

CODICE ETICO DI AUTOREGOLAZIONE SUL GIOCO D'AZZARDO PER SALE SLOT



INTRODUZIONE

Il presente Codice Etico ha l'obiettivo di **tutelare la salute dei clienti delle sale slot e ridurre il rischio di sviluppare un disturbo legato al gioco d'azzardo**. I provvedimenti e le azioni in esso contenuti derivano dall'integrazione dei risultati di una ricerca sul personale e sui clienti delle sale slot nel territorio di Bergamo con la letteratura scientifica più recente e con i Codici Etici adottati a livello internazionale.

Il Codice si basa sui principi della **prevenzione ambientale**, definita dall'**Organizzazione Mondiale della Sanità** come un insieme di azioni volte a modificare il contesto al fine di ridurre condotte rischiose e incentivare stili di vita sani. Questa tipologia di interventi è promossa dal Piano Regionale Gioco d'Azzardo di Regione Lombardia (DGR 80/23) e dal **Piano Locale Gioco d'Azzardo Patologico di Bergamo**.

Il Codice è stato formulato grazie ad una **collaborazione** tra ATS Bergamo, AS.TRO - Associazione operatori del gioco legale, Cooperativa Il Piccolo Principe, con il supporto scientifico dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca - Dipartimento di Psicologia.

Il presente strumento è messo a disposizione dei gestori, che possono scegliere di adottarlo e aderirvi in modo **volontario**, decidendo di contribuire al contrasto delle problematiche connesse al gioco d'azzardo. Le sale che aderiscono al Codice Etico potranno mostrare la loro adesione affiggendo all'ingresso l'apposita **vetrofanìa** "**Questo locale aderisce al Codice Etico per le sale slot**" e riceveranno accompagnamento e formazione da parte di ATS Bergamo o di altri enti legati al Piano GAP.

Per ulteriori informazioni su come aderire, è possibile contattare: promozione.dips@ats-bg.it.

Il documento è strutturato in due sezioni.

Nella prima viene presentato il Codice Etico, diviso in due parti:

Responsabilità e impegni generali del gestore;

- Comportamenti e cambiamenti all'ambiente fisico della sala per la tutela dalla salute dei giocatori.

Nella seconda sezione sono **allegati** i seguenti materiali:

- Regole della sala derivanti dall'adesione al Codice Etico (Allegato 1);
- Checklist per l'identificazione dei giocatori potenzialmente problematici promossa da ATS Bergamo (Allegato 2);
- Indicazioni per i servizi territoriali (Allegato 3).

Ulteriori cartelli e materiali da esporre nelle sale saranno allegati successivamente. Al momento sono in fase di elaborazione.

1. RESPONSABILITÀ E IMPEGNI GENERALI DEL GESTORE

1. Responsabilità e impegni generali del gestore

Il gestore crea le **condizioni necessarie** affinché il presente Codice Etico sia concretamente adottato e rispettato dal personale. Per farlo, **presenta e promuove** il Codice agli operatori della sala e **incentiva** la messa in atto di comportamenti di **prevenzione**, il **confronto** tra i membri del personale, il **contatto** con i servizi e la partecipazione alle **formazioni**.

1.1 Adesione e promozione del Codice Etico

- Il gestore **legittima e sostiene il personale** a mettere in atto le azioni descritte nel presente Codice Etico
- Il gestore **presenta e promuove** il presente Codice Etico **tra il personale**
- Il gestore **presenta** il Codice Etico e i suoi materiali nelle **fasi di inserimento lavorativo** dei nuovi membri del personale
- Il gestore si **assicura** che nella sala sia esposto in modo visibile l'**elenco delle regole** derivanti dall'**adesione** al presente Codice Etico (Allegato 1).

1.2 Formazione del personale

- Il gestore autorizza, promuove e incentiva la partecipazione di **tutto il personale** al **percorso formativo** proposto da ATS che prevede una **sessione di base** e un **accompagnamento periodico**.
- Il gestore autorizza, promuove e incentiva la partecipazione delle **figure** che ha specificatamente incaricato per la gestione dei casi di **gioco problematico** alla formazione di **livello avanzato** proposta da ATS.
- Il gestore autorizza, promuove e incentiva la partecipazione dei nuovi **membri del personale** al **percorso formativo** secondo il programma stabilito da ATS.
- Il gestore stabilisce e mantiene attivo un contatto con i servizi per la gestione delle **situazioni critiche**.

