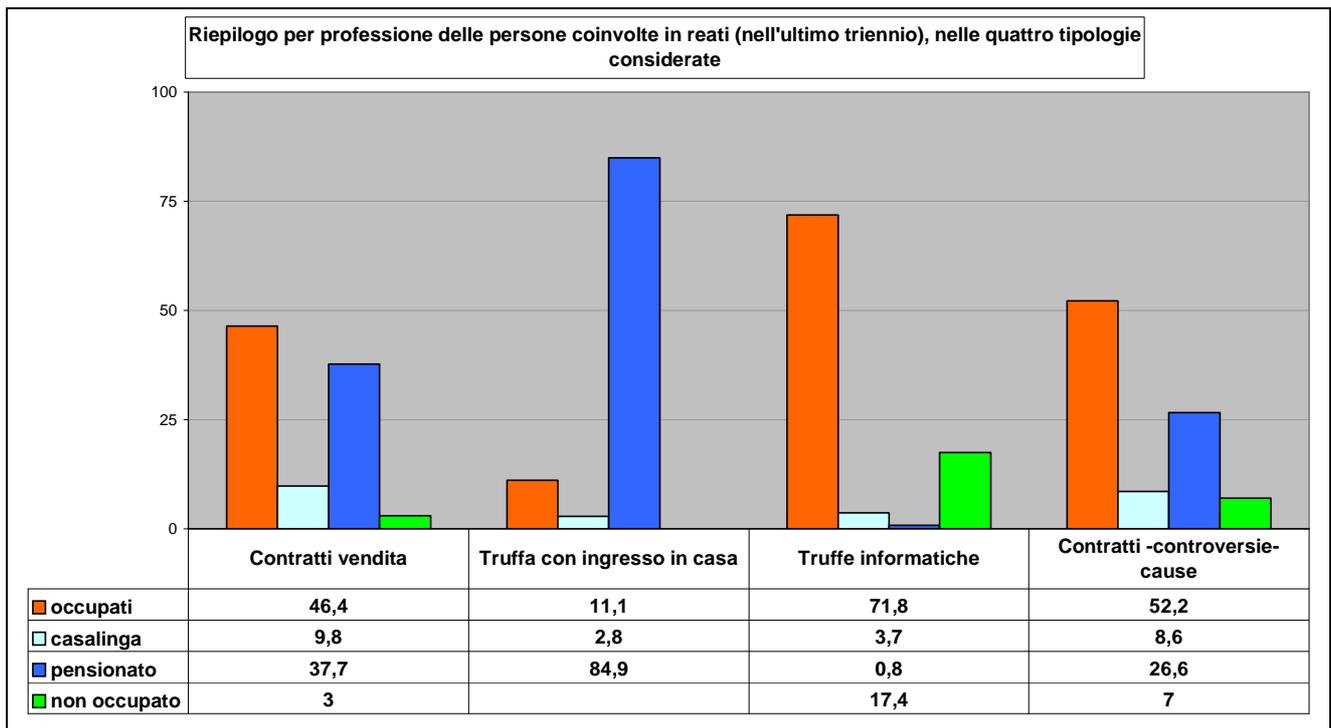
Nel primo caso la percentuale delle femmine rimaste coinvolte in episodi di questo tipo è superiore a quella dei maschi. Questo, come è già stato descritto precedentemente, potrebbe derivare dal fatto che, vista la tipologia di truffa, le donne stanno maggiormente in casa e sono ritenute un bersaglio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



