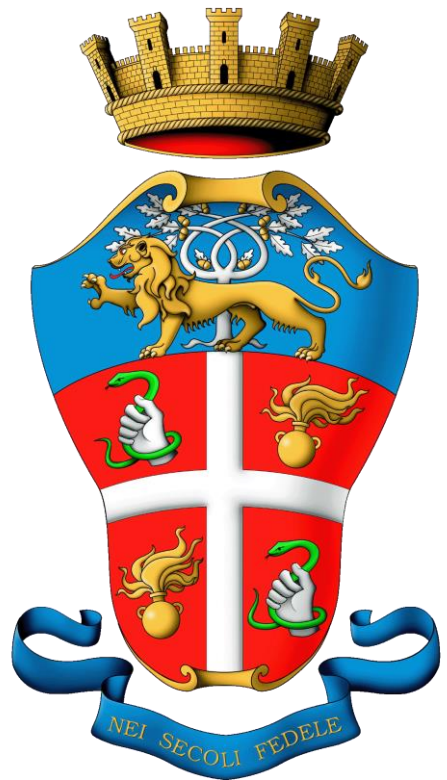




***Legione Carabinieri “Abruzzo e Molise”***  
*Comando Provinciale di Pescara*

**Cittadini e  
Sicurezza**

*Qualche consiglio per  
vivere meglio  
in casa e fuori*





## **PREMESSA**

*Le Forze dell'Ordine approfondono ogni sforzo per la tutela della collettività e garantire la sicurezza. Ma non vi può essere il presidio di un carabiniere o di un poliziotto presso ogni abitazione o bene. Un aiuto può e deve giungere anche dalla cittadinanza che, con pochi accorgimenti, può contribuire a rendere più sicuro il territorio in sinergia e collaborando con le Forze dell'Ordine.*

### **Anche tu puoi fare qualcosa!!**

*Ascolta e leggi attentamente i consigli che ti vengono dati e cerca di fare attenzione a ciò che ti accade attorno. Ma non vivere nella paura !!*

*Tutto ciò che leggerai non è assolutamente vincolante od obbligatorio né da realizzare interamente. E' invece un ausilio che si è voluto fornire nella maniera più ampia e completa possibile e che va adattato alle singole situazioni che solo tu conosci.*

*A fattor comune e senza remora, segnala situazioni, persone o mezzi sospetti alle Forze dell'Ordine a qualsiasi ora della giornata (numero di emergenza 112).*

*E' SEMPRE MEGLIO UNA TELEFONATA IN PIU'...PIUTTOSTO CHE NESSUNA.*

*Cerca di ricordare quanto descritto in questo vademecum e quanto spesso viene in materia divulgato sull'argomento dalla televisione, dalla radio, dai giornali.*

*Se ti accorgi di essere stato truffato o se sei vittima di un reato, non vergognarti o non indugiare: potrebbe capitare a chiunque.*

*Parla subito di quello che ti è successo con qualcuno di tua fiducia e denuncia l'accaduto alle Forze dell'Ordine.*

*In questo modo sarà più facile l'individuazione e la punizione degli autori e si potrà evitare che simili episodi non si ripetano nei tuoi confronti e verso altre persone.*

### **DENUNCIARE E' INNANZITUTTO UN DOVERE CIVICO**

**Se sei stato vittima di un reato ricordati di sporgere sempre denuncia, anche se può sembrarti inutile o di scarsa importanza.**

**La denuncia è un importante mezzo di collaborazione per consentire alle Forze dell'Ordine ed alla Magistratura di perseguire gli autori dei reati, di avviare con maggiore cognizione di causa le indagini, nonché di porre in essere tutte quelle attività che possono prevenire la commissione di altri reati simili.**

## PROTEZIONE DELLA CASA

### In genere

Vivere in una casa "tranquilla" rappresenta il desiderio di tutti ed alcuni semplici accorgimenti possono renderla maggiormente sicura.

E' necessario tener presente che i ladri in genere agiscono ove ritengono vi siano meno rischi di essere scoperti: ad esempio, un **alloggio momentaneamente disabitato**.