1.3 Strumenti e modalità di lavoro del personale

- Nella sala viene adottata e utilizzata la **checklist** proposta da ATS per l'identificazione di giocatori potenzialmente problematici (Allegato 2).
- L'**identificazione e il contatto** con i giocatori problematici sono parte integrante delle **mansioni del personale** della sala.
- Il gestore individua delle figure di riferimento per la raccolta di segnalazioni e la gestione dei casi di **gioco problematico** (responsabile di sala o altre figure) e garantisce il raccordo tra esse ed i servizi.
- Sono previsti **periodici momenti** di segnalazione e confronto **tra il personale e le figure** di riferimento **per il gioco problematico**.

2. COMPORAMENTI E CAMBIAMENTI ALL'AMBIENTE FISICO DELLA SALA PER LA TUTELA DELLA SALUTE DEI GIOCATORI

Il gestore ed il personale mettono in atto determinati **comportamenti e cambiamenti all'ambiente fisico della sala** al fine di tutelare la salute dei clienti della sala e ridurre il rischio di sviluppare problemi di gioco. Nello specifico, si impegnano ad **effettuare azioni nei seguenti ambiti**: caratteristiche ambientali; accesso al denaro; alimenti, bevande e fumo; informazioni, campagne di consapevolezza e pubblicità; preimpegno e autolimitazioni; screening e gestione dei giocatori problematici.

2.1 Caratteristiche dell'ambiente

2.1.1 Percezione del tempo

- Nella sala sono presenti **orologi** a parete ben visibili dalle postazioni di gioco o, in alternativa, sono predisposti orologi su ogni apparecchio di gioco.
- Nella sala è installato un dispositivo che **segnala acusticamente** ogni 30 minuti il **passaggio del tempo**.
- Il personale invita i giocatori che stanno giocando per un **tempo prolungato a interrompere** il gioco.

2.1.2 Illuminazione della sala

- Il gestore **riduce l'oscuramento delle vetrate** facendo rimuovere il 40% superiore delle pellicole oscuranti, al fine di favorire la presenza di luce solare nella sala.
- Nella sala viene aumentata l'**intensità delle luci interne** per ridurre la penombra.

2.1.3 Disposizione degli apparecchi

- Nella sala gli apparecchi sono posizionati in modo tale che **non siano presenti postazioni di gioco isolate**.
- Nella sala gli apparecchi sono disposti in modo da **favorire la visibilità** tra i giocatori e da parte del personale.

2.2 Accesso al denaro

2.2.1 Prelievo di denaro e gioco

- All'accoglienza, il personale **non fornisce nessuna informazione** riguardo alla **possibilità di prelevare denaro** a meno che non venga espressamente richiesto.
- Il personale **non suggerisce** ai giocatori di prelevare denaro o di prelevare più denaro.
- Il personale **non incoraggia** i clienti a iniziare a giocare o a giocare di più.
- Il personale **propone una pausa dal gioco** ai giocatori che prelevano più di una volta.
- Il personale **non presta** denaro ai giocatori.
- Il personale **non consiglia** ai giocatori che riscuotono le vincite di rigiocare tutta o parte della somma ottenuta.
- Il personale fornisce il più possibile il resto in banconote.

2.2.2 Aspetti strutturali relativi al denaro

- Il gestore sceglie un **cambia monete** che permette al giocatore di selezionare l'importo desiderato per il gioco e restituisce il **resto in banconote**.

2.3 Alimenti, bevande e fumo

2.3.1 Alimenti e bevande

- All'accoglienza, il personale non fornisce **nessuna informazione riguardo alla possibilità di bere alcolici** a meno che non venga espressamente richiesto.
- In eventuali buffet con aperitivo, sono previste e **promosse proposte analcoliche**.
- Il personale invita i giocatori con facoltà **manifestamente compromesse a interrompere il gioco**.
- Il **personale non serve bevande alcoliche** alle postazioni di gioco.
- Il personale si impegna a servire cibo e bevande analcoliche **al banco a giocatori potenzialmente problematici** per favorire l'interruzione del gioco.
- Nella sala **non è consentito il servizio** di cibo o bevande alle postazioni di gioco.