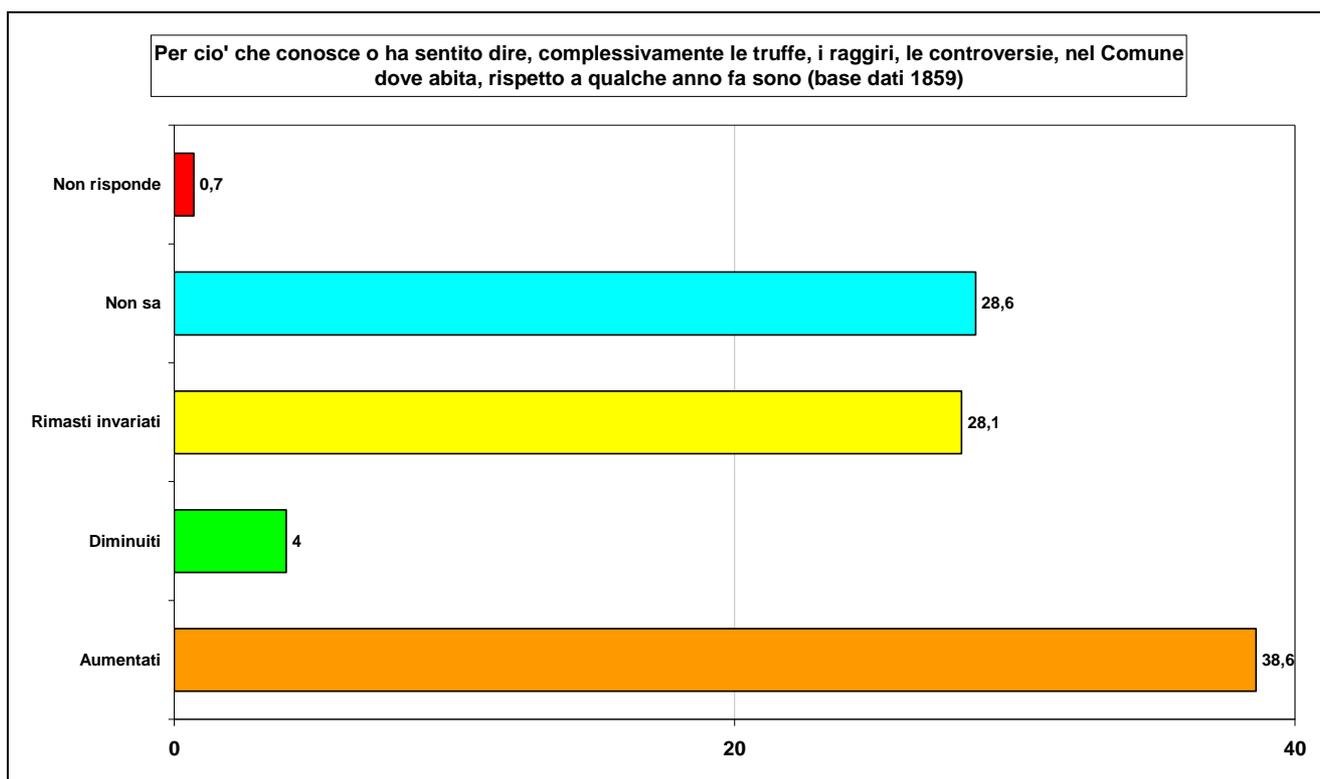
Anche l'età anagrafica conferma alcune delle ipotesi descritte precedentemente: infatti per quanto riguarda le truffe con ingresso in casa il 79% dei casi è capitato a persone con oltre 65 anni – cioè già pensionate e che quindi passano molto tempo tra le mura domestiche -. Al contrario, l'85,8% di persone 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.