Un ruolo fondamentale assume altresì la reciproca collaborazione tra i **vicini di casa** in modo che vi sia sempre qualcuno in grado di tener d'occhio le vostre abitazioni.



- Ricordate di **chiudere** il portone d'accesso al palazzo.
- **Non aprite** il portone o il cancello automatico se non sapete chi ha suonato. **NON DELEGATE BAMBINI O MINORI AD APRIRE LA PORTA.**
- Installate dei **dispositivi antifurto**, collegati possibilmente con i numeri di emergenza. Non informate nessuno del tipo di apparecchiature di cui vi siete dotati né della disponibilità di eventuali casseforti.
- Fatevi installare, se potete, una **porta blindata** con spioncino e serratura di sicurezza. Aumentate, se possibile, le difese passive e di sicurezza. **È molto utile disporre di fermi alle serrande da inserire ogni volta che si esce di casa, ovvero la notte. E' meglio se gli infissi sono muniti di inferriate o cancelli.** Anche l'installazione di videocitofoni e/o telecamere a circuito chiuso è un accorgimento utile. Accertatevi che la chiave non sia facilmente duplicabile.
- Ogni volta che uscite di casa, ricordate di **attivare l'allarme, di chiudere porte e finestre e, se possibile, di azionare i fermi alle serrande.**
- Se avete bisogno della **duplicazione** di una **chiave**, provvedete personalmente o incaricate una persona di fiducia.
- Evitate di attaccare al portachiavi **targhette** con nome ed indirizzo che possano, in caso di smarrimento, far individuare immediatamente l'appartamento.

- Mettete **solo il cognome** sia sul citofono sia sulla cassetta della posta per evitare di indicare il numero effettivo di inquilini (il nome identifica l'individuo, il cognome la famiglia). Se non crea difficoltà, è possibile mettere anche un numero.
- Se abitate ad un piano basso o in una **casa indipendente**, installate delle grate alle finestre oppure dei vetri antisfondamento.
- Illuminate con particolare attenzione l'ingresso e le **zone buie**. Se all'esterno c'è un interruttore della luce, proteggetelo con una grata o con una cassetta metallica per impedire che qualcuno possa disattivare la corrente.
- Se vivete in una **casa isolata**, adottate un cane, se non vi crea difficoltà.
- Mentre state rientrando a casa, osservate se qualcuno vi pedina o se vi sono persone sospette o mai viste prima nei pressi della vostra abitazione. Se vedete un'auto sospetta, cercate di annotare la targa. La medesima cosa vale se notate aggirarsi nel vostro quartiere lo stesso genere di persone. In ogni caso, telefonate il prima possibile alle Forze dell'Ordine.
- Conservate i **documenti personali** nella cassaforte o in un altro **luogo sicuro**.
- Se li ritenete degni di fiducia, scambiatevi i numeri di telefono con i vostri vicini di casa per poterli contattare in caso di prima necessità.
- Non mettete al corrente tutte le persone di vostra conoscenza dei vostri **spostamenti** (soprattutto in caso di assenze prolungate).
- Se abitate **da soli**, non fatelo sapere a chiunque.
- In caso di **assenza prolungata**, avvisate solo le persone di fiducia e concordate con uno di loro che faccia dei controlli periodici.
- Svuotate ogni giorno la cassetta delle lettere per non dare l'idea di un'assenza. Se non siete in casa per un periodo, incaricate un vostro parente od una persona di fiducia.
- Nei casi di **breve assenza**, o se siete soli in casa, lasciate accesa una luce o la radio in modo da dar l'idea che la casa sia abitata. In commercio esistono dei dispositivi a timer che possono essere programmati per l'accensione e lo spegnimento a tempi stabiliti.
- **ATTENZIONE.** Se abitate in una casa su più livelli lasciate accesa la luce di un piano anche se vi trovate su uno diverso, specie verso l'ora di cena.



