

BILANCIO DI
SOSTENIBILITA' 2022
DEL COMPARTO DEL GIOCO PUBBLICO



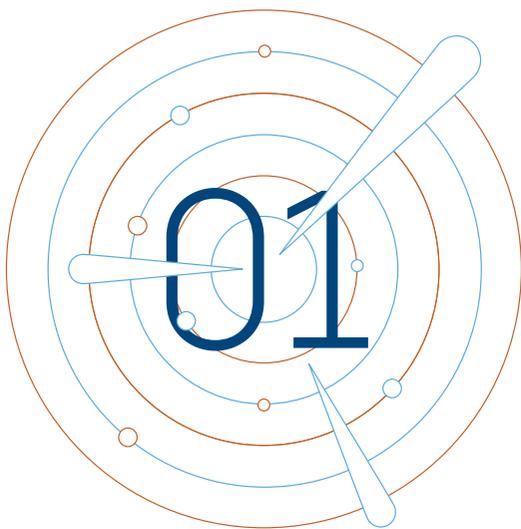
CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA



OVERVIEW DEL BILANCIO ACADI



| | |
|------------------------|--------|
| Lettera del Presidente | pag.04 |
| Prefazione | pag.06 |
| Chi è Acadi | pag.08 |



Il Mercato italiano dei Giochi Pubblici

| | |
|---|--------|
| Il Gioco Legale e Responsabile | pag.12 |
| - Il contesto normativo | pag.12 |
| - Il ruolo del Concessionario | pag.14 |
| - Il quadro normativo attuale e la questione territoriale | pag.15 |
| Il contrasto al gioco illegale | pag.17 |
| La tutela dei consumatori | pag.19 |
| L'offerta di giochi e servizi del settore | pag.21 |
| - La rete fisica | pag.28 |
| - La rete online | pag.29 |



Dimensione Economica

| | |
|--|--------|
| L'impatto socio-economico sulla Collettività | pag.32 |
| I profili di tassazione | pag.33 |
| Il contributo alla fiscalità | pag.34 |



Sostenibilità Sociale e Ambientale

| | |
|-----------------------------------|--------|
| La Governance | pag.38 |
| La Governance della Sostenibilità | pag.40 |
| Le Certificazioni | pag.41 |
| Gli Stakeholder | pag.42 |
| La Matrice di Materialità | pag.44 |
| La strategia ESG del settore | pag.46 |
| L'impegno per la Comunità | pag.48 |
| L'impegno per l'Ambiente | pag.53 |
| | pag.58 |



Focus Giochi Pubblici

| | |
|---|--------|
| Le principali leve specifiche del comparto | pag.60 |
| Responsabilità: il Gioco Pubblico, Sostenibile e Consapevole | pag.62 |
| Legalità: il presidio dei territori | pag.64 |
| Fiscalità: il contributo fiscale | pag.75 |
| Occupazione: il contributo occupazionale | pag.80 |
| | pag.82 |

| | |
|-------------------|--------|
| Nota Metodologica | pag.86 |
|-------------------|--------|

Lettera del Presidente

Gentili Associati e Stakeholder,
sono particolarmente lieto di
presentarvi il progetto di Acadi
relativo al Bilancio di Sostenibilità
del Comparto del Gioco Pubblico.

La sfida è e continua ad essere importante: mettere a fattor comune le esperienze e l'impegno degli operatori del comparto del gioco pubblico per dare evidenza della rilevanza strategica per il Paese nel contesto ESG.

Oggi abbiamo a disposizione sistemi sempre più sofisticati di misurazione dell'impatto sociale delle azioni di impresa.

Ed anche a questi dobbiamo ricorrere per dare ancora maggiore evidenza al valore prodotto a tutela degli interessi costituzionali interessati: la salute, il risparmio e l'affidamento, così come l'ordine pubblico ed il gettito erariale, senza dimenticare l'impresa ed il lavoro.

Questo documento rappresenta la continuazione di un percorso avviato anni fa e che proseguirà nel tempo con meccanismi di valutazione via via sempre più testati, verificati e verificabili.

L'obiettivo è quello di arrivare ad un importante strumento di trasparenza e comunicazione, finalizzato a fornire un quadro completo e aggiornato delle attività svolte dal settore in termini di sostenibilità economica, sociale, ambientale e di governance senza dimenticare quelle che sono le principali e tipizzanti leve di azione che lo riguardano: la Responsabilità, la Legalità, la Fiscalità e l'Occupazione.

È un dato oggettivo che il comparto del gioco pubblico è un setto-

re strategico per l'economia del nostro Paese, che contribuisce in modo significativo alla crescita del Pil e all'occupazione. Tuttavia è anche un settore che presenta criticità e che richiede un impegno costante per garantire la sostenibilità a lungo termine. In questa sfida per la gestione e la soluzione delle criticità gli operatori del gioco pubblico stessi svolgono un ruolo determinante.

In questo contesto, il Bilancio rappresenta un'importante opportunità per fare il punto sulla situazione attuale e sui progressi compiuti in materia di sostenibilità.

Il documento analizza le principali attività svolte dal settore, con particolare attenzione alle azioni messe in atto per promuovere tra le altre la trasparenza, la legalità e la responsabilità sociale.

In particolare, il Bilancio di Sostenibilità evidenzia i progressi compiuti dal settore in materia di prevenzione e contrasto al disturbo da gioco d'azzardo, oltre alle azioni messe in atto per promuovere il gioco responsabile e la tutela dei minori.

Inoltre, il documento analizza le iniziative ambientali adottate dalle aziende del settore, con specifico focus sulla riduzione dell'impatto ambientale dei processi produttivi.

Desidero ringraziare, anzitutto, le donne e gli uomini del comparto per il loro impegno nelle attività

loro ascritte e per il fatto che con ciò essi realizzano quotidianamente gli obiettivi di interesse generale indicati dal legislatore.

Affinché ciò continui ad accadere occorre tenere in sicurezza la stabilità del sistema concessorio, dare una soluzione definitiva alla questione territoriale, mantenere su livelli di sostenibilità la tassazione del comparto, preservare il presidio di legalità sui territori con un'equilibrata distribuzione tra punti specializzati e punti generalisti, implementare gli strumenti di concreta tutela degli utenti, continuare a contrastare i fenomeni illegali.

Desidero ringraziare, infine, tutti coloro che hanno contribuito alla stesura di questo importante documento e invitare i nostri stakeholder a prenderne visione con quella consapevolezza e spirito critico che consentano di soppesare le significative conclusioni cui esso perviene.

Il Bilancio di Sostenibilità del Comparto del Gioco Pubblico rappresenta infatti una rilevante opportunità per promuovere un dialogo aperto e costruttivo tra il settore e i suoi interlocutori, al fine di migliorare continuamente la percezione della sostenibilità e dell'importanza del comparto.

Geronimo Cardia
Presidente ACADI



Prefazione

Il comparto del Gioco Pubblico, ha registrato nel 2022, una decisiva ripresa rispetto al periodo 2020-2021, anni in cui alcune attività concessorie come quelle degli apparecchi, del bingo e delle scommesse in sale ed altri punti vendita generalisti sono rimaste chiuse per circa 12 mesi a causa della pandemia da Covid-19, riconfermando il decisivo impatto sulle grandezze economiche, fiscali e occupazionali riscontrabile a livello nazionale e internazionale.

Secondo alcune stime effettuate a partire dagli ultimi dati disponibili, considerando anche gli effetti indiretti ed indotti, nel 2022 la ricchezza complessiva generata dal comparto ha totalizzato in Italia circa 10,440 miliardi di euro - pari a circa lo **0,55% del Prodotto Interno Lordo italiano nel 2022** - caratterizzati principalmente dall'aumento della spesa relativa al gioco online con un apprezzabile spostamento verso i dispositivi mobili (mobile gaming). L'occupazione complessiva che si stima sia generata dalle imprese che si occupano di gioco pubblico risulta pari a circa 150.000 occupati (FTE), con un contributo fiscale e previdenziale riconducibile alle aziende del comparto, pari a circa 2,5 miliardi di euro totalizzati nel 2022.

In crescita anche le entrate erariali generate dal comparto, con un totale nel circa 11,2 miliardi di euro generati nel 2022, riconducibile a tutt'oggi per larga parte dal retail, con un gettito erariale complessivo che corrisponde a circa il 91%.

Il panorama è quindi quello di un importante comparto dell'economia, caratterizzato da una crescita sostenuta e da un rapido sviluppo nell'ambito del quale emerge il ruolo chiave del regolatore che accompagna il settore con la progressiva

introduzione di discipline atte a garantire lo sviluppo del settore legale, evitare lo spostamento del gioco su canali illegali e impedire potenziali impatti negativi sui consumatori.

A partire dalla nascita dell'azione di contrasto all'offerta illegale ed irregolare di giochi con vincite in denaro avvenuta nel 1998, lo Stato ha progressivamente introdotto discipline per tutti i giochi con vincite in denaro, che erano già presenti sul mercato italiano - ma in forma illegale - al fine di spostare una domanda già esistente e in crescita verso un prodotto regolamentato e controllato in grado di rafforzare la sostenibilità del settore, prevenendo e riducendo gli impatti sociali negativi del gioco - con particolare riguardo ai rischi per le categorie più vulnerabili - e assicurando le entrate erariali finalizzate a garantire altri interessi pubblici primari.

Ad oggi, il consolidamento del mercato regolato del gioco con vincite in denaro, basato sull'attuale sistema concessorio, costituisce il più importante fattore di presidio per la tutela dei giocatori, per la sicurezza e l'ordine pubblico. Le politiche pubbliche nel settore hanno assicurato, mediante un costante contrasto al gioco illegale, il recupero di risorse che prima alimentavano le attività di organizzazioni criminali. Le risorse

generate dal gioco in denaro sono state convertite in benefici per una pluralità di stakeholders sia interni che esterni all'industria del gioco regolamentato, producendo valore per la collettività e contribuendo alla crescita del PIL e dell'occupazione nel Paese. La presenza capillare dei Concessionari diventa quindi un elemento fondamentale per promuovere e tutelare un gioco responsabile e garantire un impatto positivo del comparto sul territorio.

In questo contesto, il quadro normativo, che disciplina il settore dei giochi, in assenza di un testo unico di raccordo tra le numerose norme che nel tempo sono state adottate in materia, risulta assai complesso. In particolare, emerge l'impatto negativo che deriva dalla frammentazione della regolamentazione emanata al livello locale. Ogni provvedimento locale prevede, infatti, limiti, criteri, luoghi sensibili, orari e divieti in genere, di volta in volta, differenti tra di loro e spesso tali da impedire, nei fatti, la distribuzione del gioco legale in forma equilibrata sul territorio, impedendo il presidio territoriale con offerta legale di gioco, assicurato da una ponderata distribuzione tra punti specializzati e punti generalisti.

La mancanza di presidio territoria-

le, e la conseguente espulsione del gioco pubblico da intere aree regionali, indebolisce il controllo pubblico con impatti negativi sulla sostenibilità del settore in termini di tutela dell'utente sotto il profilo sanitario, legalità, fiscalità e occupazione, costituendo inoltre un rischio concreto di espansione dell'offerta illegale.

Il presente documento, oltre a fornire una **fotografia dettagliata delle caratteristiche del comparto del gioco pubblico** in termini di rilevanza sul territorio italiano, creazione di valore, quadro normativo e problematiche del settore, si pone l'obiettivo di analizzare e illustrare il contributo positivo fornito da una corretta e controllata distribuzione sul territorio dell'offerta di gioco legale, basato sull'attuale sistema concessorio.

In particolare, attraverso un'approfondita analisi dei Bilanci di Sostenibilità delle aziende del settore, è stato possibile mappare le azioni e le iniziative svolte dai concessionari per garantire il rispetto del divieto di gioco ai minori, attuare misure di tutela e assistenza dei consumatori e affiancare ADM per valorizzare il ruolo positivo del gioco, anche attraverso azioni di informazione che hanno lo scopo di elevare il livello di conoscenze e di consapevolezza del giocatore al fine di prevenire le

dipende patologiche e proteggendo il consumatore dalle frodi e dalle insidie del gioco illegale, garantendo un impatto positivo sulla collettività.

A rafforzare l'impegno del comparto nella diffusione di responsabilità, legalità, e trasparenza delle attività di gioco, si riscontra, inoltre, la grande attenzione posta dalle aziende del settore alla Governance aziendale ed in particolare alla **Governance di Sostenibilità**. La governance dei concessionari di gioco pubblico prevede, in molti casi, l'adozione di Modelli Organizzativi e Gestionali previsti dal D. Lgs 231/2001 e la conseguente definizione di regole e procedure per garantire la legalità e la trasparenza delle attività di gioco. Alcune hanno costituito Comitati Interni di Sostenibilità, per dare indirizzi comuni a tutte le attività riconducibili alla sostenibilità e responsabilità sociale, per assicurare coerenza e gestione unitaria.

Come si evince all'interno del documento, le aziende del comparto, guidate da una visione più ampia e a lungo termine, per rispondere alle aspettative di tutti gli stakeholder, si impegnano, attraverso la definizione di opportune strategie di sostenibilità, a contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Gli obiettivi, le strategie e le azio-

ni del settore riguardando la sfera economica, sociale e ambientale, e si concentrano in particolare sulla crescita economica sostenibile, sulla riduzione delle disuguaglianze, la protezione dei minori e dei soggetti vulnerabili, la promozione del Gioco Responsabile e la prevenzione del disturbo da gioco d'azzardo.

Nella sempre più forte convinzione che il settore pubblico e privato possano e debbano lavorare fianco a fianco per trovare nuove strade in grado di contribuire in modo importante allo sviluppo sostenibile e al benessere della collettività, ci auguriamo che questo lavoro possa fornire stimoli per fare luce su un settore intrinsecamente complesso e di difficile standardizzazione.