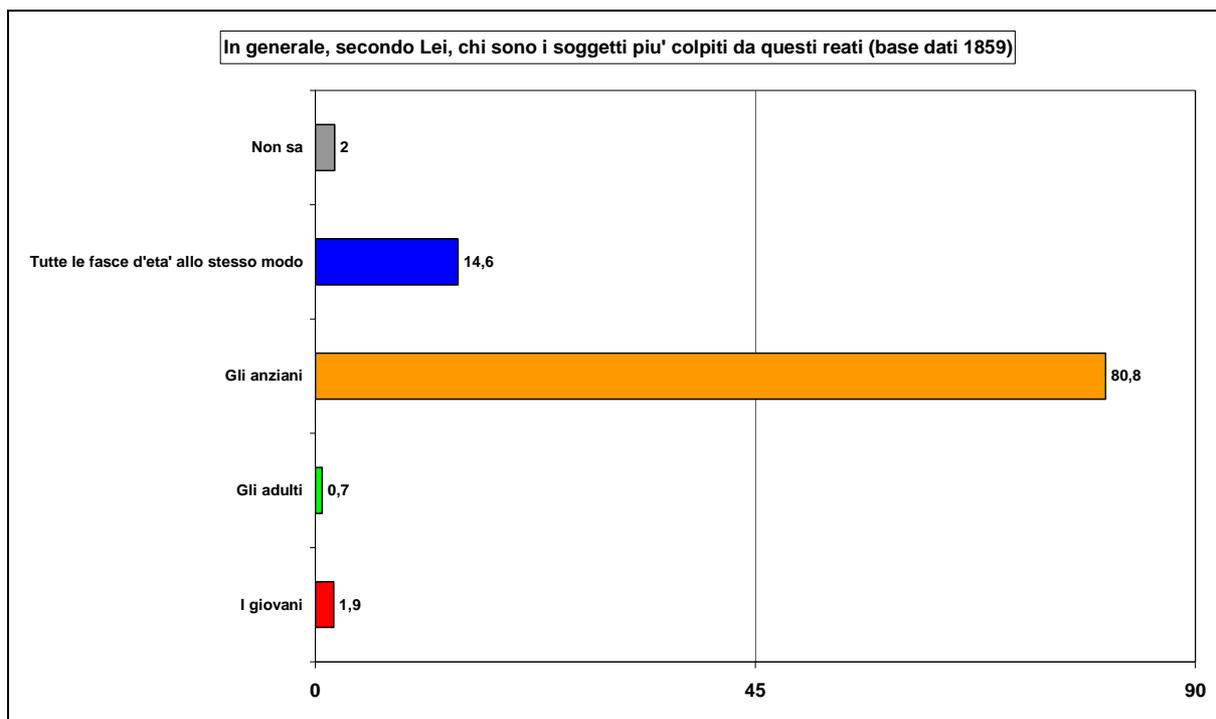
Le persone occupate risultano essere quelle che maggiormente incorrono in problematiche legate a contratti di vendita, truffe informatiche e controversie- cause legate a contratti. Maggiormente colpiti dalle truffe con ingresso in casa sono invece i pensionati.

## 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.

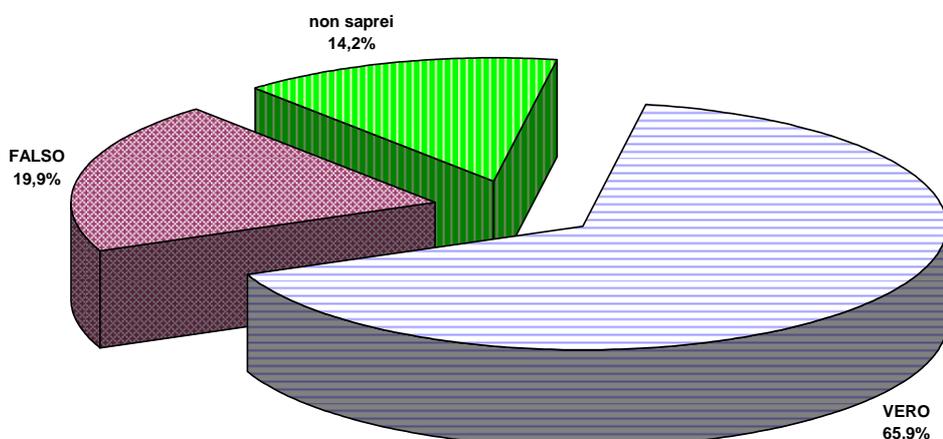


L'80,8% delle persone intervistate ritiene che i soggetti più colpiti da questa tipologia di reato siano gli anziani. Affermazione e senso comune diffuso che viene assolutamente smentita da questa indagine. Gli anziani possono essere considerati la parte più debole della popolazione ma la fascia più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