- Se avete una **segreteria telefonica**, registrate il **messaggio sempre al plurale**. La frase più adeguata non è "*siamo assenti*", ma "*in questo momento non possiamo rispondere*". In caso di assenza, adottate il dispositivo per ascoltare la segreteria a distanza.
- **Non lasciate mai** la chiave sotto lo zerbino o in altri posti facilmente intuibili e vicini all'ingresso. Non fate lasciare biglietti di messaggio attaccati alla porta che stanno ad indicare che in casa non c'è nessuno.
- Considerate che i **primi posti esaminati** dai ladri, in caso di furto, sono gli armadi, i cassetti, i vestiti, l'interno dei vasi, i quadri, i letti ed i tappeti.
- Se avete degli **oggetti di valore**, fotografateli e riempite una scheda con i dati considerati utili in caso di furto (se si tratta di opera d'arte, il documento è scaricabile dal sito Carabinieri).
- Conservate le **fotocopie** dei documenti di identità e gli originali di tutti gli atti importanti (rogiti, contratti, ricevute fiscali, etc.).
- Nel caso in cui vi accorgete che la **serratura** è stata **manomessa** o che la porta è socchiusa, non entrate in casa e chiamate immediatamente il **numero di emergenza 112 (N.U.E.)**. Se siete entrati e vi rendete conto successivamente che la vostra casa è stata violata, cercate di non toccare nulla, per non inquinare le prove.
- **ATTENZIONE**. Qualora vi imbattiate in soggetti che avete sorpreso in casa a rubare, **evitate ogni tipo di reazione**, mantenendo la calma e **NON utilizzate armi se non per i casi consentiti** dalla legge (*art. 52 cod. penale - legittima difesa*) per difendere, cioè, la vita o l'incolumità vostra e/o di chi vi sta vicino. **Qualsiasi oggetto o bene che può venire asportato, non vale la vostra vita o quella dei vostri cari**.
- Quando siete in casa tenete la porta d'ingresso sempre chiusa e durante la notte chiudete le finestre e le porte finestra che sono più facilmente raggiungibili. Per coloro che vivono in abitazioni indipendenti è ancora una consuetudine tenere la porta principale dell'abitazione aperta tutto il giorno e, non raramente, anche la notte. Questa è un'usanza da abolire e si consiglia vivamente di dotare la porta di





ingresso dell'edificio (ingresso principale) di una serratura elettrica comandata dall'ambiente in cui vivete e possibilmente di citofono.

- È indispensabile inoltre assicurarsi che anche **le saracinesche dei garage**, specie quelle comunicanti con il resto dell'abitazione, siano sempre chiuse in modo particolare nelle ore notturne ed anche in quelle diurne.
- Prima di aprire la porta di casa (per chi vive in condomini) guardare sempre attraverso lo **spioncino**. Se non conoscete la persona, invitatela a lasciare quanto intende recapitare nella cassetta della posta anche se si presenta come addetto alle Poste, Enel, Associazioni volontariato, Umanitarie, Religiose ecc.
- Se ricevete spesso **telefonate anonime**, prestate attenzione: potrebbe essere un modo per controllare la vostra presenza in casa. Se disponete di un telefono a display annotate (se compare) il numero dell'utenza chiamante ed anche gli orari in quanto potrebbero essere utili agli organi di Polizia Giudiziaria per l'individuazione degli autori.
- Verificare sempre con una telefonata da quale servizio e per quale motivo sono stati mandati gli operai, funzionari od ispettori che bussano alla vostra porta e per quali motivi. Se non ricevete rassicurazioni non aprite per nessun motivo.
- Ricordatevi che il **Comune e gli Enti o Gestori non inviano a domicilio i propri dipendenti per riscuotere bollettini**. In questo caso contattate immediatamente il 112 N.U.E., segnalando la presenza di sconosciuti a casa vostra.
- Se qualche estraneo suona al campanello e vi chiede di seguirlo con una qualsiasi scusa, non uscite. Se è proprio necessario, ricordatevi di chiudere la porta a chiave: eventuali complici, mentre siete distratti, potrebbero introdursi all'interno della vostra abitazione.