Auguriamo a tutti una buona lettura!

Deloitte & Touche S.p.A.



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

Fondata nel 2006, ACADI, Associazione Concessionari di Giochi Pubblici, è un'organizzazione di categoria senza scopo di lucro, apartitica e indipendente.

Aderente a Confcommercio–Imprese per l'Italia, ACADI rappresenta circa un quinto del sistema di controllo del gioco regolamentato in Italia in termini di esercizio delle concessioni e di organizzazione e controllo delle filiere distributive.

Le imprese che aderiscono e partecipano ad ACADI sono titolari di convenzioni di concessioni sottoscritte con lo Stato per la distribuzione regolata di apparecchi da intrattenimento: AWP (Amusement With Prizes) e VLT (Video Lottery Terminal); Scommesse; Gioco a distanza (On Line) e Sale Bingo.

L'Associazione ha per scopo la rappresentanza, la tutela e l'assistenza degli interessi complessivi delle imprese associate che gestiscono i canali fisici e telematici di distribuzione dei giochi pubblici sulla base delle autorizzazioni, concessioni e licenze previste dalle norme giuridiche vigenti in materia.



L'Associazione è attiva nel contrasto al disturbo da gioco d'azzardo e nella promozione di un gioco sano e responsabile.

Tra gli obiettivi statuari dell'Associazione rientrano:

1.

Lo sviluppo del settore dei giochi pubblici anche nell'interesse generale del sistema economico-produttivo nazionale;

2.

Il miglioramento del contesto in cui operano le imprese rappresentate mediante interventi di carattere normativo, legislativo ed economico;

3.

Il rafforzamento del dialogo tra le Istituzioni, le Autorità competenti e gli operatori dell'intero settore dei giochi pubblici;

4.

La promozione di tavoli tecnici e/o di studio, di seminari e di incontri su temi di interesse comune degli Associati;

5.

La collaborazione nell'ambito della filiera di ciascuna tipologia di gioco pubblico e dell'intero comparto industriale a tutela degli interessi costituzionali di riferimento.

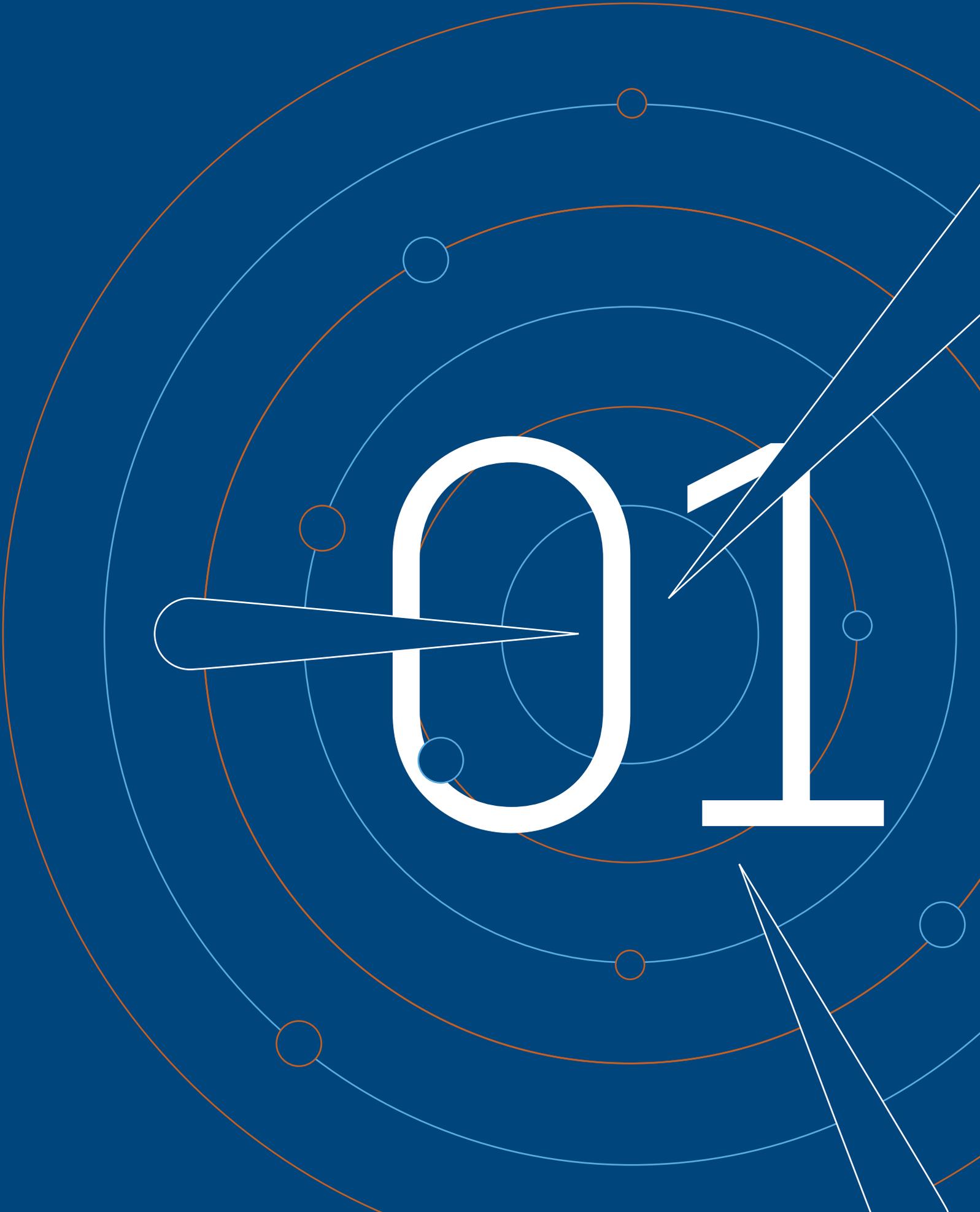
Attraverso la trasparenza e la responsabilità dei Concessionari associati, ACADI sostiene ogni iniziativa o strumento che possa assicurare la legalità e la responsabilità nei confronti sia dello Stato che del giocatore e degli altri operatori economici del settore vigilando sull'applicazione delle norme e denunciando le inosservanze.

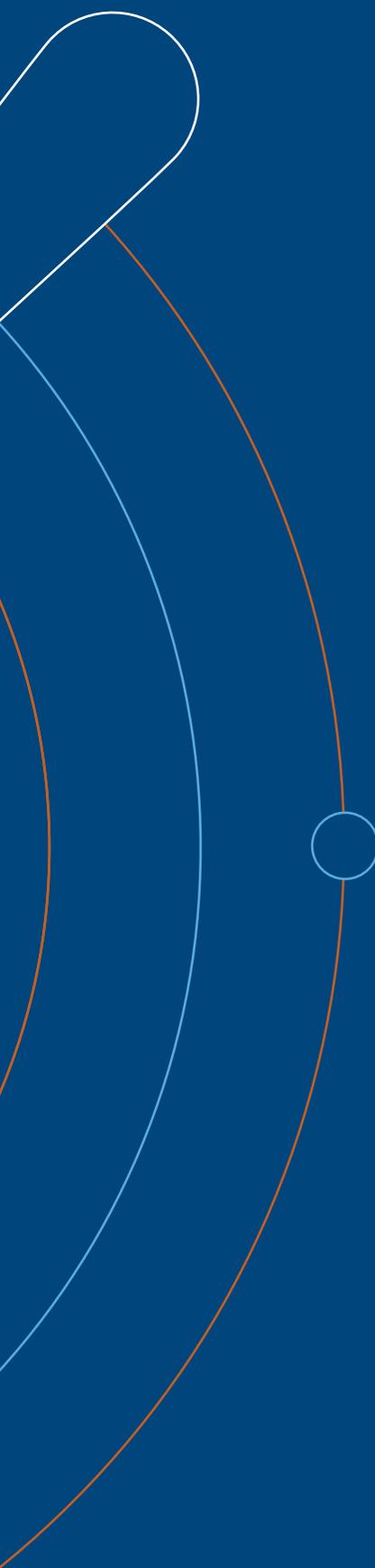
ACADI è interlocutore diretto dell' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, delle altre Istituzioni nazionali ed internazionali e di diverse realtà associative rappresentative del settore.

Promuove iniziative inerenti il comparto giochi, con specifico riferimento a interventi di carattere normativo, tecnico e di comunicazione.

All'Associazione aderiscono e partecipano attualmente quattro tra i principali gruppi aziendali operanti con concessioni nel comparto i quali, con le loro filiere, generano complessivamente circa il 20% del gettito erariale annuo: Admiral Gaming Network S.r.l., Global Starnet Ltd., HBG Connex S.p.A., NTS Network S.p.A.

01





Il Mercato Italiano dei Giochi Pubblici

Il Gioco Legale e Responsabile

IL CONTESTO NORMATIVO

I “giochi pubblici” sono i prodotti, regolamentati da norme di legge o amministrative che, a fronte del pagamento di poste in denaro, consentono di vincere premi in denaro mediante la partecipazione a giochi aleatori, di abilità o pronostici su eventi (scommesse).

L'esercizio dei giochi e delle scommesse è un'attività economica per la prestazione di servizi ed è riservata, per legge, allo Stato (D.Lgs. 14 aprile 1948 n. 496, art. 1) ed affidata al Ministero della Economia e delle Finanze, che a sua volta opera per mezzo della Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM).

ADM esercita il presidio dello Stato nel settore dei giochi garantendo gli interessi dell'Erario attraverso la riscossione dei tributi e l'eventuale gestione del contenzioso, tutelando il cittadino con il contrasto agli illeciti e gestendo il mercato delle concessioni e degli atti regolamentari.

La regolamentazione dei giochi pubblici trova i propri fondamenti costituzionali:

- Nell'articolo 32, riconoscendo la messa a disposizione di un prodotto regolamentato e controllato, ma soprattutto, la prevenzione del disturbo da gioco patologico da attuarsi mediante misure regolatorie mirate come componenti del diritto alla salute;
- Negli articoli 41 e 43, che sottraggono l'esercizio dei giochi in denaro alla libera iniziativa economica privata, consentendone

l'esercizio solo tramite concessioni o autorizzazioni a soggetti in possesso di requisiti predefiniti e costantemente aggiornati dalla normativa di settore;

- **Nell'art. 117, comma 2, lett. h), con la finalità di preservare tutti i consumatori di giochi con vincite in denaro relativamente ai profili dell'ordine pubblico e della sicurezza.**

La gestione dei giochi e delle scommesse viene quindi effettuata direttamente o, a seguito di apposita concessione, per mezzo di persone giuridiche che diano adeguata garanzia di idoneità.

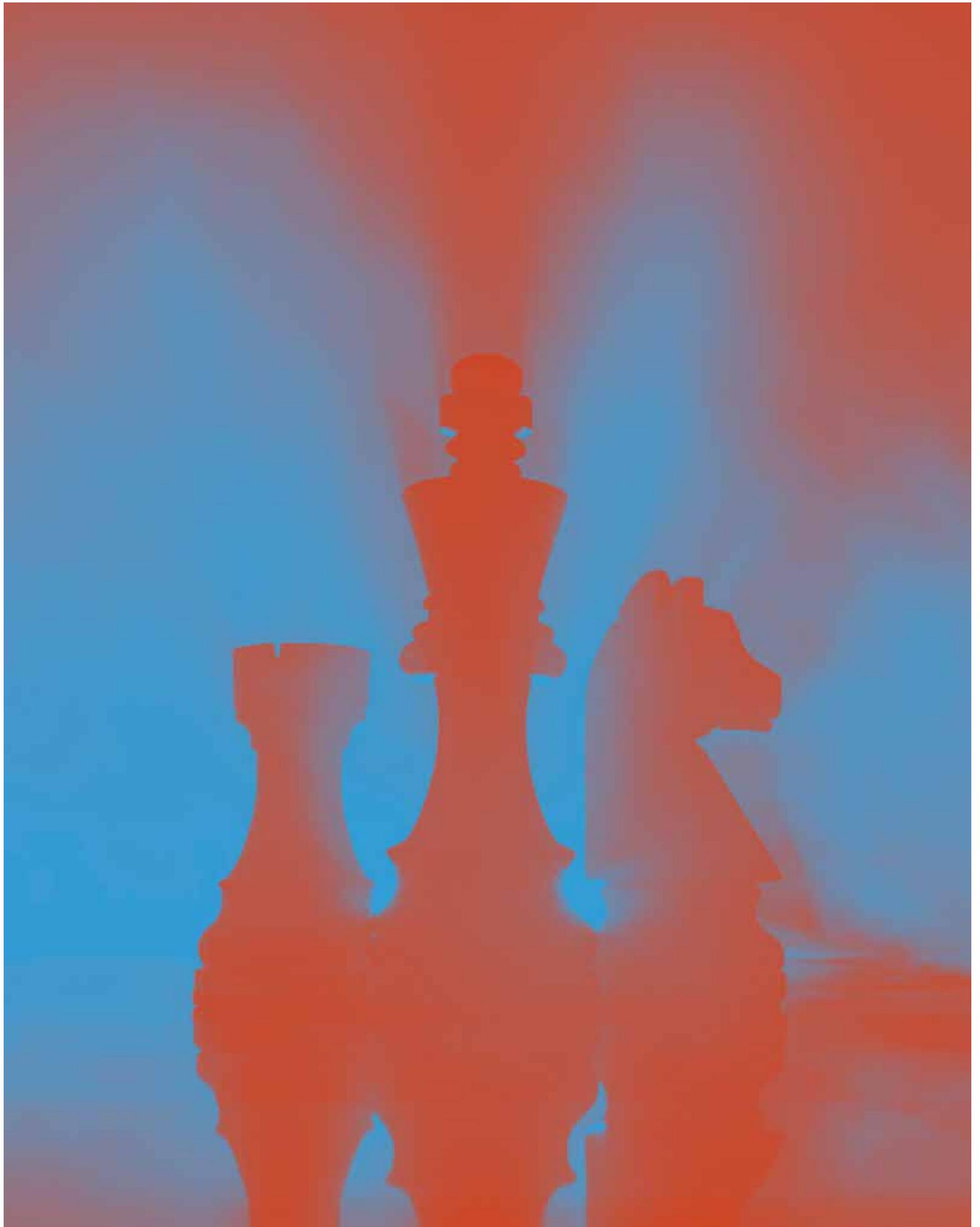
Il modello italiano di esercizio del gioco pubblico con vincite in denaro si basa pertanto da un lato sulla riserva in favore dello Stato in materia di giochi e scommesse e, dall'altro, sulla concessione di servizio, mediante la quale l'Amministrazione affida l'esercizio del gioco ad un soggetto privato prescelto sulla base di selezioni ad evidenza pubblica, nel rispetto della normativa comunitaria ampliando la sfera giuridica del destinatario e mantenendo sull'attività stringenti poteri di controllo.