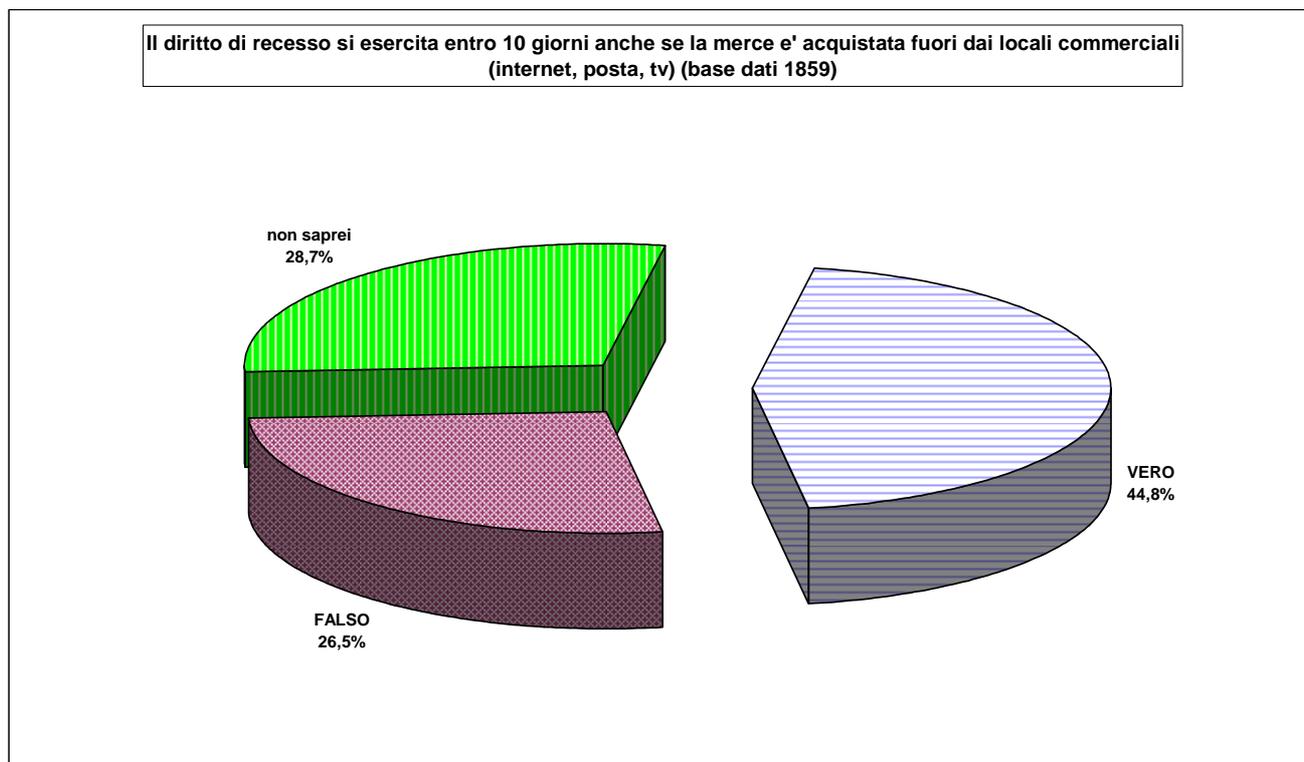
“Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi”<sup>8</sup>.

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                        | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100        | 100      | 100                  | 100                     | 100               | 100 | 100 | 100         |  |