2.3.2 Fumo

- All'accoglienza, il personale non fornisce **nessuna informazione riguardo alla presenza dell'area fumatori** a meno che non venga espressamente richiesto.
- Eventuali buffet con aperitivo non sono posizionati all'interno dell'**area fumatori**.
- Il personale **non offre sigarette** ai giocatori momentaneamente sprovvisti.

2.4 Informazioni, campagne di consapevolezza, pubblicità

2.4.1 Materiali informativi esposti

- Nella sala, il **materiale informativo** è posizionato in zone ben illuminate e facilmente visibili dalle postazioni di gioco.
- Nella sala è esposto in modo visibile l'**elenco delle regole** derivanti dall'**adesione al presente Codice Etico** (Allegato 1).
- Nella sala **non vengono esposte** notizie o informazioni sulle vincite.

2.4.2 Attività promozionali

- Nella sala **non vengono organizzate agevolazioni, promozioni commerciali, fidelizzazioni** che incoraggino i clienti a **giocare o a giocare di più**.

SI RICORDANO ALCUNI VINCOLI LEGALI

È vietata qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta, relativa al gioco d'azzardo. Questo riguarda anche l'utilizzo dei social network (Decreto-Legge 158/2012, cd. Legge Balduzzi).

2.4.3 Prenotazione e utilizzo delle postazioni di gioco

- Nella sala **non è consentito l'utilizzo di segnaposti** per prenotare gli apparecchi di gioco.
- Il personale non propone e **non accetta di tenere prenotati gli apparecchi** per conto dei giocatori.
- Nella sala **non è consentito giocare su più apparecchi contemporaneamente**.

SI RICORDANO ALCUNI VINCOLI LEGALI

Nel gioco d'azzardo è vietata l'intermediazione, ovvero il gioco per conto di terzi (Legge 401/1989)

2.5 Preimpegno e autolimitazioni

2.5.1 Indicazioni e istruzioni sul preimpegno

- Nella sala sono esposte in modo visibile campagne sull'**importanza del preimpegno** e indicazioni per impostare **limiti di tempo** nei diversi **apparecchi** di gioco o tramite **sveglie sul telefono**.
- Nella sala sono posizionati in modo visibile cartelli che indicano la possibilità di **rivolgersi al personale** per imparare a impostare **limiti di tempo** sugli **apparecchi** di gioco.
- Il personale **informa** i giocatori della possibilità di impostare **limiti di tempo** sugli **apparecchi** di gioco.

2.6 Screening e gestione dei giocatori problematici

2.6.1 Strumenti per i giocatori

- Nella sala sono esposti in modo visibile cartelli con QR code che rimandano a un **sito** aggiornato e integrato su tutte le tipologie di **servizi presenti sul territorio**.

● SI RICORDANO ALCUNI VINCOLI LEGALI

È obbligatoria la presenza nelle sale del cartello con l'autotest (Decreto-Legge 158/2012, cd. Legge Balduzzi). È quindi importante esporlo in modo visibile!

2.6.2 Identificazione e gestione di giocatori potenzialmente problematici

- Il personale utilizza la **checklist** proposta da ATS per identificare giocatori potenzialmente problematici (Allegato 2).
- Il personale **segnala** la presenza di giocatori potenzialmente problematici al **responsabile di sala o alle figure specificatamente preposte** per la loro gestione.
- Se possibile, il personale **propone una pausa dal gioco** ai giocatori potenzialmente problematici.