Lo Stato definisce i requisiti dei giochi, le caratteristiche dei luoghi di vendita, la percentuale per le vincite e l'importo relativo ai prelievi erariali.

In tale logica, i singoli operatori privati hanno la possibilità di svolgere le attività di esercizio del gioco solo a seguito di specifiche concessioni da parte dello Stato.

Il controllo dello Stato, oltre ad assicurare rilevanti entrate erariali, garantisce tutti gli interessi pubblici primari; nell'esercizio dell'offerta di gioco presidia in particolare il contrasto alle infiltrazioni della criminalità organizzata nel settore legale.

La salvaguardia degli interessi pubblici è affidata anche ad altre autorità ed istituzioni, sia nazionali che locali, inclusi il Governo, le Regioni, ed altre autorità di vigilanza come l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), l'Unità di Informazione Finanziaria per il rispetto delle norme antiriciclaggio (UIF) e l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.



IL RUOLO DEL CONCESSIONARIO

Lo svolgimento delle funzioni assegnate è dettagliatamente previsto dalle Convenzioni di concessione e dagli atti correlati.

La legislazione europea e gli interventi della giurisprudenza comunitaria hanno contribuito a determinare l'approccio normativo sulla materia di giochi, in particolare assicurando l'apertura della concorrenza tra gli operatori economici interessati alle concessioni e tracciando chiaramente la distinzione tra la figura della concessione e l'altro strumento tipico di affidamento a terzi, cioè l'appalto.

Al Concessionario, a differenza dell'appaltatore, non solo viene chiesto di farsi carico, in tutto o in parte, del peso dell'intervento, ma si trasferisce il rischio finanziario dell'investimento derivante dallo sfruttamento della gestione, per un determinato periodo di tempo, dell'attività economica connessa alla concessione. Il quadro normativo italiano vigente individua nel Concessionario la figura centrale del modello di funzionamento del sistema del gioco pubblico, assegnandogli specifiche responsabilità direttamente derivate dai diversi obiettivi dello Stato di tutela degli interessi pubblici, che sono riassumibili nel:

- **Garantire condizioni di legalità nello svolgimento dell'attività di raccolta e gestione dei flussi finanziari;**
- **Assicurare ai giocatori la necessaria tutela ed assistenza;**
- **Ridurre gli impatti negativi del gioco, come le infiltrazioni di natura criminale e i problemi sociali come le dipendenze e il gioco minorile;**
- **Favorire la completa emersione del gioco ancora gestito in forma illecita;**
- **Ottimizzare il gettito fiscale conseguito.**

Le condizioni di ingaggio per gli operatori privati ad operare nel mercato regolamentato sono costituite:

- **Offrire sul territorio italiano una vasta gamma di prodotti regolamentati, proporzionati alla domanda esistente e in grado di adeguarsi alle nuove tecnologie di consumo;**
- **Da condizioni di profittabilità adeguate agli investimenti di ingresso e di gestione delle attività concessorie o soggette ad autorizzazione (condizioni influenzate, in primo luogo, dal**

livello di prelievo erariale diretto sui prodotti venduti e dai costi concessori).

Per partecipare alle procedure di selezione per l'aggiudicazione della gestione dei giochi, le società Concessionarie di giochi pubblici devono essere in possesso degli adeguati requisiti di solidità patrimoniale.

Le società sono inoltre sottoposte a complesse attività di compliance: oltre agli obblighi specifici previsti per i singoli prodotti ed oggetti di affidamento, la gestione del gioco pubblico da parte dei Concessionari riguarda sempre l'integrale rispetto della normativa in materia di documentazione antimafia, impostazione ed attuazione delle misure di tutela del giocatore-consumatore, tutela dei dati personali, procedure antiriciclaggio e di controllo dei flussi finanziari.

IL QUADRO NORMATIVO ATTUALE E LA QUESTIONE TERRITORIALE

Attualmente il quadro normativo che disciplina il settore dei giochi risulta assai complesso, anche per l'assenza di un testo unico che raccolga le numerose norme che nel tempo sono state adottate in materia.

Dal punto di vista legislativo il Parlamento provvede all'approvazione di leggi che definiscono gli ambiti di intervento in materia di giochi, quali la tassazione, le condizioni ed i requisiti per l'assegnazione di concessioni di gioco e la selezione degli operatori, il divieto di pubblicità e il divieto di gioco per i minori.

Le Regioni, che hanno la competenza in materia di salute, legiferano autonomamente in merito alla prevenzione del gioco d'azzardo patologico. Le leggi regionali, in questo quadro hanno da circa un decennio adottato soluzioni di prevenzione (solo per alcuni prodotti di gioco) basate su distanze minime da luoghi sensibili o fasce orarie in cui è consentito il gioco pubblico; possono prevedere incentivi per la rimozione dell'offerta di gioco dai locali, ad esempio degli apparecchi da intrattenimento dai locali, ma riservano ai Comuni la facoltà di intervenire con regolamenti specifici sulle modalità di accesso ai giochi.

La regolamentazione del gioco pubblico a livello locale ha un impatto significativo sulle imprese del settore e sugli interessi generali, dando origine alla "questione territoriale".

Le limitazioni che in modo ricorrente

vengono poste nelle realtà territoriali impediscono l'insediamento del gioco legale a distanze da luoghi ritenuti sensibili ed operano con limiti di orari per l'attivazione di alcuni prodotti di gioco legale; sono previsti divieti sempre più stringenti di pubblicità del gioco legale, in aggiunta a quelli nazionali.

Va tenuto presente che in ogni provvedimento locale vengono imposti limiti, criteri, luoghi sensibili, orari e divieti in genere di volta in volta differenti; spesso i limiti sono posti in modo tale da impedire, nei fatti, la distribuzione di alcuni prodotti del gioco legale in ogni angolo del territorio, come dimostrato da perizie tecniche condotte su numerosi provvedimenti nell'ambito dei contenziosi in materia.

La normativa territoriale anziché regolamentare un regime di interdizione identificando alcune zone proibite, di fatto ha finito per impedire l'erogazione del gioco legale su alcuni interi territori; l'effetto espulsivo viene imposto non solo alle realtà nuove ma anche e soprattutto a quelle esistenti.

I distanziometri, spesso inefficaci per inibire il gioco ai soggetti patologici secondo studi autorevoli, sono viziati da dimostrati e conosciuti errori tecnici al punto da rendere non insediabile la

quasi totalità dei territori; il numero delle ore di interdizione giornaliera supera in molti casi, di gran lunga, il limite massimo di divieto imposto dalla Conferenza Unificata in materia del 2017 (6 ore giornaliere).

La conseguenza è la chiusura di intere filiere distributive del gioco pubblico, sia per i divieti dei distanziometri che per l'insostenibilità di limitazioni orarie eccessive. Viene così a mancare il presidio del territorio con l'offerta legale di gioco, assicurato da una equilibrata distribuzione tra punti specializzati e punti generalisti. L'altra conseguenza è che i divieti sostanzialmente totali impediscono di dar vita alle gare pubbliche per l'assegnazione delle concessioni in scadenza.

L'espulsione del gioco pubblico da intere aree regionali indebolisce così il controllo pubblico e, oltre a non rappresentare un'autentica misura di tutela per l'utente, costituisce un rischio concreto di espansione dell'offerta illegale. Le misure adottate, infatti, quasi sempre inefficaci ai fini dell'obiettivo che dichiaratamente intendono perseguire ovvero il contrasto al disturbo da gioco d'azzardo, stanno invece riducendo progressivamente le condizioni di tutela degli utenti in quanto, provocando

la cancellazione dell'offerta pubblica, determinano lo sversamento della domanda nella crescente parallela offerta illegale (con le inevitabili conseguenze per la tutela dei giocatori e di danno alle imprese e alle entrate erariali).

Secondo diverse ricerche - tra tutte quella di Eurispes "Gioco pubblico e dipendenze nel Lazio" del 2019, i giocatori problematici e patologici preferirebbero riservatezza e lontananza dai luoghi dove si vive quotidianamente e si è maggiormente conosciuti. L'assunto secondo cui il "distanziometro" non serve in quanto chi manifesta il disturbo non viene dissuaso dal gioco per la distanza, viene addirittura ribaltato: il "giocatore problematico" ricerca luoghi lontani che garantiscono riservatezza e occultano in qualche misura la sua condizione di difficoltà.

Conseguentemente, si potrebbe affermare che il "distanziometro" non mitiga la pulsione al gioco dei giocatori problematici o patologici, mentre può avere un effetto di dissuasione per quelli "sociali". È stato fatto rilevare che l'effetto dissuasione in ogni caso non trovereb-

be applicazione nelle zone periferiche peraltro ad alta densità abitativa in cui il gioco verrebbe confinato e concentrato (questa evidenza è chiaramente espressa dalla Società Italiana di Psicopatologia nell'analisi *"Il disturbo da gioco d'azzardo. Implicazioni cliniche, preventive e organizzative"* del 2020).



Il contrasto al gioco illegale

La lotta all'illegalità rappresenta una priorità per tutto il comparto; anche dal punto di vista del giocatore costituisce la prima e fondamentale forma di tutela, ed è possibile grazie alla regolamentazione del settore del gioco.

Il mercato dei giochi con vincita in denaro, data la presenza di una domanda reale, esisterebbe anche se non fosse ricondotto nell'alveo della regolazione statale del gioco pubblico. In caso di assenza dello Stato, la criminalità organizzata o operatori non validati dai processi selettivi sarebbero in grado di soddisfare la domanda di gioco senza soluzioni di protezione e fiducia pubblica dei consumatori. In assenza delle regole e dei controlli assicurati da un sistema di governo e gestione del gioco di natura pubblica, le conseguenze economiche e sociali sulla collettività possono assumere dimensioni critiche rilevanti.

La presenza dello Stato con un'offerta pubblica di prodotti misurati e controllati quindi, oltre ad assicurare un flusso di entrate all'erario, persegue principalmente lo scopo di garantire la legalità, tutelare la salute dei giocatori e contrastare la degenerazione criminale delle attività di gioco, proteggendo il settore anche dal punto di vista economico.

È motivata soprattutto dalla necessità di creare ambienti di gioco sicuri, mediante il monitoraggio ed il divieto dei fenomeni illegali potenzialmente legati al gioco (sottrazione dei proventi destinati all'erario, riciclaggio di denaro, frodi, mancata o ridotta restituzione in vincite al giocatore), ed il

controllo degli impatti sociali del gioco con particolare riguardo alle categorie più vulnerabili.

Nel primo cinquantennio della Repubblica la domanda di gioco si concentrava nelle lotterie e nei pronostici ippici o sportivi; all'alba degli anni Duemila, il contesto dei giochi con vincita in denaro presentava nuovi prodotti (in particolare, le scommesse sportive e le macchine da gioco automatico) che, già ampiamente diffusi tra i consumatori, erano del tutto privi di una regolamentazione di prodotto e distributiva.

L'azione pubblica di contrasto all'offerta illegale ed irregolare di giochi con vincite in denaro nasce nel 1998, anno di prima regolamentazione delle scommesse sportive con la quale si è esteso il perimetro storico dei giochi gestiti dallo Stato (le lotterie) a nuovi prodotti di intrattenimento che nel frattempo si erano affermati nel mercato, ma in forme non regolamentate.

Tale azione è stata condotta con successive regolamentazioni, affrontando differenti segmenti di prodotto a seconda della loro crescente rilevanza nei consumi in contesti non regolamentati. L'ingresso della gestione pubblica in nuovi segmenti avviene dopo analisi tecniche, valutazioni governative e parlamentari e, infine, pro-

getti di regolamentazioni tecniche sottoposte alle procedure informative comunitarie.

Questa strategia istituzionale ha portato alla progressiva disciplina di pressoché tutti i giochi con vincite in denaro che erano già presenti sul mercato italiano - ma in forma illegale - e ad allineare, allo stesso tempo, le reti distributive con il rilascio di concessioni e con progressivi allargamenti del loro numero, per far fronte alle dimensioni dei mercati "reali", ovvero per contemperare i vincoli concessori con quelli della concorrenza tra operatori presenti nei mercati regolamentati.

Ad oggi, il consolidamento del mercato regolato del gioco con vincite in denaro, basato sull'attuale sistema concessorio, costituisce il più importante fattore di presidio per la tutela dei giocatori, per la sicurezza e l'ordine pubblico.

Le principali funzioni esercitate da ADM sono quelle di dare attuazione alla legislazione in materia di gioco, rilasciare concessioni e autorizzazioni.