## USCENDO DI CASA

- Se sconosciuti si avvicinano fingendo di conoscervi, se vi dicono che assomigliate ad un loro congiunto o ad un amico scomparso, diffidate ed allontanatevi. Diffidate anche di **sconosciuti che vi rappresentano situazioni strane**, perdita di parenti, di figli, di lavoro, di famigliari ammalati, chiedendovi denaro o comunque di accedere alla vostra abitazione per spiegare meglio le proprie sciagure.





- Al mercato, alla fiera o alle manifestazioni festive particolarmente affollate **evitate di tenere borse, borsette aperte** e portafogli e portateli ben stretti e chiusi ed a contatto con il vostro corpo.
- Nel fare visita ad un vostro caro al **cimitero**, non lasciate incustodita la borsa mentre vi recate a prendere l'acqua od a sistemare i fiori.
- **ATTENZIONE**. Se qualcuno **vi urta e vi sporca l'abito con il gelato** o qualcosa d'altro può essere una tecnica per distrarvi ed infilare la mano nella vostra borsa.

### **IN AUTOMOBILE**

- **Chiudi sempre l'auto**, anche per soste brevissime (ad esempio, se scendi per comprare il giornale all'edicola, per bere un caffè al bar, etc.).
- Non lasciare mai il bagaglio incustodito, specialmente se si tratta di oggetti di valore **visibili all'esterno**.
- Di notte, evita di parcheggiare l'auto in posti bui e poco frequentati.
- Se ti fermi per una sosta o per rifornirti, fallo in una zona ben frequentata e illuminata.
- **ATTENZIONE**. Prendi l'abitudine, specialmente in città, di viaggiare con i **finestrini chiusi**. I malviventi possono affiancarti nel traffico e derubarti attraverso i finestrini. Ci sono bande specializzate che utilizzano scooter per muoversi. Si affiancano alle auto al semaforo ed osservano se al polso avete orologi di pregio e di valore. Alla fermata successiva intervengono strappandolo.
- **ATTENZIONE**. Si sono verificati casi di raggiri compiuti da persone che sostengono di essere stati urtati dalla vostra autovettura con lo **specchietto**. **Provocano un rumore alla vostra auto**, magari con la mano, simulando un incidente. Vi convincono dunque a non denunciare il sinistro alla vostra assicurazione data l'esiguità dei danni. Pertanto, vi chiederanno piccole cifre (qualche centinaia di euro) per chiudere la faccenda immediatamente. **NON VI FIDATE** e interpellate l'assicurazione compilando il modello CID. Chiedete i dati personali della controparte e, se a quel punto la persona rinuncia e si allontana, cercate di prendere il numero di targa dell'auto su cui viaggia per comunicarlo alle Forze dell'Ordine.



## **IN BICICLETTA**

- La bicicletta va parcheggiata in luoghi frequentati, ben illuminati, sempre legando ruota e telaio al porta bicicletta. **Non lasciate mai la bicicletta incustodita**, anche se per pochi istanti.
- Conservate i dati della bicicletta e fatele una fotografia. In caso di furto, presentate denuncia alle forze dell'ordine, inviandone una copia alla Polizia Municipale per conoscenza.
- Dopo il furto, verificare dopo qualche giorno se la bicicletta è stata ritrovata ed è depositata presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune.

## **AL SUPERMERCATO**

- Quando parcheggiate l'auto non lasciate nulla in evidenza all'interno dell'abitacolo (borse, documenti, denaro, chiavi, apparecchiature, etc).
- Quando ritornate alla vostra auto, con la spesa, controllate se avete persone attorno o vicine che possono insospettirvi, non accettate l'aiuto di alcuno, non vi fate distrarre, non cedete le borse della spesa.

## **ATTENZIONE**

**Se qualcuno vi avverte che vi sono cadute a terra chiavi, monetine o qualsiasi altra cosa, fate attenzione perché potrebbe essere una scusa per farvi distrarre e sottrarvi dei beni o l'auto.**

## **SCIPPI o BORSEGGI**

Gli scippi sono tra le più fastidiose e pericolose azioni che la microcriminalità attua contro i cittadini: considerate che lo strappo può provocare seri danni fisici.