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

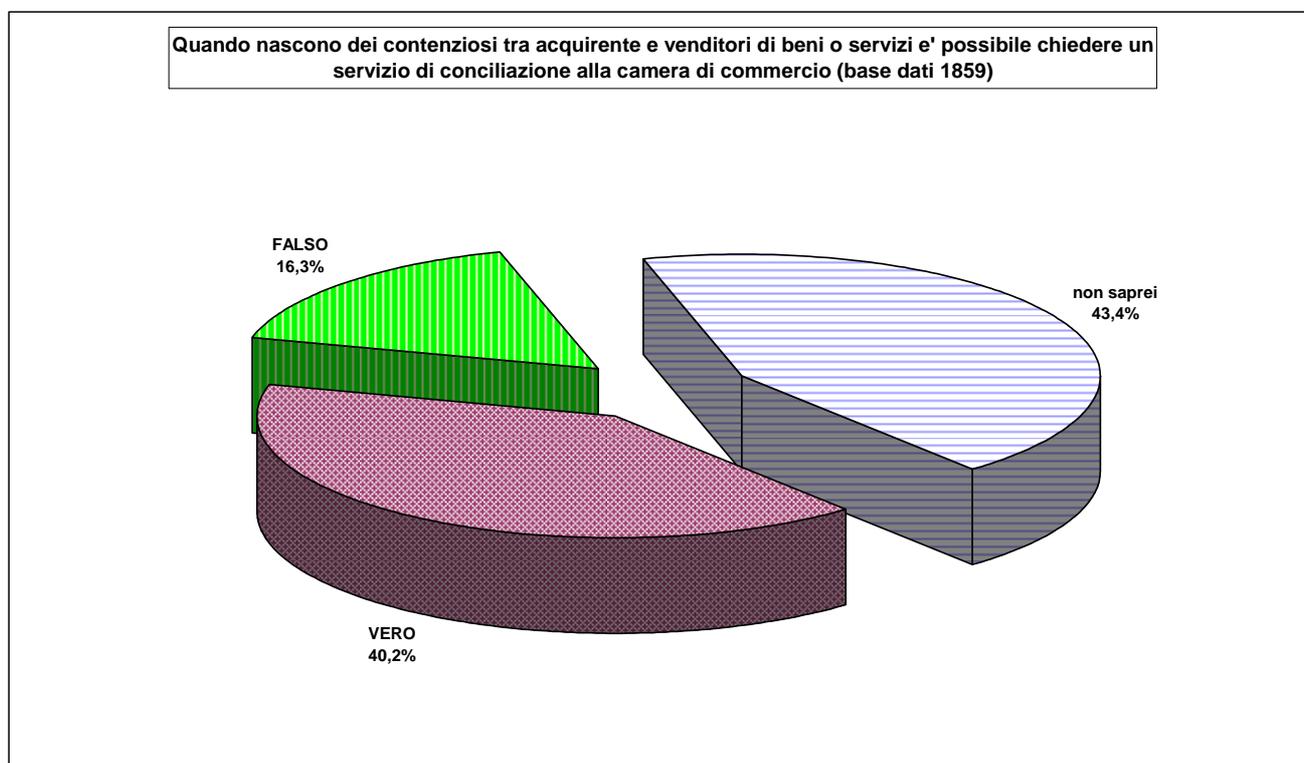
Come si evince dalla tabella , tale nozione è meno conosciuta in particolar modo dalle persone con oltre 65 anni, pensionati e con la scolarità più bassa.



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.

|              |   | <b>Il diritto di recesso si esercita entro 10 giorni anche se la merce e' acquistata fuori dai locali commerciali (internet, posta, tv)</b> |         |         |                            |       |       |       |       |       |       |            |             |            |           |            |              |            |           |
|--------------|---|---|---------|---------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|-------------|------------|-----------|------------|--------------|------------|-----------|
|              |   | Total<br>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 |
| <b>VERO</b>  | % | 44,8  | 47      | 43      | 40                         | 47    | 56    | 52    | 42    | 36    | 28    | 16         | 51          | 52         | 41        | 36         | 41           | 38         | 52        |
| <b>FALSO</b> | % | 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        | 6         |
|              |   |   | 0       | 0       | 0                          | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0          | 0           | 0          | 0         | 100        | 100          | 100        | 0         |