I settori del gioco pubblico italiano sono soggetti al rispetto della normativa in materia di:

- **Antimafia (Codice Antimafia - D. Lgs. n. 159/2011 e D. Lgs. 218/2012);**

- Antiriciclaggio e tracciabilità dei flussi finanziari (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, D.Lgs. n. 231/2007 e D.Lgs. del 25 maggio 2017 n.90, Articolo 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni ed integrazioni);
- Conto giudiziale degli agenti contabili per la Corte dei Conti;
- Tutela della salute pubblica (D. Lgs. n.158/2012 noto come "Decreto Balduzzi" - D.Lgs. n. 87/2018 noto come "Decreto Dignità"), con misure volte a contrastare, prevenire e contenere il gioco d'azzardo patologico, tra cui: la previsione, tra i livelli essenziali di assistenza (L.E.A.), di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione rivolte alle persone affette da DGA; apposite misure a tutela dei minori; il divieto di pubblicità sul gioco; l'obbligo di specifiche formule di avvertimento riguardanti il divieto di gioco per i minori ed i rischi per la salute connessi alla dipendenza dal gioco;
- Trattamento dei dati personali (Regolamento UE n. 679/2016 e D.Lgs. n.196/2003), misure volte ad assicurare il corretto trattamento dei dati e il rispetto della privacy.

Nell'ambito degli obblighi previsti dalla normativa in materia di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento del terrorismo (Decreto Legislativo n. 231/2007 e successive modificazioni), ciascun Concessionario definisce specifiche procedure volte a garantire la compliance normativa e l'efficacia dell'azione come ad esempio:

- L'identificazione e l'adeguata verifica della clientela;
- La registrazione e la conservazione dei dati e della documentazione a supporto;
- Il monitoraggio del rispetto delle procedure;
- Il monitoraggio costante dei presidi definiti per l'individuazione di operazioni ritenute sospette;

- La continua attività di sensibilizzazione delle reti distributive rispetto ai temi dell'antiriciclaggio e della lotta al finanziamento del terrorismo;
- La formazione e l'aggiornamento continuo della filiera.

I Concessionari verificano che le procedure aziendali e dei partner commerciali attivi nelle reti di vendita siano coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e gestiscono il processo di individuazione, di valutazione e di segnalazione delle operazioni sospette all' UIF (Unità di Informazione Finanziaria).

Le politiche pubbliche nel settore hanno assicurato, mediante un costante contrasto al gioco illegale, il recupero di risorse che prima alimentavano le attività di organizzazioni criminali.

Le risorse generate dal gioco in denaro sono state convertite in benefici per una pluralità di stakeholders sia interni che esterni all'industria del gioco regolamentato, producendo valore per la collettività e contribuendo alla crescita del PIL e dell'occupazione nel Paese.



La tutela dei consumatori

La sostenibilità è un principio fondamentale per la crescita durevole ed armonica di tutti i settori industriali e risponde all'obiettivo di riconciliare la crescita economica con il benessere sociale.

Il principio di sviluppo sostenibile è, quindi, per gli operatori del comparto regolamentato del gioco con vincita in denaro, un fattore chiave, in quanto in grado di conciliare le esigenze della domanda di gioco, del benessere della società e dell'equilibrio economico del settore.

Tra i principali obiettivi di sviluppo sostenibile del settore si collocano

la tutela e la sicurezza del giocatore-consumatore, attuati attraverso le politiche di gioco responsabile finalizzate alla salvaguardia della salute pubblica, con azioni di prevenzione e contrasto alla dipendenza che sono fondamentali per affrontare i problemi legati al gioco problematico.

Le misure di gioco responsabile adottate riguardano:

- La protezione dei minori attraverso il controllo degli accessi;
- La sicurezza del gioco e dei relativi ambienti;
- La formazione dei dipendenti;
- La formazione agli addetti alla rete di distribuzione del gioco;
- L'informazione e la sensibilizzazione del giocatore verso il rischio di dipendenza dalla pratica di giochi;
- La realizzazione di studi e ricerche finalizzate ad analizzare i giocatori e i rischi del gioco;
- L'assistenza al giocatore in caso di difficoltà attraverso servizi di help-line specializzati nel supporto ai giocatori problematici.

Per limitare il fenomeno del disturbo da gioco d'azzardo nel corso degli anni sono stati previsti numerosi interventi normativi e attività operative in ambito sanitario volte alla prevenzione e gestione del DGA.

In particolare, si possono individuare tre principali ambiti di azione:

1

Emanazione di norme specifiche volte al contrasto del gioco minorile e alla limitazione della comunicazione in materia di gioco con vincita in denaro.

Un primo intervento strutturale per contrastare il gioco minorile e prevenire il gioco patologico è stato realizzato con il DL n. 158 del 2012 denominato "decreto Balduzzi" convertito nella Legge n. 189 del 2012. Tale decreto ha previsto specifiche misure volte alla regolazione dei messaggi pubblicitari e, più in generale, della comunicazione in materia di giochi con vincita in denaro. Successivamente la Legge n. 208 del 2015 ha introdotto ulteriori limitazioni alla pubblicità sul gioco con vincita in denaro (i.e. introduzione fasce orarie) il cui controllo è stato affidato all'AGCOM. Da ultimo è intervenuto sul tema della pubblicità il D.L. 87 del 2018 (c.d. "Decreto Dignità") che ha rafforzato le precedenti restrizioni estendendo il divieto a *"qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite di denaro, comunque effettuata e su qualunque mezzo, incluse le manifestazioni sportive, culturali o artistiche, le trasmissioni televisive o radiofoniche, la stampa quotidiana e periodica, le pubblicazioni in genere, le affissioni e internet"*. A livello territoriale diverse Regioni sono intervenute nella definizione di proprie norme restrittive dell'offerta di gioco e talvolta anche della sua comunicazione;

2

Gestione sanitaria del DGA attraverso i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

A partire dal marzo 2017 la patologia del gioco d'azzardo è stata inserita tra i Livelli Essenziali di Assistenza.

Inoltre, con Decreto del Ministro della salute del 20 maggio 2015, ai sensi della legge 190 del 2014, è stato istituito presso il Ministero della salute l'"Osservatorio per il contrasto della diffusione del gioco d'azzardo e il fenomeno della dipendenza grave" con il compito di monitorare la dipendenza dal gioco d'azzardo e l'efficacia delle azioni di cura e di prevenzione intraprese;

3

Fondo per il gioco d'azzardo patologico.

Istituito dall'articolo 1, comma 946, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, che distribuisce annualmente circa 50 milioni di risorse alle Regioni secondo i singoli programmi territoriali per il gioco responsabile.

In tale contesto, anche tutti i Concessionari hanno avviato, negli anni, una molteplicità di azioni di promozione del Gioco Responsabile.

La promozione del gioco responsabile si sostanzia nelle politiche e nelle pratiche definite per:

- Prevenire e ridurre i problemi legati al gioco d'azzardo patologico;
- Sviluppare modelli di gioco sostenibile;
- Adottare presidi richiesti dalla legge e presidi aggiuntivi eventualmente sviluppati spontaneamente dai Concessionari per intercettare possibili casi di DGA e gioco minorile.

ACADI, come associazione di settore, negli anni ha collaborato a numerose iniziative concordate con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli finalizzate ad attuare interventi per la promozione del gioco responsabile e dei principi di sostenibilità, controllo e trasparenza del settore, e nell'attivazione di studi e ricerche che possano fornire un quadro attendibile sui fenomeni legati all'eccesso di gioco e sull'efficacia degli strumenti di prevenzione.

L'offerta di giochi e servizi del settore

L'offerta di prodotti e servizi di gioco regolamentato, secondo il regime concessorio avviato in Italia fin dal 1948, affida l'offerta ad operatori selezionati secondo precise garanzie di idoneità soggettiva, organizzativa, finanziaria.

Nel 2022 le concessioni di giochi pubblici complessivamente attive sono state oltre 500 (al netto delle concessioni delle rivendite del gioco del Lotto e dei suoi nuovi giochi accessori come il 10eLotto), delle quali oltre 400 nei giochi distribuiti nei punti vendita specializzati o generalisti.

Alcune concessioni riguardano reti nazionali (collegamento telematico degli apparecchi da gioco, automatizzazione dei giochi numerici a quota fissa, giochi numerici a totalizzatore nazionale e tutte le concessioni per gioco a distanza, produzione e distribuzione delle lotterie nazionali istantanee o differite), mentre altre (oltre alle ricevitorie del gioco del Lotto e degli altri giochi numerici a quota fissa, richiedibili soltanto dai titolari di rivendite di generi di monopolio) sono rilasciate per punti vendita: i negozi o corner di scommesse e le sale bingo.

+500

Concessioni di giochi pubblici complessivamente attive nel 2022



I prodotti di gioco regolamentati ed i canali distributivi consentiti nel 2022 sono stati i seguenti:

| PRODOTTO | CANALE PUNTI VENDITA GENERALISTI | CANALE SALE SPECIALIZZATE | CANALE ONLINE (A DISTANZA) |
|--|----------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Lotto e altri giochi numerici a quota fissa | X | | X |
| Lotterie ad estrazione istantanea ("Gratta&Vinci") | X | X | X |
| Lotterie ad estrazione differita | X | | X |
| Giochi numerici a totalizzatore nazionale | X | X | X |
| Bingo | | X | X |
| Scommesse sportive | X | X | X |
| Scommesse ippiche | X | X | X |
| Scommesse su eventi virtuali | X | X | X |
| Betting exchange (scommesse con interazione diretta tra giocatori) | | | X |
| Apparecchi da gioco AWP e VLT | X | X | |
| Giochi di sorte a quota fissa e Skill games | | | X |

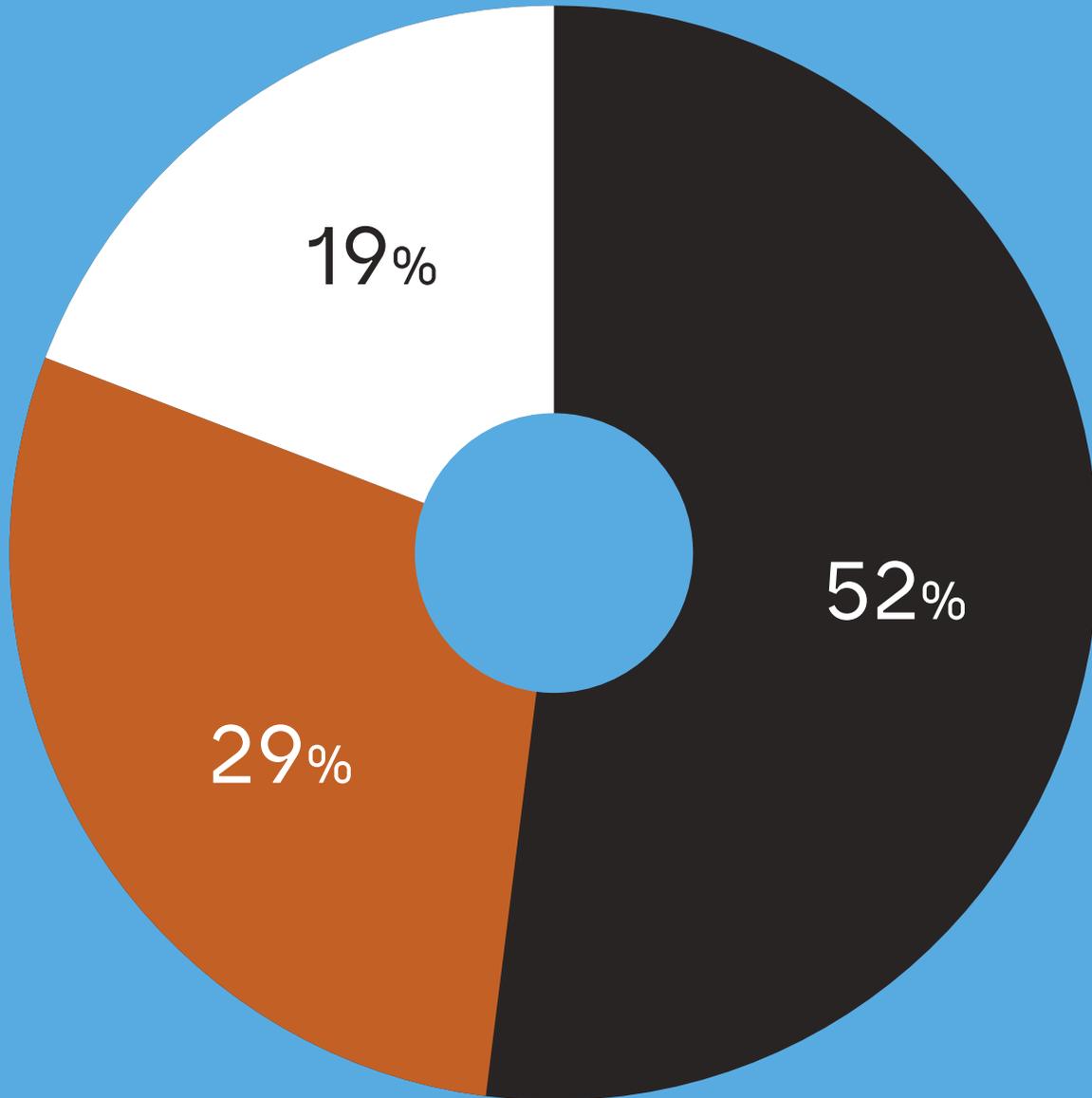
I valori economici delle attività di gioco sono così stimabili per il 2022, nelle diverse verticali distributive:

| (dati in miliardi di euro) | SOMME GIOCATE | SOMME VINTE | SOMME SPESE | PRELIEVI ERARIALI |
|----------------------------|---------------|---------------|--------------|-------------------|
| Rete generalista | 33,3 | 22,8 | 10,6 | 6,3 |
| Rete specializzata | 29,6 | 23,7 | 5,9 | 2,9 |
| Giochi a distanza | 73,1 | 69,2 | 3,9 | 1,0 |
| TOTALE | 135,97 | 115,70 | 20,30 | 10,20 |

* Prelievo erariale unico, imposta unica ed utile erariale sui differenti prodotti di gioco nel 2022, al netto dei proventi della tassa sulle vincite, ove applicata.