- Non scegliete strade o zone buie ed isolate.
- Portate borse sempre dal **lato interno del marciapiede**, possibilmente dalla parte del muro.





- Borse e borsellini soprattutto dalle donne devono essere portati a “**tracolla**”, con la buona abitudine di proteggerli con l’avambraccio ed evitando di riporvi tutti gli oggetti di valore e documenti.
- Nelle strade a doppio senso di marcia, camminate sempre sul marciapiede di sinistra, in modo da procedere nella direzione opposta a quella dei veicoli.
- Gli scippatori generalmente operano in moto o con motorini, quindi per quanto abili e spericolati hanno bisogno di un minimo di spazio per agire e per manovrare il mezzo: fai il possibile per non lasciarglielo.
- Alcuni scippi possono essere compiuti anche a piedi: quando sentite o notate qualcuno che compie movimenti sospetti, allontanatevi dalla sua traiettoria.
- Sono sempre di più i casi di scippatori che agiscono in due o più con l’auto, affiancando le vittime prescelte e strappando loro violentemente la borsa: cercate, nel limite del possibile, e per quanto le circostanze lo consentano, di rilevare tutti gli elementi utili per il riconoscimento degli scippatori e del mezzo usato.
- Se dovete portare oggetti preziosi o grosse somme di denaro, evitate di portarli dentro la borsa: tienili nella tasca interna dell’abito.
- Se siete malauguratamente vittima di scippo, non cercate di trattenere la borsa, **lasciate la presa immediatamente**. La vostra vita e comunque la vostra salute è più preziosa di qualsiasi somma o documento.

Il borseggio è il reato più frequente e quello più difficile da evitare se non si prendono le dovute precauzioni.

- Sappiate che i borseggiatori di solito, operano in gruppo. La tecnica più comune prevede una persona ti spintoni, un complice ti borseggi ed un terzo si allontani con la refurtiva.
- **Mai mettere il portafoglio nelle tasche posteriori**. I borseggiatori usano diverse tecniche sempre basate sulla destrezza: dall’azione a mano libera, all’utilizzo di appoggi come bastoni, ombrelli, borse, all’uso di lamette per tagliare le tasche; quindi attenzione agli urti con questi oggetti.
- Oltre che **sugli autobus**, tram e metropolitane occorre far attenzione anche nei grandi spazi e sui marciapiedi in attesa del mezzo: al suo arrivo spinte e pressioni possono apparire naturali e coprire l’azione del ladro.
- In caso di aiuto rivolgersi al personale in servizio, in quanto non sempre chi ti offre aiuto è estraneo al borseggio.



## **CONTRO LE TRUFFE** **In casa. Non aprite quella porta!**

Spesso le cronache riportano episodi di criminali che **approfittano della buona fede** dei cittadini:

*"Anziana derubata da finto operaio di una società telefonica"*

*"Quattro pensionati truffati da falsi impiegati comunali"*

*"Altre tre persone cadute nella trappola di una banda di truffatori metropolitani"*

Per non cadere in questi raggiri, spesso è sufficiente prendere alcune precauzioni.

*"La prevenzione è la migliore difesa"*

**Non fidatevi delle apparenze!**

**Il truffatore** per farsi aprire la porta ed introdursi nelle vostre case può presentarsi in diversi modi.

**Spesso è una persona distinta**, elegante e particolarmente gentile.

**Dice di essere** un funzionario delle Poste, di un ente di beneficenza, dell'INPS, o un addetto delle società di erogazione di servizi come luce, acqua, gas, etc. o come rilevato più recentemente, e in modo sempre più frequente, un avvocato o un appartenente alle forze dell'ordine che, ad esempio, **preannuncia telefonicamente un incidente stradale causato da un proprio congiunto o un fatto penale in cui è coinvolto**, chiedendo una cospicua somma di denaro da consegnare ad un incaricato che di lì a poco si presenterà alla porta, come prezzo per un'inesistente cauzione necessaria al suo rilascio.