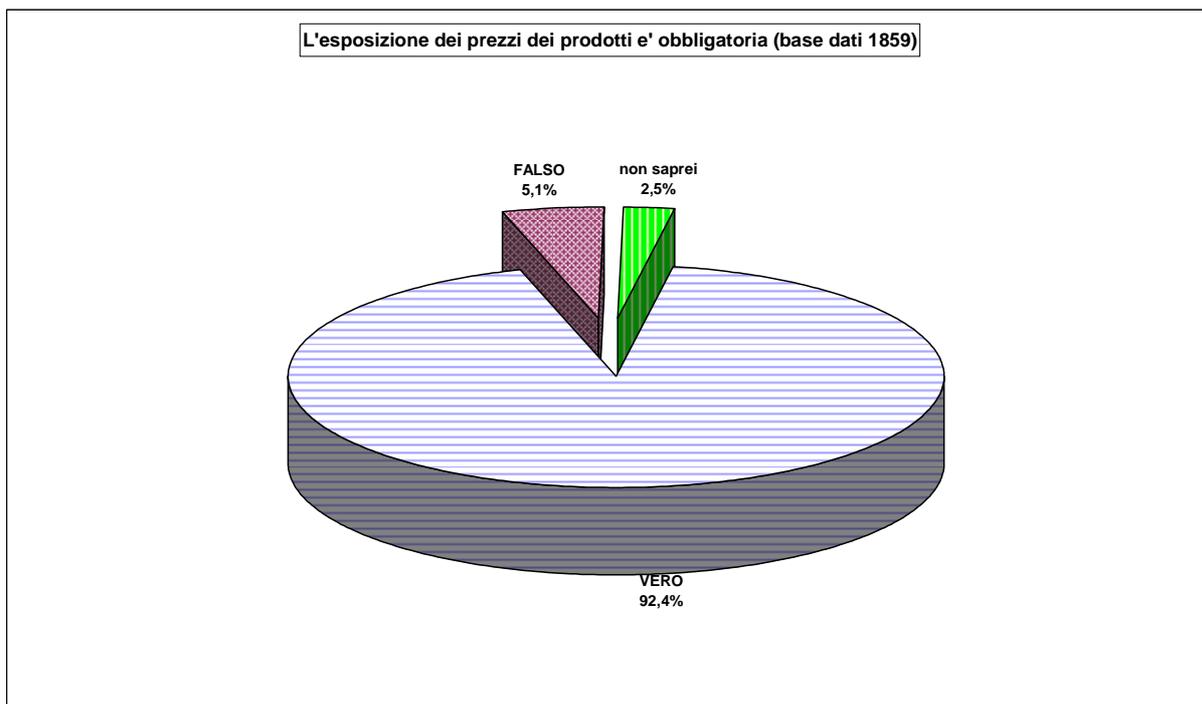
In particolar modo a rispondere in maniera errata (o a non conoscere la risposta esatta) sono gli intervistati dai 18 ai 34 anni e dai 85 in su. Chi lavora è maggiormente informato rispetto alla tematica mentre i più anziani tendono a scegliere maggiormente la modalità del non so.



“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”<sup>9</sup>.

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.

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

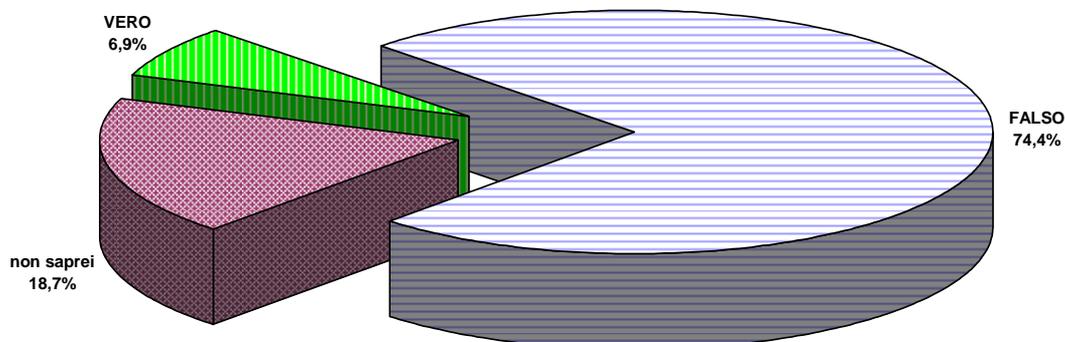


“Al fine di migliorare l'informazione del consumatore e di agevolare il raffronto dei prezzi, i prodotti offerti dai commercianti ai consumatori recano, oltre alla indicazione del prezzo di vendita, secondo le disposizioni vigenti, l'indicazione del prezzo per unità di misura”.<sup>10</sup>

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.