Somme spese dai consumatori **2022**

● Rete generalista ● Rete specializzata ● Giochi a distanza



Oltre la metà della domanda di gioco, misurata con la spesa dei giocatori è - anche dopo gli anomali anni della crisi pandemica ed i loro effetti

sul mercato del gioco regolamentato - presente negli esercizi generalisti.

Aggiungendo la rete specializzata, oltre l'80% della domanda di gioco è rimasta, ancora nel 2022, nella rete "fisica", pur crescendo la componente del gioco a distanza negli ultimi anni.

DATI STORICI 2018-2022

Mercato dei giochi

| SOMME GIOCATE (Raccolta di gioco) | 2018 | 2019 | 2020* | 2021* | 2022 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Apparecchi da intrattenimento in esercizi e sale | 48,7 | 46,6 | 18,9 | 18,1 | 33,7 |
| Scommesse sportive, ippiche, virtuali in sale e corner | 6,5 | 7,0 | 3,9 | 3,4 | 7,3 |
| Lotterie (Lotto, Superenalotto, Gratta&Vinci) | 18,6 | 19,0 | 15,6 | 21,7 | 20,4 |
| Gioco del bingo in sala | 1,5 | 1,5 | 0,7 | 0,7 | 1,4 |
| TOTALE GIOCHI FISICI | 75,3 | 74,1 | 39,1 | 43,9 | 62,9 |
| Giochi da casinò e di abilità online | 23,0 | 26,3 | 37,5 | 51,4 | 57,2 |
| Scommesse sportive, ippiche, virtuali e betting exchange online | 8,2 | 9,7 | 11,2 | 15,2 | 15,3 |
| Lotterie online | 0,2 | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 0,4 |
| Bingo online | 0,1 | 0,2 | 0,2 | 0,3 | 0,2 |
| TOTALE GIOCHI ONLINE | 31,4 | 36,4 | 49,2 | 67,2 | 73,1 |
| TOTALE GIOCHI REGOLAMENTATI | 106,8 | 110,5 | 88,3 | 111,1 | 136,0 |

| SOMME SPESE (Raccolta - vincite) | 2018 | 2019 | 2020* | 2021* | 2022 |
|---|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| Apparecchi da intrattenimento in esercizi e sale | 10,3 | 10,4 | 4,8 | 4,6 | 8,6 |
| Scommesse sportive, ippiche, virtuali in sale e corner | 1,2 | 1,3 | 0,8 | 0,6 | 1,3 |
| Lotterie (Lotto, Superenalotto, Gratta&Vinci) | 5,3 | 5,5 | 4,5 | 6,2 | 6,1 |
| Gioco del bingo in sala | 0,5 | 0,4 | 0,2 | 0,2 | 0,4 |
| TOTALE GIOCHI FISICI | 17,3 | 17,6 | 10,3 | 11,6 | 16,4 |
| Giochi da casinò e di abilità online | 0,9 | 1,0 | 1,4 | 2,0 | 2,2 |
| Scommesse sportive, ippiche, virtuali e betting exchange online | 0,7 | 0,8 | 1,1 | 1,6 | 1,5 |
| Lotterie online | 0,05 | 0,06 | 0,08 | 0,10 | 0,12 |
| Bingo online | 0,03 | 0,04 | 0,06 | 0,07 | 0,06 |
| TOTALE GIOCHI ONLINE | 1,6 | 1,8 | 2,7 | 3,7 | 3,9 |
| TOTALE GIOCHI REGOLAMENTATI | 18,9 | 19,4 | 13,0 | 15,4 | 20,3 |

| ENTRATE ERARIALI** | 2018 | 2019 | 2020* | 2021* | 2022 |
|---|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| Apparecchi da intrattenimento in esercizi e sale | 6,4 | 6,7 | 3,2 | 3,0 | 5,6 |
| Scommesse sportive, ippiche, virtuali in sale e corner | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 0,1 | 0,3 |
| Lotterie (Lotto, Superenalotto, Gratta&Vinci) | 2,8 | 3,1 | 2,4 | 3,3 | 3,2 |
| Gioco del bingo in sala | 0,2 | 0,2 | 0,1 | 0,1 | 0,2 |
| TOTALE ENTRATE DA GIOCATE GIOCHI FISICI | 9,8 | 10,2 | 5,8 | 6,5 | 9,2 |
| Giochi da casinò e di abilità online | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 0,5 | 0,5 |
| Scommesse sportive, ippiche, virtuali e betting exchange online | 0,02 | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 0,4 |
| Lotterie online | 0,02 | 0,03 | 0,04 | 0,05 | 0,07 |
| Bingo online | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,02 | 0,02 |
| TOTALE ENTRATE DA GIOCATE GIOCHI ONLINE | 0,2 | 0,5 | 0,7 | 0,9 | 1,0 |
| TASSAZIONE SULLE VINCITE | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 0,9 | 1,0 |
| TOTALE GIOCHI REGOLAMENTATI | 10,7 | 11,4 | 7,2 | 8,4 | 11,2 |

Dati in miliardi di euro, elaborazione su dati ADM ed operatori

* Nel 2020 il Lotto, le Lotterie e gli altri giochi numerici sono stati inibiti alla raccolta per 1,5 mesi mentre gli altri prodotti offerti nei punti vendita (apparecchi da gioco, scommesse, bingo) l'inibizione è stata per complessivi 6 mesi nello stesso 2020; questi ultimi prodotti sono stati nuovamente inibiti alla raccolta per ulteriori 6 mesi nel 2021

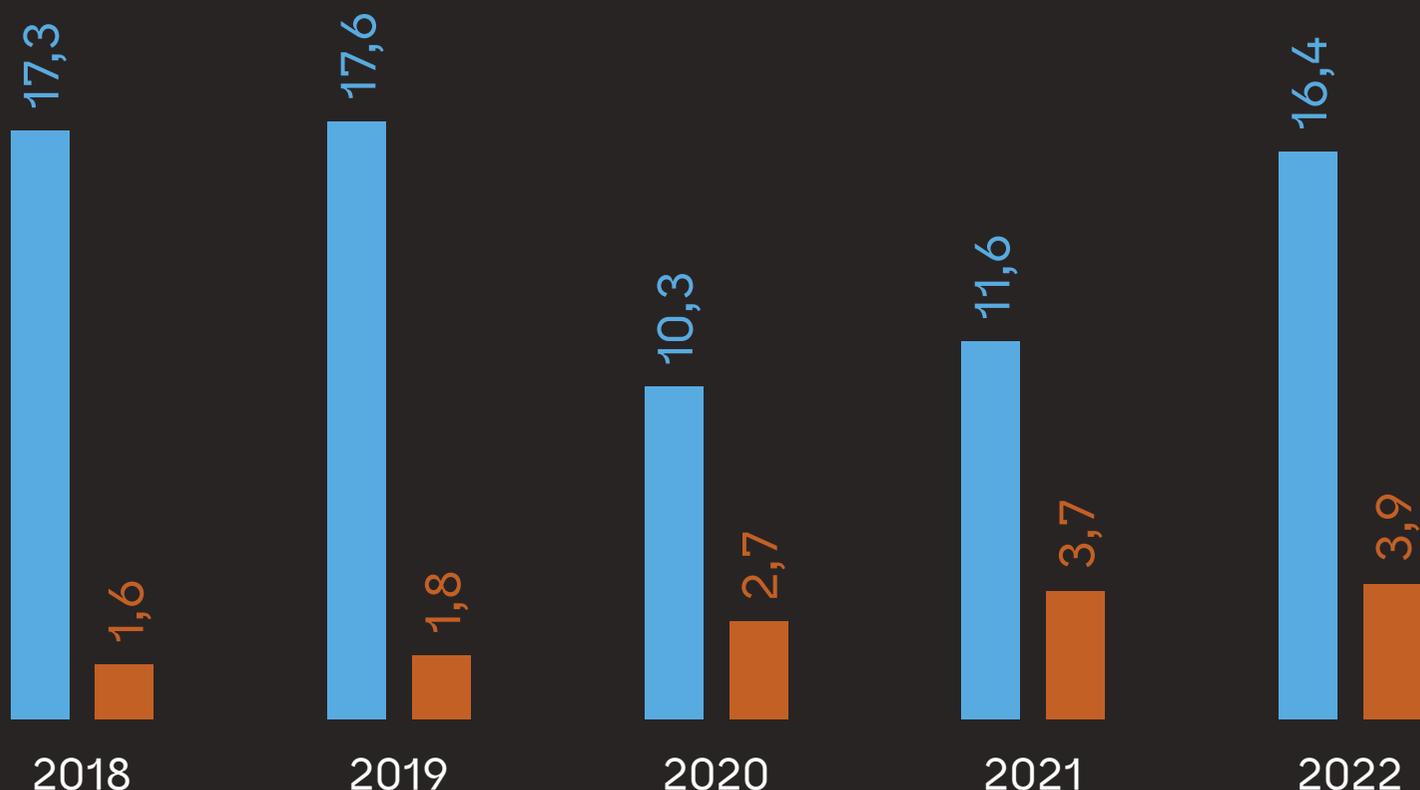
** Al netto delle entrate da canoni di concessione e dell'incameramento di somme da conti di gioco online non movimentati per 3 anni (c.d. conti dormienti)

SOMME SPESE

Dati in miliardi di euro

● Totale giochi fisici

● Totale giochi online



La spesa dei giocatori, al netto delle flessioni del 2020 e 2021 causate direttamente dalle chiusure prima integrali, poi molto estese dei punti

vendita per la crisi pandemica, ha evidenziato dal 2018 una leggera crescita, pressoché integralmente generata dalla crescita dei giochi

a distanza, a fronte della flessione di alcuni dei principali giochi fisici, a partire dagli apparecchi da intrattenimento.

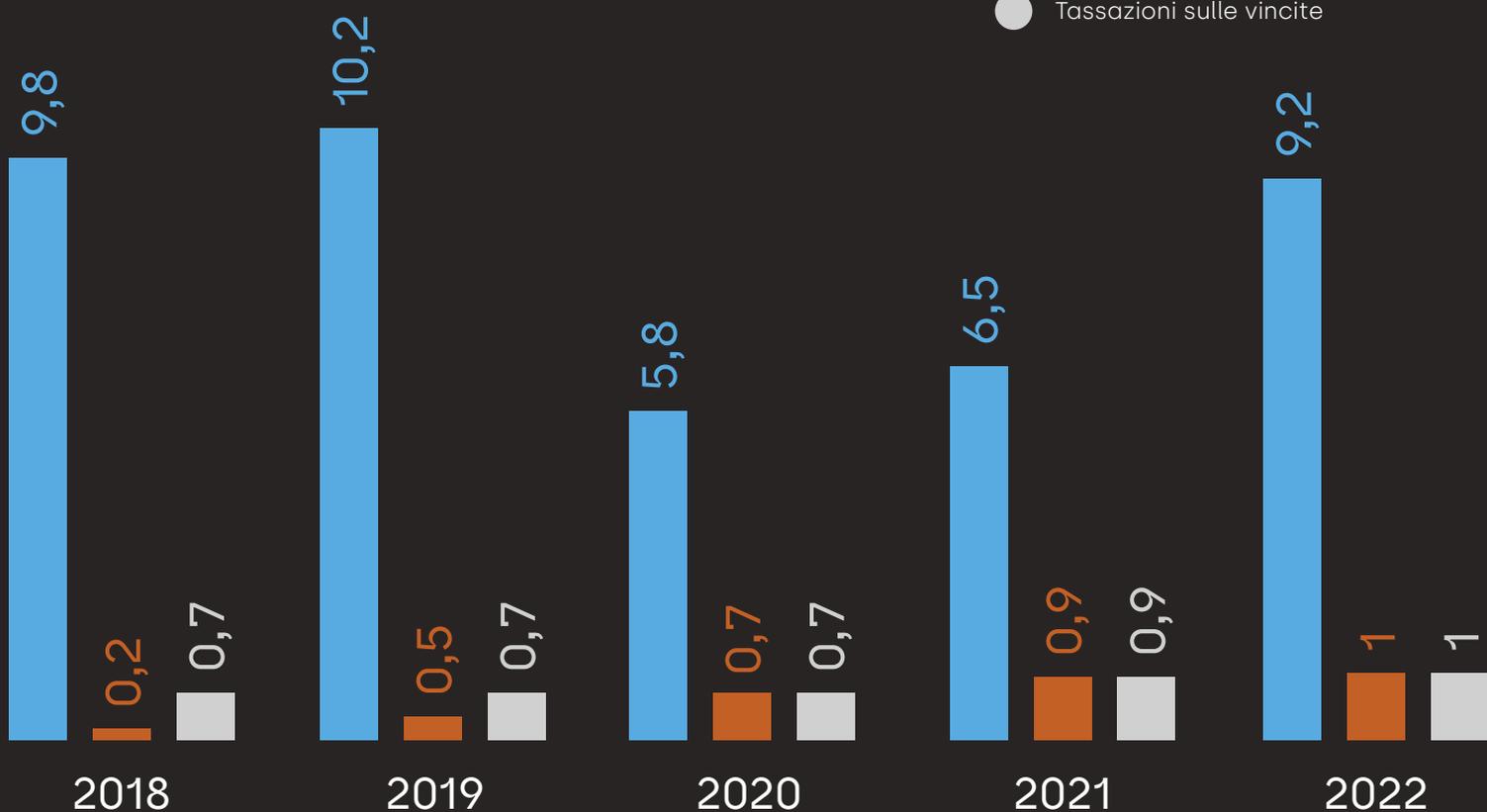
ENTRATE ERARIALI

Dati in miliardi di euro

● Totale entrate da giocate giochi fisici

● Totale entrate da giocate giochi online

● Tassazioni sulle vincite



Per gli effetti combinati dei modelli di prelievo sulle attività di gioco e sulle vincite e dell'evoluzione della distribuzione della spesa tra i prodotti, il peso del prelievo sulle attività di gioco nei punti