Per maggiori informazioni, consultare:
<https://www.noslot.regione.lombardia.it/wps/portal/site/noslot>
<https://www.ats-bg.it/prevenzione-al-disturbo-da-gioco-azzardo>

REGOLE DELLA SALA

DERIVANTI DALL'ADESIONE AL CODICE ETICO DI ATS BERGAMO

Questa sala ha scelto liberamente di aderire al Codice Etico di autoregolamentazione sul gioco d'azzardo per sale slot. Lo scopo del Codice è **tutelare la salute dei clienti delle sale slot e ridurre il rischio di sviluppare problematiche legate al gioco d'azzardo**. In conseguenza di questa adesione, oltre ad osservare in modo rigoroso le disposizioni di legge, il gestore della sala si impegna ad applicare le indicazioni del Codice Etico, facendo rispettare, in accordo con il personale, le regole qui elencate.

In questa sala non è consentito:

- Il **prestito di denaro** ai giocatori
- Il **servizio di cibo o bevande alle postazioni** di gioco
- Il gioco su **più apparecchi contemporaneamente**
- L'utilizzo di **segnaposti** per prenotare gli apparecchi di gioco
- La **prenotazione degli apparecchi** per conto dei giocatori

Questa sala invita:

- I giocatori che stanno giocando per un **tempo prolungato a interrompere** il gioco
- I giocatori che **prelevano** più di una volta a effettuare una **pausa dal gioco**
- I giocatori che hanno bevuto **alcol** o che non **sono completamente lucidi a interrompere** il gioco.

Si ricorda che, per legge:

- Nel gioco d'azzardo è **vietata l'intermediazione**, ovvero il gioco per conto di terzi. Questo significa che **nessuno può giocare o scommettere al posto di qualcun altro** (Legge 401/1989).

Per maggiori informazioni
sul codice etico



CHECKLIST DEGLI INDICATORI DI COMPORTAMENTI DI GIOCO A RISCHIO

INDICATORE	PRESENZA	GRAVITÀ
FREQUENZA, DURATA E INTENSITÀ		
Gioca quasi tutti i giorni della settimana	<input type="checkbox"/>	C
Gioca per tre ore o più senza fare una pausa appropriata	<input type="checkbox"/>	B
Gioca così intensamente che a malapena reagisce a ciò che accade intorno	<input type="checkbox"/>	B
Gioca molto velocemente	<input type="checkbox"/>	B
La maggior parte delle volte scommette 5 euro o più per volta	<input type="checkbox"/>	C
Si sposta in fretta da un apparecchio di gioco all'altro	<input type="checkbox"/>	D
CONTROLLO NON APPROPRIATO		
Gioca abitualmente durante la pausa pranzo o l'ora di cena	<input type="checkbox"/>	B
Trova difficile smettere di giocare in orario di chiusura	<input type="checkbox"/>	B
Inizia a giocare all'apertura del locale o interrompe il gioco solo quando il locale chiude	<input type="checkbox"/>	C
Cerca ossessivamente di vincere su un apparecchio da gioco in particolare	<input type="checkbox"/>	D
INSEGUIMENTO DELLE PERDITE		
Preleva contanti in due o più occasioni dal bancomat	<input type="checkbox"/>	B
Chiede in prestito il denaro da altre persone nel locale o un credito al locale	<input type="checkbox"/>	A
Rimette nell'apparecchio le vincite di importo elevato e continua a giocare	<input type="checkbox"/>	B
Ha lasciato il locale per trovare dei soldi per continuare a giocare	<input type="checkbox"/>	B
Usa il cambia-monete almeno quattro volte	<input type="checkbox"/>	C
COMPORTEMENTO SOCIALE		
È sgarbato o maleducato con il personale della sala	<input type="checkbox"/>	A
Evita il contatto o la conversazione con gli altri	<input type="checkbox"/>	B
È rimasto a giocare quando gli amici hanno lasciato il locale	<input type="checkbox"/>	C
Si arrabbia molto se qualcuno usa il suo apparecchio di gioco o il suo posto preferito nel locale	<input type="checkbox"/>	B
Cerca di nascondere la propria presenza nella sala (non risponde al telefono e quando risponde cerca di non far capire che si trova nella sala, chiede al personale di non far sapere agli altri che si trova lì, amici o parenti chiamano o visitano il locale per cercarlo)	<input type="checkbox"/>	A
RISPOSTE EMOTIVE		
Si arrabbia mentre gioca (calcchia o colpisce l'apparecchio, impreca, borbotta, si lamenta o mugugna, gioca bruscamente o in modo aggressivo)	<input type="checkbox"/>	B
Mostra segni di disagio durante e dopo il gioco (sembra triste/depresso, piange, si tiene la testa tra le mani, è nervoso/teso, trema, suda)	<input type="checkbox"/>	B
ALTRI COMPORTAMENTI		
Si lamenta di aver perso con il personale del locale, o dà la colpa al locale o agli apparecchi di gioco quando perde	<input type="checkbox"/>	C
Fa commenti o dice di avere un problema con il gioco o difficoltà economiche	<input type="checkbox"/>	B
Ha giocato d'azzardo dopo aver bevuto molto alcol	<input type="checkbox"/>	C