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

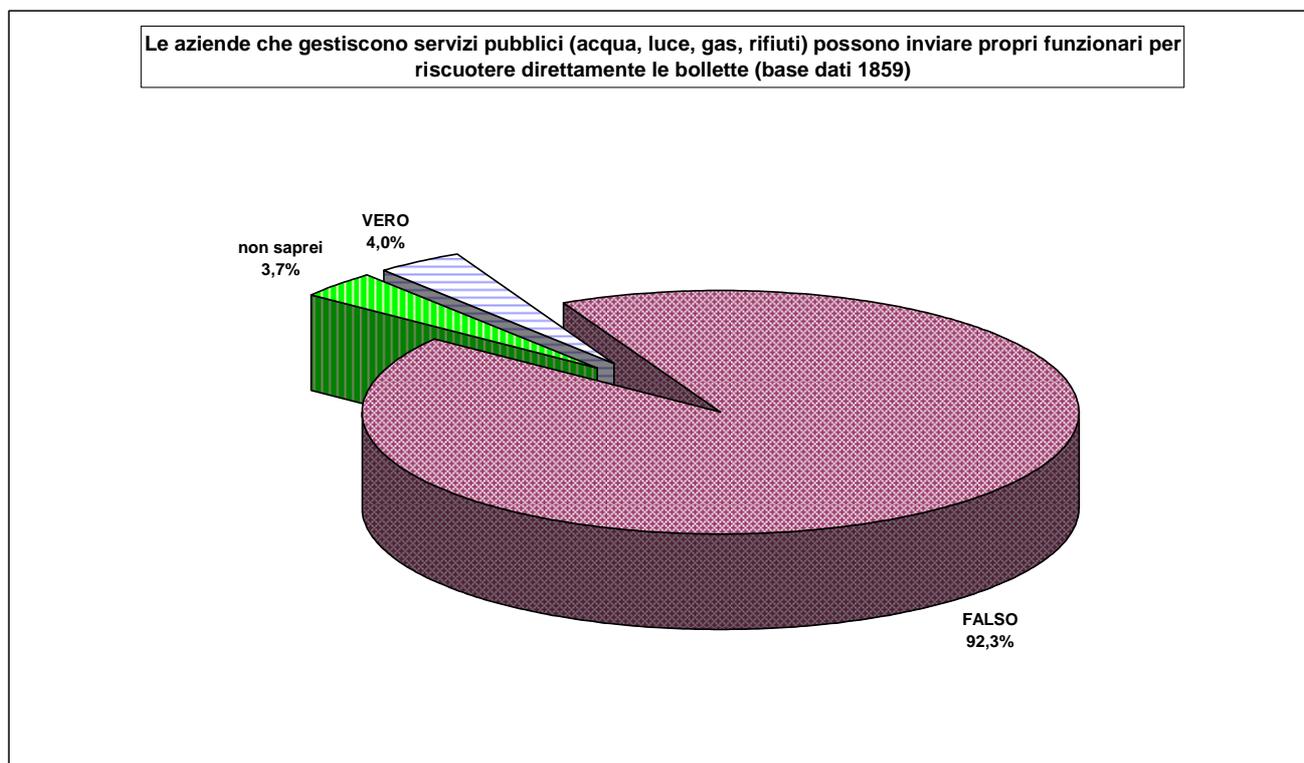
La banca, per motivi gestionali, può inviare al cliente la richiesta di comunicare il codice segreto del proprio bancomat per posta elettronica (base dati 1859)



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.

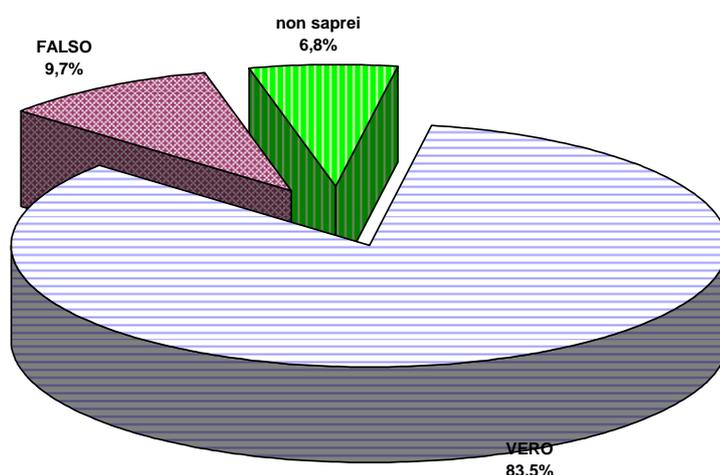
La percentuale di chi ha risposto in maniera corretta è piuttosto elevata anche rispetto alle altre domande poste; va sottolineato che su questa tematica sono stati effettuati sforzi comunicativi molto elevati al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica, sia da parte degli Enti Locali e delle Istituzioni, 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<br>le | Genere  |         | Età accorpata intervistato |       |       |       |       |       |       |            | PROFESSIONE    |              |                |                      |                 | SCOLARI<br>TA' |               |     |
|-------------------|------------|---------|---------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|----------------|--------------|----------------|----------------------|-----------------|----------------|---------------|-----|
|                   |            | Maschio | Femmina | 18-24                      | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | 75-84 | 85 e oltre | Autonom<br>nte | Dipende<br>a | casaling<br>to | pensiona<br>occupato | non<br>occupato | Obbligo        | Superior<br>e |     |
| <b>VERO</b>       | %          | 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 |
| <b>FALSO</b>      | %          | 92,3    | 94      | 91                         | 87    | 96    | 96    | 97    | 94    | 85    | 85         | 86             | 96           | 96             | 90                   | 88              | 87             | 88            | 96  |
| <b>non saprei</b> | %          | 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 |
| <b>Totale</b>     | 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”<sup>11</sup>.