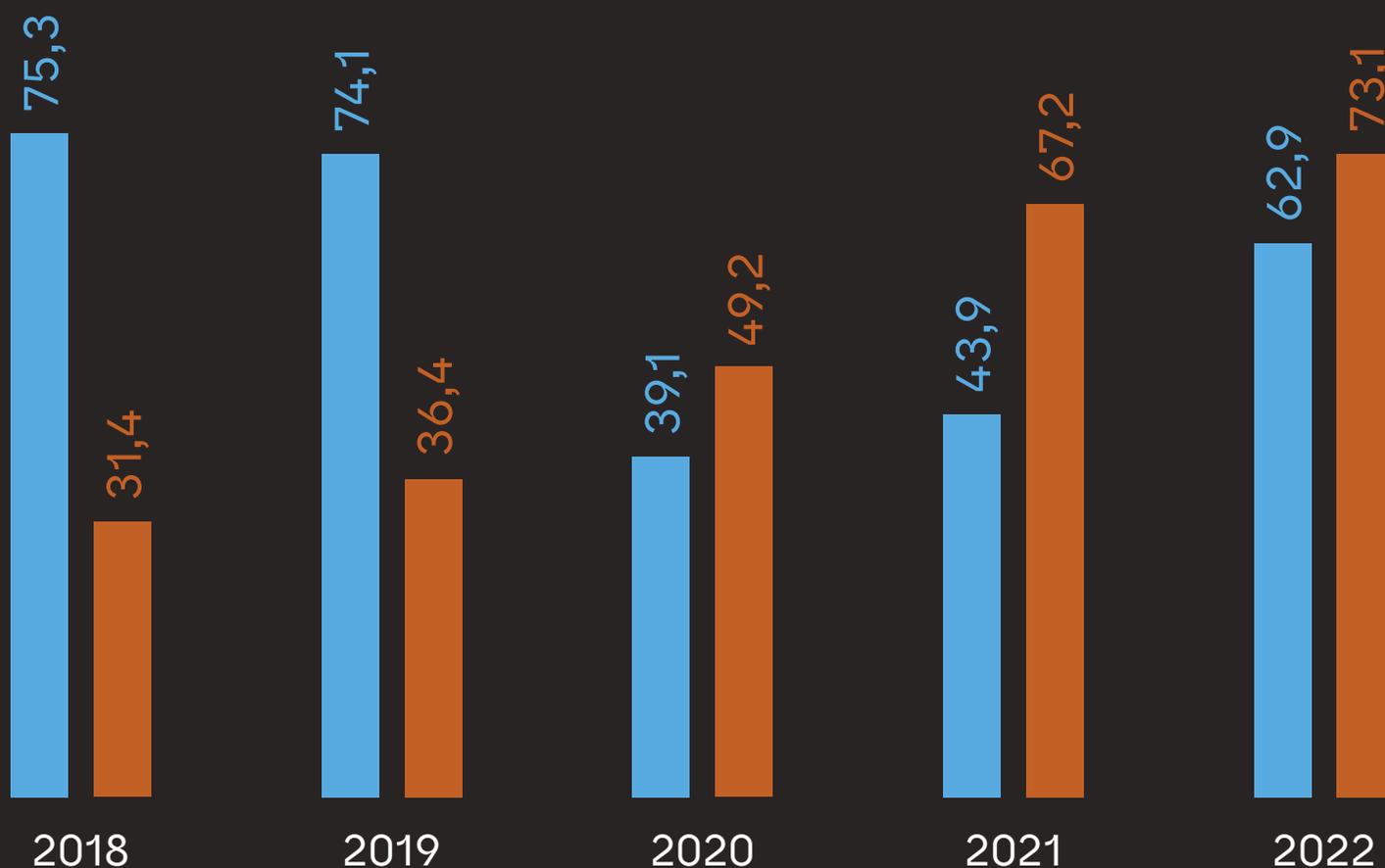
fisici sul totale è sceso dal 92% del 2018 all'82% del 2022, mentre quello del gioco online è più che quadruplicato, arrivando vicino al 9% del totale. L'aumento della base imponibile e delle percentuali di

prelievo sulle vincite hanno portato questa ulteriore forma di prelievo dal 6% al 9% del totale del gettito tra il 2018 ed il 2022.

SOMME GIOCATE

Dati in miliardi di euro

- Totale giochi fisici
- Totale giochi online



Le somme giocate (raccolta) sono effetto della domanda, delle regole di prodotto e di quelle fiscali, specificamente dei prelievi sulle vincite.

Le modifiche avvenute tra il 2018 ed il 2022 in queste dinamiche hanno portato le giocate a distanza a superare, anche dopo la crisi pandemica, quelle nei punti fisici, i quali han-

no ridotto di un terzo il loro volume. La dinamica, in particolare dei giochi a distanza, ha incrementato di oltre il 25% la raccolta del 2022 rispetto a quella del 2018, a fronte di

una riduzione nello stesso confronto temporale delle giocate nei punti vendita del 17% e degli apparecchi da intrattenimento, in particolare, di oltre il 30%.

La rete fisica

La rete fisica (retail) nella quale sono esercitate le differenti concessioni di giochi pubblici supera gli 85.000 punti vendita unici sul territorio nazionale, più di 10.000 dei quali sono sale specializzate per scommesse, apparecchi da gioco o bingo.

Sempre al 2022, l'esercizio delle diverse concessioni è stato indicativamente esercitato con questa distribuzione (i punti vendita delle differenti concessioni sono evidentemente sovrapposti tra di loro proponendo, in numerosi casi, diversi prodotti di gioco):

+85.000
Punti vendita

| Concessione | Punti vendita 2022 | Tipologia di autorizzazione |
|---|--------------------|---------------------------------|
| Gestione telematica apparecchi da gioco AWP in punti generalisti (esercizi pubblici, commerciali o tabaccherie\ricevitorie) | 48.950 | 86 TULPS |
| Gestione telematica apparecchi da gioco AWP e VLT in sale specializzate | 4.550 | 88 TULPS |
| Raccolta di scommesse sportive, ippiche e virtuali, in negozi specializzati e corner in esercizi pubblici | 10.150 | 88 TULPS |
| Gioco del bingo in sala | 186 | 88 TULPS |
| Gioco del Lotto e giochi numerici a quota fissa accessori | 34.400 | Rivenditori generi di monopolio |
| Lotterie ad estrazione istantanea ("Gratta&Vinci") e ad estrazione differita | 54.000 | Rapporti commerciali |
| Giochi numerici a totalizzatore nazionale (Superenalotto e giochi accessori) | 32.100 | Rapporti commerciali |

La rete online

Il gioco a distanza è gestito, nell'offerta legale, attraverso oltre 80 differenti Concessionari.

L'offerta legale è distribuita su oltre 460 differenti siti o applicazioni di gioco dedicate al mercato italiano, ai quali si aggiungono 10 canali di ricezione telefonica e 3 canali televisivi dedicati.

Tutti questi canali propongono, secondo i protocolli tecnici di prodotto e di comunicazione previsti dalle concessioni per il gioco a distanza progressivamente messe a bando e rilasciate, i medesimi prodotti di gio-

co offerti dal mercato internazionale (c.d. ".com"), con i quali sono in concorrenza nel web, garantendo tuttavia un perimetro di legalità e tutela dei consumatori, concretizzato in primo luogo con il Registro Unico di Autoesclusione (RUE) che assicura la possibilità, per coloro che intendono autoescludersi dal gioco, di farlo nell'intera rete dei siti ed applicazioni con concessioni nazionali italiane.

80

Concessionari

460

Siti o applicazioni di gioco

10

Canali telefonici

3

Canali televisivi

PUNTI VENDITA

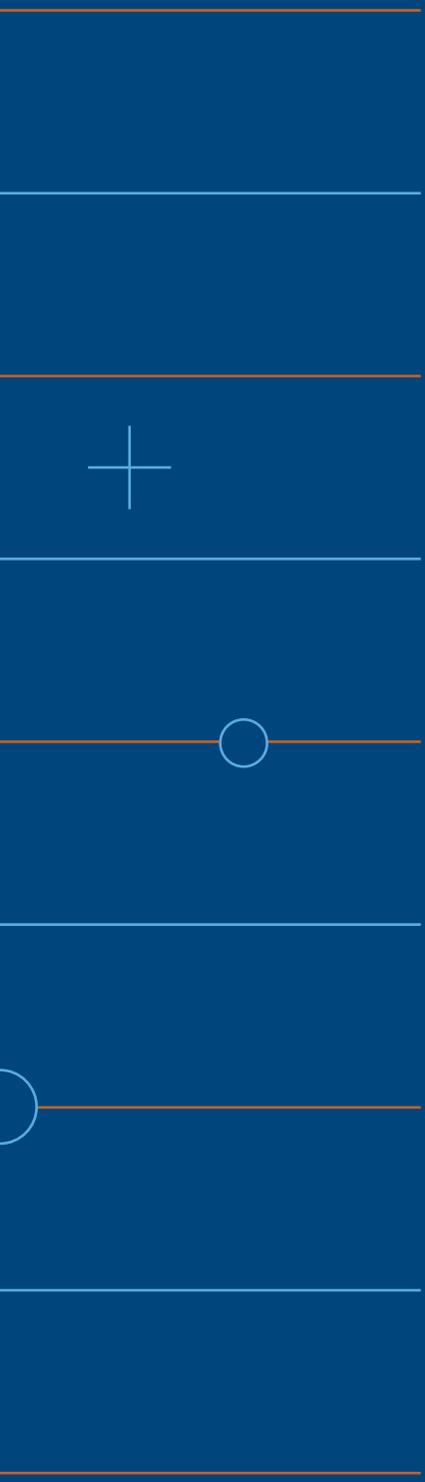
| | |
|--|--------|
| Giochi numerici a totalizzatore nazionale | 32.100 |
| Lotterie ad estrazione istantanea | 54.000 |
| Gioco del Lotto e giochi numerici a quota fissa accessori | 34.400 |
| Gioco del bingo in sala | 186 |
| Raccolta scommesse in negozi specializzati e corner in esercizi pubblici | 10.150 |
| Sale specializzate AWP e VLT | 4.550 |
| Punti generalisti AWP | 48.950 |

La rete più estesa è quella delle lotterie istantanee e differite, seguita da quella degli apparecchi a piccola vincita e da quella dei giochi numerici (Lotto e giochi accessori).



02





Dimensione Economica

L'impatto socio-economico sulla Collettività

Da una stima effettuata partendo dai bilanci e dai dati finanziari aziendali disponibili si sono valutati gli impatti delle aziende del settore sul PIL e sugli aspetti fiscali e previdenziali, considerando gli effetti diretti, indiretti e indotti.

Valutando le aziende misurate quali rappresentative rispetto all'intero comparto si sono utilizzati gli effetti moltiplicatori di alcuni studi effettuati negli anni precedenti quali standard di comparto.

Secondo tale stima **la ricchezza complessiva generata dal comparto nel 2022 è pari a 10,440 miliardi di euro**, considerando il valore aggiunto prodotto dalle aziende, il contributo indiretto, cioè derivante dalla collaborazione con la rete e i fornitori, e il contributo indotto derivante dalle spese delle famiglie.

10,440 miliardi di euro rappresentano lo 0,55% del Prodotto Interno Lordo italiano nel 2022. Comparando invece, come in studi precedenti, le somme spese nel 2022 (20,2 miliardi) con il Prodotto Interno Lordo nello stesso anno il rapporto è dell'1,05%. **Dobbiamo poi considerare anche gli 11,2 miliardi di euro di entrate erariali generati dal comparto.**

Sempre sulla base dei dati disponibili è stata stimata **la contribuzione fiscale e previdenziale** delle aziende del comparto, aggiungendo anche in questo caso gli effetti indiretti ed indotti, giungendo ad una valutazione totale di **2,5 miliardi di euro.**

Infine, è stata valutata l'**occupazione complessiva** generata dalle imprese che si occupano di gioco pubblico (v. in particolare, il capitolo "Occupazione: il contributo occupazionale"). Il totale è stimato in circa **150.000 occupati (FTE).**

Il comparto del Gioco Pubblico ha un impatto importante sulle grandezze economiche, fiscali e occupazionali del nostro Paese.

Inoltre si ricorda che gli investimenti complessivi 2022 richiesti dal Piano di Sviluppo ADM per la realizzazione di iniziative di promozione del gioco responsabile, sono individuabili in circa 1,7 milioni di euro tra tutti gli 11 Concessionari.

Il Piano di Sviluppo, tra le altre cose prevede:

- Realizzazione e diffusione di materiali informativi
- Promozione di azioni di prevenzione su internet e social network
- Sostegno a progetti sulla prevenzione del DGA
- Attivazione di percorsi di formazione specialistica per la rete clienti Concessionari e dipendenti.

150.000

Occupati (FTE)
Occupazione complessiva

10,440

Miliardi di euro
Miliardi di valore aggiunto complessivo generato

0,55%

Incidenza sul PIL
della ricchezza complessiva generale

11,2

Miliardi di euro
Entrate erariali

2,5

miliardi di euro
Contribuzione fiscale e previdenziale

I profili di tassazione

La dimensione fiscale dei giochi pubblici è fattore particolarmente rilevante del modello concessorio italiano costituendo - assieme alla legalità ed alla tutela dei consumatori - uno dei pilastri del modello stesso, reso concreto mediante le strutture e gli occupati dei Concessionari e delle loro filiere. Le modalità di prelievo ed imposizione vigenti per il 2022 variano a seconda dei prodotti di gioco; per i prodotti direttamente nella titolarità giuridica dello Stato

(il Lotto e le lotterie) è contabilizzata la destinazione a favore dell'Era-rio di un utile residuale, di natura extra-tributaria (tutte le altre entrate erariali sono contabilizzate tra quelle tributarie).