GRIGLIA DI CONTEGGIO DEGLI INDICATORI PER LIVELLO DI GRAVITÀ

LIVELLO	DENOMINAZIONE	NUMERO DI COMPORTAMENTI INDIVIDUATI
A	Problemi di gioco altamente probabili	_____
B	Problemi di gioco probabili	_____
C	Problemi di gioco possibili	_____
D	Segnali di allarme precoce	_____

È POSSIBILE COMPILARE LA CHECKLIST ANCHE ONLINE



LIVELLO	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE
A	Problemi di gioco altamente probabili	I comportamenti contrassegnati con questa lettera non sono molto comuni, ma se li vedi è molto probabile che chi li mette in atto sia un giocatore altamente a rischio. Se hai visto comportamenti di questo tipo in più di un'occasione, dovresti mobilitarti affinché qualcuno parli con il cliente che li manifesta.
B	Problemi di gioco altamente probabili	Questi comportamenti sono più comunemente osservati di quelli contrassegnati con la lettera A. È molto probabile che siano messi in atto da persone che mettono in atto comportamenti di gioco problematico e sono buoni predittori di situazioni a rischio. Le persone che mostrano qualsiasi comportamento contrassegnato con questa lettera dovrebbero essere monitorate per un certo periodo di tempo. Se hai osservato in un cliente diversi indicatori B o una combinazione di indicatori B e C per un certo lasso di tempo, è probabile che abbia problemi di gioco e dovresti considerare l'idea che qualcuno parli con questa persona.
C	Problemi di gioco altamente probabili	La probabilità di vedere questi comportamenti in giocatori che manifestano comportamenti di gioco problematici è molto più alta rispetto ad altri giocatori. Una persona che mostra diversi di questi comportamenti, soprattutto se in aree differenti, può avere alcuni problemi con il gioco.
D	Segnali di allarme precoce	Questi comportamenti hanno almeno il doppio delle probabilità di manifestarsi in giocatori ad alto rischio rispetto a quelli a basso rischio. Viste da sole, queste condotte possono essere un segnale di allarme precoce del fatto che il cliente sta perdendo il controllo sul proprio comportamento di gioco.

Checklist tradotta e adattata da Delfabbro et al. (2007) e Thomas et al. (2014).

INDICAZIONI SERVIZI TERRITORIALI

Quando il gioco d'azzardo diventa problematico o assume troppa rilevanza per la vita di una persona, è consigliato chiedere aiuto e supporto o anche un semplice confronto.

Ci sono diverse tipologie di servizi:

• Sportelli territoriali di ascolto e consulenza:

Sono distribuiti su tutto il territorio della provincia di Bergamo e rappresentano un primo punto di incontro e accoglienza per tutti coloro che ritengono di avere difficoltà legate al gioco d'azzardo, ma anche per familiari, amici e conoscenti. Offrono una prima rete di accoglienza, consulenza e supporto nel breve termine identificando necessità del singolo caso. Se necessario aiutano a capire quale possa essere il servizio migliore per un supporto più a lungo termine.

• Servizi per le Dipendenze (SerD) e Servizio Multidisciplinare Integrato (SMI):

Sono servizi pubblici o privati-accreditati che si occupano di dipendenze. Al loro interno opera un'equipe multidisciplinare che si occupa di accoglienza e consulenza (anche breve), ma anche valutazione, diagnosi e presa in carico della persona sul lungo termine. Oltre a consulenze individuali è possibile partecipare anche a gruppi, che sono rivolti anche a familiari, amici e conoscenti.