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

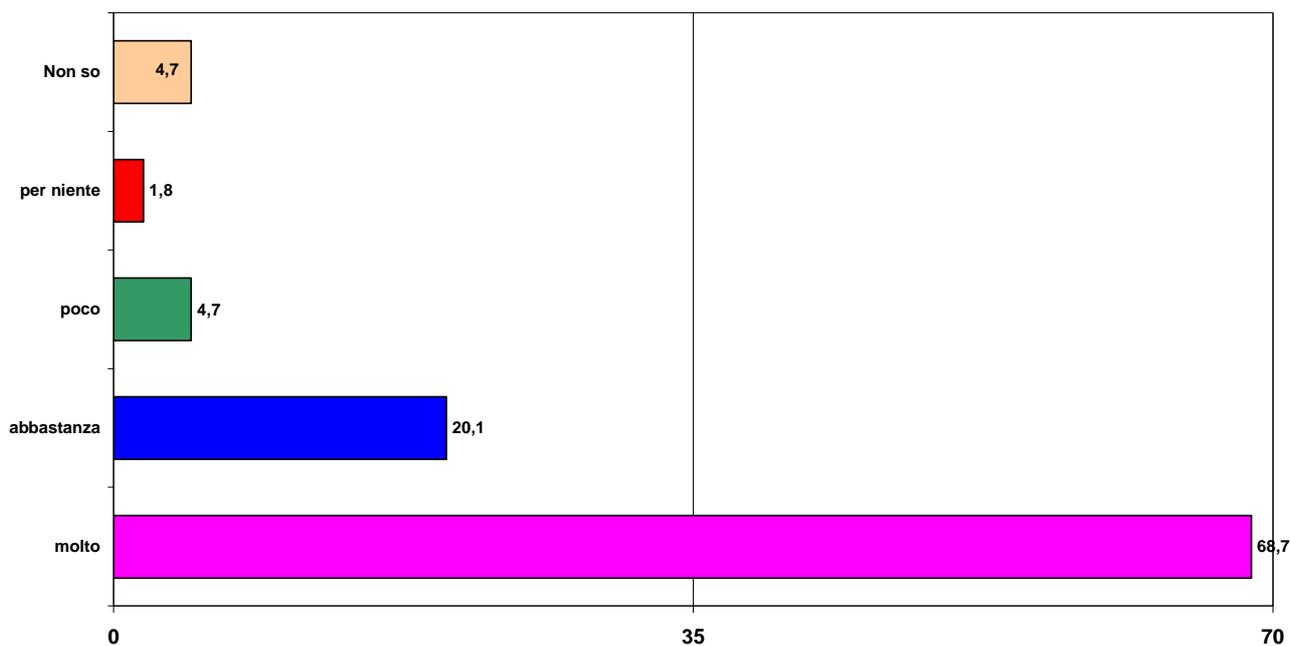
| q113 - La legge prevede una sanzione anche per chi acquista merce contraffatta |   |        |         |         |                            |       |       |       |       |       |       |            |             |            |           |            |              |            |           |
|--|---|--------|---------|---------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|-------------|------------|-----------|------------|--------------|------------|-----------|
|  |   | 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.

<sup>11</sup> 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.