È inoltre prevista la tassazione delle vincite per alcuni prodotti o modalità di gioco, anch'essa classificata tra le entrate tributarie (tra le imposte dirette).

I prelievi sui giochi sono contabilizzati e versati dai Concessionari; i pre-

lievi sulle vincite sono contabilizzati dai Concessionari, sono oggetto di ritenute ai giocatori al momento del pagamento delle vincite e sono versati dai Concessionari stessi.

I profili di tassazione sono così ripartiti per tipologie di gioco, indicando le rispettive basi imponibili.

| Modello di imposizione | Gioco | Base imponibile (legislazione vigente 2022) | Aliquote effettive 2022 | |
|--|---|--|---|-------------------------|
| | | | Su Raccolta (somme giocate) | Su Spesa gioca- tori |
| Prelievo erariale unico | Apparecchi AWP | Somme giocate | 24,0% | 68,9% |
| | Apparecchi VLT | Somme giocate | 8,6% | 55,4% |
| | Giochi Numerici Totalizzatore Nazionale (Superenalotto; retail e online) | Somme giocate | 31,1% | 59,6% |
| | Bingo (retail) | Valore nominale cartelle acquisite per la vendita | 11,0% | 35,0% |
| | Bingo (online) | Spesa giocatori (raccolta - vincite pagate) | 6,2% | 25,0% |
| Imposta unica | Scommesse sportive e virtuali (retail) | Spesa giocatori (raccolta - vincite pagate) | 3,8% | 20,0% |
| | Scommesse sportive e virtuali (online) | Spesa giocatori (raccolta - vincite pagate) | 2,8% | 24,0% |
| | Betting Exchange (scom- messe tra giocatori; online) | Commissioni pagate al Concessionario dai giocatori | 0,1% | 21,2% |
| | Scommesse ippiche (re- tail) | Raccolta lorda | 3,0% | 14,7% |
| | Scommesse ippiche (onli- ne) | Raccolta lorda | 2,4% | 16,0% |
| | Scommesse virtuali (retail e online) | Spesa giocatori (raccolta - vincite pagate) | 3,1% | 22,0% |
| | Casinò online | Spesa giocatori (raccolta - vincite pagate) | 1,0% | 25,0% |
| | Utile erariale | Lotto ed altri Giochi Nume- rici a Quota Fissa (10eLot- to retail) | Tagliandi disponibili per la vendita | 14,2% |
| Lotterie istantanee (Grat- ta&Vinci retail) | | Tagliandi disponibili per la vendita | 13,8% | 53,4% |

I prelievi sulle vincite sono applicati solo ad alcune tipologie di gioco, per le caratteristiche di prodotto o le condizioni di competitività dei prodotti stessi rispetto ad analoghe offerte illegali (p.e. i giochi online che si confrontano con gli stessi prodotti offerti nel web su siti offshore da paradisi fiscali internazionali).

| Modello di imposizione | Gioco | Base imponibile (legislazione vigente 2022) | Aliquota |
|-----------------------------------|--|---|----------|
| Tassa sulle vincite dei giocatori | Apparecchi VLT | Vincite superiori a 200€ | 20% |
| | Giochi Numerici Totalizzatore Nazionale (Superenalotto; retail e online) | Vincite superiori a 500€ | 20% |
| | Lotterie istantanee (Gratta&Vinci) | Vincite superiori a 500€ | 20% |
| | Lotto | Tutte le vincite | 8% |
| | Giochi Numerici a Quota Fissa (10eLotto) | Tutte le vincite | 11% |

Il contributo alla fiscalità

La combinazione delle differenti modalità di prelievo, delle varie aliquote e dell'andamento della domanda di gioco (soddisfatta da un'offerta tornata solo nel 2022 in condizioni ordinarie, dopo le ripetute sospensioni delle attività retail negli anni 2020 e 2021 per l'emergenza pandemica)

genera le dimensioni del contributo di ciascun prodotto, nei differenti canali distributivi, sotto riportata, elaborando i dati pubblici e le stime degli operatori già disponibili alla data della redazione di questo documento. Per ciascun prodotto o canale distributivo sono evidenzia-

te separatamente le stime 2022 dei prelievi sui giochi (contabilizzati e versati dai Concessionari) e dei prelievi sulle vincite (contabilizzati dai Concessionari, oggetto di ritenute ai giocatori al momento del pagamento delle vincite e versati dai Concessionari stessi).

| Prodotto \ Canale distributivo | Prelievi sui giochi 2022* | Prelievi sulle vincite 2022 | Totale prelievi 2022 |
|---|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Apparecchi da gioco AWP in esercizi pubblici, commerciali e tabaccherie o ricevitorie | 3,1 | X | 3,1 |
| Apparecchi AWP e VLT in sale specializzate | 2,5 | 0,3 | 2,8 |
| Scommesse sportive, ippiche, virtuali in negozi e corner | 0,3 | X | 0,3 |
| Bingo in sale | 0,2 | X | 0,2 |
| Lotto e altri giochi numerici a quota fissa in ricevitorie | 1,1 | 0,5 | 1,6 |
| Lotterie nazionali \ Gratta&Vinci nei punti abilitati | 1,5 | 0,1 | 1,6 |
| Giochi numerici a totalizzatore nazionale \ Superenalotto in ricevitorie | 0,6 | 0,03 | 0,7 |
| Giochi online (a distanza) | 1,0 | 0,02 | 1,0 |
| <i>Dati in miliardi di euro</i> | 10,2 | 1,0 | 11,2 |

*Prelievo erariale unico, Imposta unica, Utile erariale

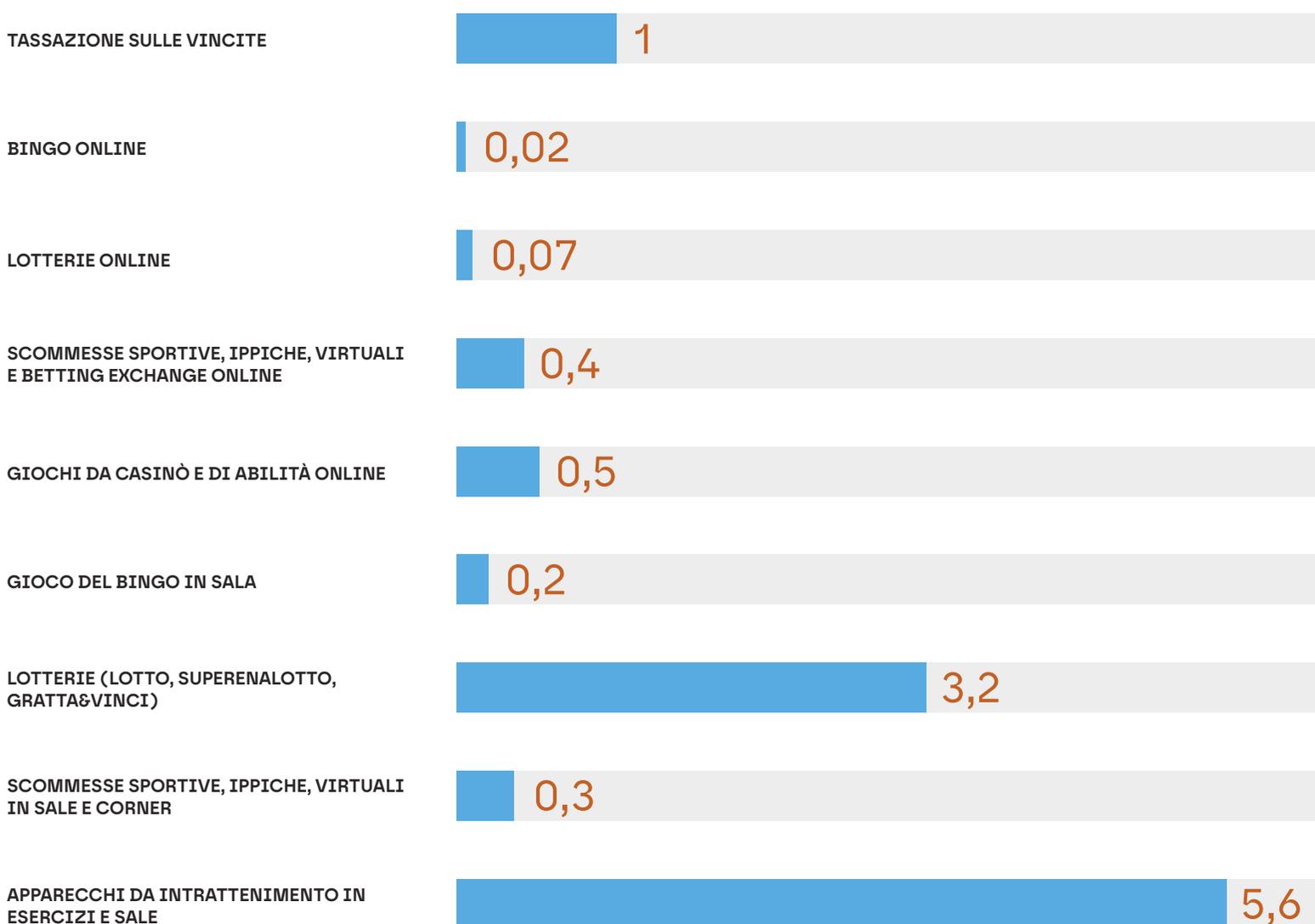
Guardando la tendenza degli ultimi anni, è evidente l'impatto della crisi pandemica sull'operatività dei giochi fisici: è necessario ricordare infatti come nel 2020 il Lotto, le Lotterie e gli altri giochi numerici sono stati inibiti alla raccolta per 1,5 mesi mentre gli altri prodotti offerti nei punti vendita (apparecchi da gioco,

scommesse, bingo) l'inibizione è stata per complessivi 6 mesi nello stesso 2020; questi ultimi prodotti sono stati nuovamente inibiti alla raccolta per ulteriori 6 mesi nel 2021, raggiungendo un totale di quasi 12 mesi di assenza totale attività di raccolta tra 2020 e 2021.

ENTRATE ERARIALI

2022

Dati in miliardi di euro



I principali contribuenti al gettito diretto dai giochi ancora nel 2022 sono gli apparecchi da intrattenimento, che superano i 5,5 miliardi di euro di prelievo erariale unico.

I giochi numerici e di lotteria superano i 3 miliardi, mentre la tassazione sulle vincite dei diversi prodotti di gioco arriva al miliardo di euro per gli effetti degli aumenti intervenuti prima della crisi pandemica e pienamente effettivi con il recupero della spesa di gioco del 2022.

Le prime analisi sui valori consuntivi del 2022 indicano un totale del gettito comparabile con quello del 2019, modificatosi tuttavia con una contrazione del contributo del gettito generato dai punti vendita (effetto della riduzione di spesa in questo canale distributivo, pur nell'aumento della pressione fiscale su alcuni prodotti), la crescita dei prelievi sui giochi a distanza (in senso opposto, proiezione della crescita di questo altro canale distributivo) e la crescita dei prelievi sulle vincite (pure effetto di aumenti di alcune basi imponibili ed aliquote).

| Dati in miliardi di euro | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Prelievi sui giochi nei punti vendita | 9,8 | 10,2 | 5,8 | 6,5 | 9,2 |
| Prelievi sui giochi a distanza | 0,2 | 0,5 | 0,7 | 0,9 | 1,0 |
| Prelievi sulle vincite | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 0,9 | 1,0 |
| Totale gettito erariale* | 10,7 | 11,4 | 7,2 | 8,4 | 11,2 |

* Al netto delle entrate da canoni di concessione e dell'incameramento di somme da conti di gioco online non movimentati per 3 anni (c.d. conti dormienti)

Le tendenze di mercato e di applicazione delle differenti combinazioni di prelievo erariale riportano alla persistente attualità delle valutazioni dell'Ufficio Parlamentare di Bilancio nell'analisi "La fiscalità nel settore dei giochi" del 2018: in particolare nelle valutazioni nelle quali si registrava come "La stabilità del gettito erariale sarà garantita anche nel futuro dal comparto dei giochi tradizionali (lotto, lotterie, ecc.), che negli ultimi anni sta manifestando una sostanziale stabilità nella raccolta.