• Gruppi di auto-mutuo-aiuto (Gruppi AMA):

I gruppi AMA sono un insieme di persone che hanno scelto volontariamente di trovarsi tra pari, intorno ad un problema comune. Nel gruppo si condividono esperienze, vissuti, difficoltà, risorse, informazioni e strategie di risoluzione. Esistono sia gruppi rivolti ai giocatori, sia gruppi rivolti a familiari e amici che si incontrano regolarmente sul territorio.

• Altri riferimenti del territorio:

Per ricevere consigli o supporto è anche possibile rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale (MMG); agli Assistenti Sociali dei Servizi Sociali Comunali; ai Consultori Familiari; agli sportelli CPA – Centri di Primo Ascolto.

Tutti i servizi:

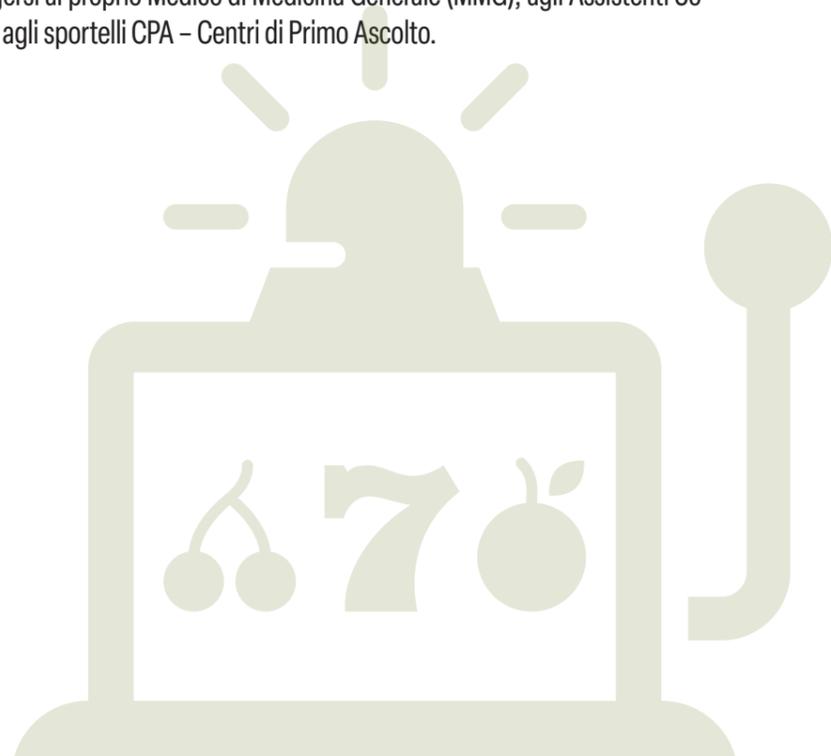
- Sono gratuiti.
- Garantiscono l'anonimato e/o la riservatezza.
- Hanno accesso diretto senza bisogno di ricetta.
- Sono disponibili anche solo per un breve confronto.
- Includono servizi che offrono consulenza e supporto economico/legale.
- Offrono consulenza e ascolto anche a familiari e amici.

Ma come scegliere a quale servizio rivolgerti?

Puoi scegliere in base a:

- Vicinanza/lontananza dal posto dove vivi: non per forza devi andare in quello del tuo territorio.
- Giorni e orari di apertura del servizio (QR code).
- Hai bisogno di un breve e primo confronto o vuoi un supporto più a lungo termine.
- Se vuoi entrare in contatto con persone che stanno vivendo la tua stessa esperienza (gruppi di auto-mutuo-aiuto) o se preferisci dei colloqui individuali.

SCANNERIZZA IL QR CODE
CON I RIFERIMENTI DI TUTTI I SERVIZI
TERRITORIALI DELLA PROVINCIA
DI BERGAMO



PREVENZIONE E CONTRASTO AL GIOCO D'AZZARDO PATOLOGICO