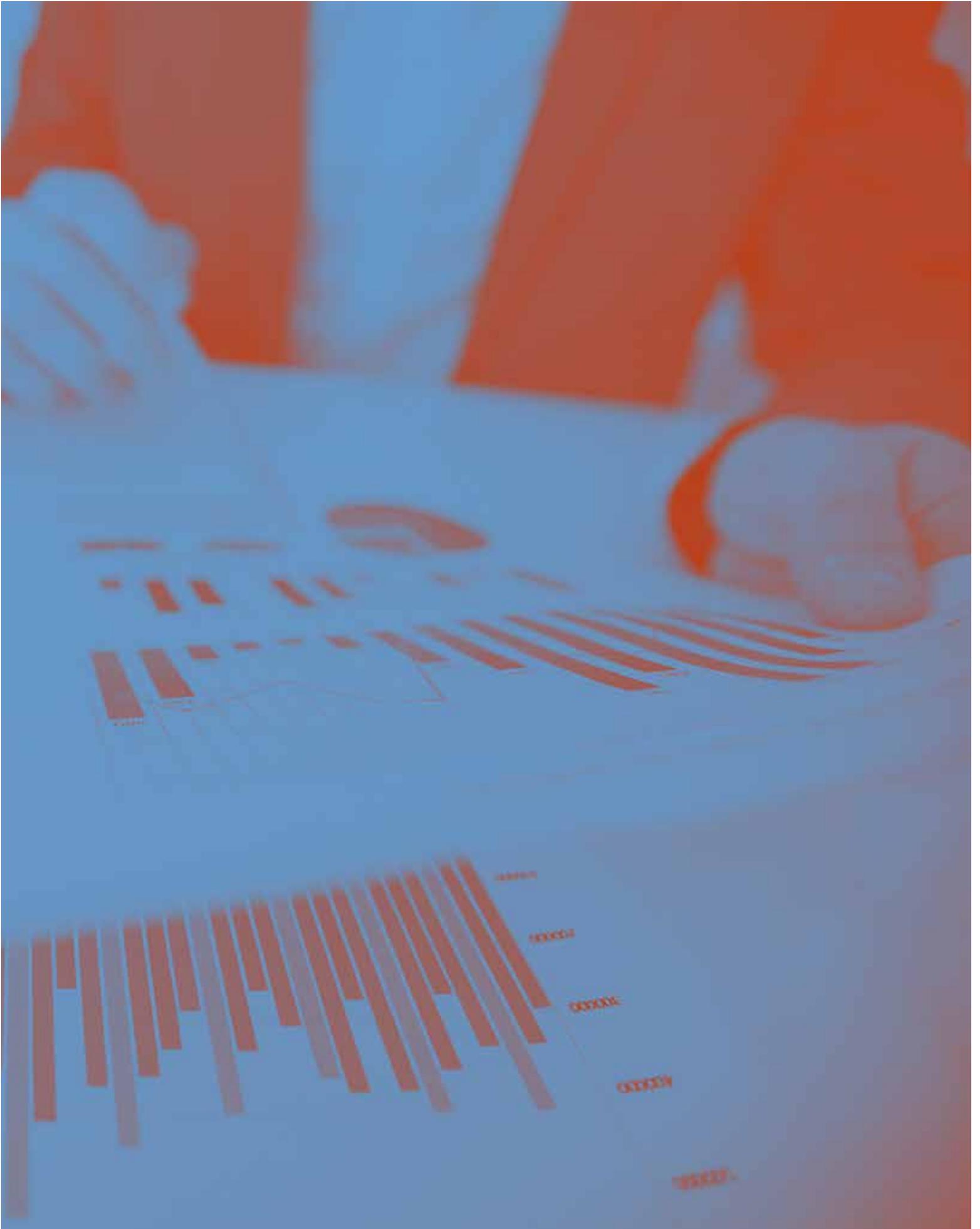
Il comparto scommesse, grazie al recente cambio di base imponibile (a essere tassato è ora il margine

lordo e non più la raccolta) e alla sanatoria che ha recentemente portato all'emersione dei cosiddetti centri di trasmissione dati (CTD), potrebbe invece garantire all'erario incrementi di gettito.

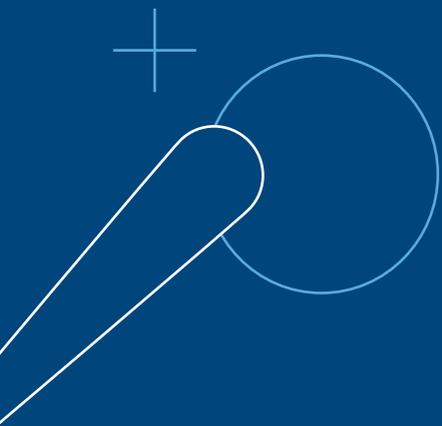
Da una parte la nuova struttura della tassazione può portare i Concessionari ad aumentare il payout del gioco, che in genere porta a un incremento del volume delle giocate, dall'altra l'emersione di base imponibile dovrebbe garantire una crescita del gettito nei prossimi anni."

L'UPB evidenziava inoltre il dato (confermatosi negli anni successivi, al netto della crisi pandemica) in

base al quale "il gettito è stato sostenuto anche dai continui aumenti del prelievo applicato ai giochi di nuova generazione (AWP e VLT). Questi ultimi, tenuto conto che la domanda di giochi mostra generalmente una elevata elasticità al prezzo, e soprattutto la riduzione dei punti di vendita, in prospettiva, potrebbero determinare una flessione della raccolta complessiva, indebolendo la stabilità economica del comparto – che deriva da investimenti passati, intrapresi sulla base di condizioni fiscali più convenienti di tutta la filiera – e causando una riduzione delle entrate erariali."







Sostenibilità Sociale e Ambientale

La Governance della sostenibilità, gli Stakeholder
e la matrice di Materialità

La Governance

I Concessionari di Gioco Pubblico sono soggetti a regolamentazione e supervisione da parte dell'autorità competente, l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

La governance dei Concessionari di gioco pubblico prevede l'adozione di regole e procedure per garantire la legalità e la trasparenza delle attività di gioco.

Queste regole riguardano costantemente la sicurezza dei giocatori, la prevenzione della frode e dell'attività criminale, la tutela dei minori

e la prevenzione del gioco d'azzardo patologico.

Inoltre, i Concessionari di gioco pubblico sono tenuti a rispettare le norme fiscali e a raccogliere i prelievi erariali sulle attività di gioco a loro affidate.

La governance dei Concessionari di gioco pubblico è quindi finalizzata a

garantire un ambiente di gioco sicuro, informato e responsabile per i giocatori e la società nel suo complesso.

Attraverso l'adozione di politiche volte alla sostenibilità ambientale e allo sviluppo sociale, la governance di queste imprese contribuisce al raggiungimento di alcuni degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

L'obiettivo della governance delle aziende del settore è quello di garantire che le decisioni prese siano equilibrate, trasparenti e giuste e che i membri dell'organizzazione si comportino in modo responsabile e in linea con gli interessi e gli obiettivi dell'organizzazione stessa e con quelli del settore di riferimento.



La Governance della Sostenibilità

Grande attenzione è posta dalle aziende del settore alla Governance aziendale ed in particolare alla Governance della Sostenibilità.

Alcune hanno costituito Comitati Interni di Sostenibilità, per dare indirizzi comuni a tutte le attività riconducibili alla sostenibilità e responsabilità sociale, per assicurare coerenza e gestione unitaria.

In alcuni casi è stata anche definita la periodicità di revisione delle pratiche ESG e dei suoi impatti da

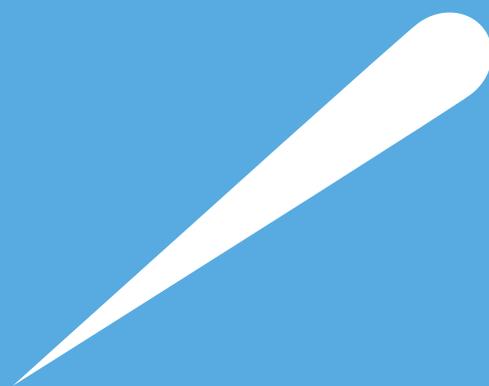
parte del Consiglio di Amministrazione e sono stati formulati obiettivi quantitativi ESG anche in tema di Governance

Molto diffusi i Modelli Organizzativi e Gestionali previsti dal D. Lgs 231/2001, i Codici Etici e la presenza dei relativi Organismi di Vigilanza.



Le Certificazioni

Particolare attenzione viene posta dal comparto all'aspetto delle certificazioni, come strumenti gestionali per migliorare qualità, performance, compliance ed attenzione ai clienti interni ed esterni.



ISO 9001:2015

Certificazione Qualità

La norma ISO 9001 definisce i requisiti di un sistema di gestione per la qualità. Per qualità si intende la capacità di un'azienda di soddisfare le aspettative dei clienti, condizione fondamentale perché un'impresa risulti competitiva e possa raggiungere i suoi obiettivi compresi quelli economico-finanziari.

ISO/IEC 27001

Sistemi di Gestione per
la Sicurezza delle Informazioni

La norma ISO 27001 definisce i requisiti di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. È ampiamente diffusa perché risponde ad esigenze via via crescenti ed in rapida evoluzione, quali la sicurezza informatica, la salvaguardia dei dati e del patrimonio informativo, la business continuity. Per le imprese del comparto giochi questa certificazione attesta l'elevato livello di sicurezza delle piattaforme e dei giochi offerti alla clientela, garantisce la riservatezza dei dati e il presidio degli aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa. Offre inoltre una maggiore garanzia della continuità dei servizi di concessione, attraverso la riduzione dei rischi informatici.

ISO 45001:2018

Certificazione Salute
e Sicurezza sul Lavoro

Emessa nel 2018, rappresenta lo standard ISO (International Standards Organization) dedicato ai requisiti di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro. La diffusione dell'ISO 45001 dimostra la sensibilità delle aziende del gioco pubblico nei confronti delle potenziali criticità che possono riguardare il proprio personale.

ISO 14001:2015

Certificazione Ambientale

La norma ISO 14001 specifica i requisiti per l'adozione di un sistema di gestione ambientale: si tratta di requisiti che mirano a supportare l'azienda nel miglioramento delle proprie prestazioni, l'accresciuta criticità delle problematiche relative alla sostenibilità ambientale. Il comparto del gioco pubblico non è ad alto impatto ambientale, ma l'ampia diffusione di questo modello certificativo dimostra la sensibilità delle aziende del settore per i temi della sostenibilità.

G4 Global Gambling Guidance Group

Questa certificazione internazionale attesta l'impegno a tutela dei consumatori in materia di Gioco Responsabile e mira ad elevare gli standard del settore attraverso un accreditamento per operatori e fornitori.

Altre certificazioni abbastanza diffuse:

European Lotteries EL

La certificazione riconosce l'impegno delle aziende a garanzia del gioco responsabile, legale e sicuro. European Lotteries (EL) è un'associazione indipendente che raggruppa le lotterie statali e gli operatori di gioco europei con l'obiettivo di contrastare il gioco illegale e garantire un gioco sostenibile.

World Lottery Association WLA

È la certificazione rilasciata dalla World Lottery Association, specifica per il settore del gioco e delle lotterie. World Lottery Association è un'associazione che rappresenta a livello mondiale gli operatori di gioco, richiedendo un impegno per alti standard di responsabilità aziendale.

ISO 37001:2016

Certificazione Anticorruzione

È uno Standard Internazionale, pubblicato nell'ottobre 2016, che ha l'obiettivo di aiutare le imprese a prevenire e contrastare fenomeni di corruzione, sviluppando e consolidando una cultura aziendale etica, volta alla trasparenza e all'integrità.

ISO 50001:2018

Certificazione Energetica

Norma relativa ai Sistemi di gestione dell'energia, denominata ISO 50001:2011, il cui obiettivo è quello di fornire le adeguate strategie gestionali per aumentare l'efficienza e il rendimento energetico. Nel 2018 è stata pubblicata la seconda edizione della norma.

Sono presenti anche:

ISO 26000:2010

Linee Guida per la Responsabilità Sociale d'Impresa

Hanno l'obiettivo di fornire indicazioni su come attuare la responsabilità sociale e indicano i principi che l'azienda deve integrare e mettere in pratica nelle attività e nelle relazioni con le parti interessate. Permette di rendere conto degli impatti sociali e ambientali delle proprie attività e di adottare un comportamento etico e trasparente, in compliance con le leggi e con le norme internazionali, tenendo conto degli interessi e delle aspettative degli stakeholder. L'ISO 26000 non è un vero e proprio standard certificabile ed è stata sviluppata per aiutare le aziende ad implementare i principi di sostenibilità e responsabilità sociale, integrandoli nel loro sistema di gestione. Le aziende possono ricevere una valutazione (assurance) sulla propria governance, volta a determinare in quale misura i temi della ISO 26000 siano governati con un sistema di Policy, Responsabilità, Procedure e Monitoraggi tali da assicurare l'ascolto degli stakeholder e la concreta attuazione degli obiettivi ESG prefissati.

Rating di Legalità

È uno strumento, attivo dall'inizio del 2013 e realizzato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), che premia quelle aziende che rispettano la legge, sono trasparenti e operano secondo sani principi etici. Il Rating di Legalità è quindi un indicatore del rispetto di standard di legalità da parte delle imprese.

Biosafety Trust Certification

È uno schema certificativo sviluppato da RINA relativo ai sistemi di gestione per prevenire e mitigare il propagarsi delle infezioni a tutela della salute delle persone da agenti biologici.

Gli Stakeholder

Gli stakeholder sono i portatori di interesse, i soggetti che possono influire nell'attività delle aziende o essere influenzati dalle stesse.

I principali stakeholder delle aziende del comparto del gioco pubblico, che si dividono in interni ed esterni,

rilevati dai Bilanci di Sostenibilità pubblicati dalle aziende del comparto, sono i seguenti:



STAKEHOLDER INTERNI

- Dipendenti
- Azionisti

STAKEHOLDER ESTERNI

- Istituzioni e Regolatori
- Partner Commerciali/Operatori del settore/Fornitori
- Banche, Investitori e Comunità finanziaria
- Clienti/Consumatori
- Associazioni di Categoria
- Stampa e Media
- La Comunità

ALTRI STAKEHOLDER

- Garante della privacy
- Enti no profit/Ong
- Rete distributiva
- Esperti di settore/Consulenti
- Ambiente
- Management
- Enti di Certificazione
- Concorrenti

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

L'engagement avviene attraverso 5 fasi:

I principali strumenti di comunicazione, ascolto e dialogo utilizzati nei rapporti con le varie categorie di stakeholder:

1. INFORMARE 2. ASCOLTARE 3. CONSULTARE

- Il Bilancio di Sostenibilità
- Il Bilancio civilistico, consolidato e gli altri documenti societari

4. COINVOLGERE 5. COLLABORARE

- Il Sito web
- L' Informativa nei punti vendita
- I Piani di sviluppo