**... "non sempre l'abito fa il monaco"!**

**FARE ATTENZIONE. SPESSO I TRUFFATORI E I LADRI SI INTRODUCONO IN CASA PRESENTANDOSI COME ASSISTENTI SOCIALI, IMPIEGATI DEL COMUNE, DELL'INPS, COME DIPENDENTI**

## DI SOCIETA' DEL GAS, DI ENERGIA ELETTRICA, DI FORNITURA DI ACQUA, ETC.

Ricordatevi che di solito il **controllo domiciliare delle utenze domestiche viene preannunciato con un avviso** (apposto al portone di un palazzo o comunicato al portiere) che indica il motivo, il giorno e l'ora della visita del tecnico. **I rappresentanti degli enti erogatori di servizi NON hanno l'abitudine di entrare nelle case per svolgere delle verifiche.**

**LE PERSONE ANZIANE CHIEDANO AI PROPRI CONGIUNTI DI VERIFICARE LA VERIDICITA' DELL'AVVISO.**

Un **decalogo** "in pillole" può esservi utile:

- **non aprite agli sconosciuti** e non fateli entrare in casa.
- Diffidate degli estranei che vengono a trovarvi in orari inusuali, soprattutto se in quel momento siete soli in casa;
- **non inviate i bambini** ad aprire la porta;
- comunque, **prima di aprire la porta**, controllate dallo **spioncino** e, se avete di fronte una persona che non avete mai visto, aprite con la **catenella** attaccata;
- in caso di **consegna** di lettere, pacchi o qualsiasi altra cosa, chiedete che vengano lasciati nella cassetta della posta o sullo zerbino di casa. In assenza del portiere, se dovete firmare la ricevuta aprite con la **catenella** attaccata;
- **prima di farlo entrare**, accertatevi della sua identità ed eventualmente fatevi mostrare il tesserino di riconoscimento;
- nel caso in cui abbiate ancora dei **sospetti** o c'è qualche particolare che non vi convince, **telefonate all'ufficio di zona dell'Ente** e verificate la veridicità dei controlli da effettuare. Attenzione a non chiamare utenze telefoniche fornite dagli interessati perché dall'altra parte potrebbe esserci un complice;
- tenete a disposizione, accanto al telefono, **un'agenda** con i numeri dei servizi di pubblica utilità (Enel, Telecom, Gas, etc.) così da averli a portata di mano in caso di necessità;



- **non date soldi a sconosciuti** che dicono di essere funzionari di Enti pubblici o privati di vario tipo. Utilizzando i bollettini postali avrete un sicuro riscontro del pagamento effettuato;
- mostrate cautela nell'acquisto di merce venduta porta a porta;
- se inavvertitamente **avete aperto la porta ad uno sconosciuto** e, per qualsiasi motivo, vi sentite a disagio, non perdetevi la calma. Invitatelo ad uscire dirigendovi con decisione verso la porta. Aprite la porta e, se è necessario, ripetete l'invito ad alta voce. Cercate comunque di essere decisi nelle vostre azioni.

**In generale**, per tutelarvi dalle truffe:

- diffidate sempre dagli **acquisti molto convenienti** e dai guadagni facili: spesso si tratta di truffe o di merce rubata;
- non date denaro ad associazioni che raccolgono fondi a scopo di beneficenza o di finanziamento e che si presentano alla vostra porta di casa;
- non partecipate a lotterie non autorizzate e non acquistate prodotti “miracolosi” od oggetti presentati come pezzi d'arte o d'antiquariato se non siete certi della loro provenienza;
- non accettate in pagamento assegni bancari da persone sconosciute;
- **non firmate nulla che non vi sia chiaro** e chiedete sempre consiglio a persone di fiducia più esperte di voi.



### **OCCHIO A CHI VI OFFRE CONTRATTI PER STRADA OD A DOMICILIO**

- Non concludete contratti in casa, per strada, all'esterno od all'interno di centri o locali commerciali ovvero per telefono od internet. Ricordate comunque che esiste un **diritto di recesso entro 8 giorni dalla stipula** del contratto.
- Leggete attentamente o fate leggere a qualcuno di vostra fiducia, i moduli da sottoscrivere: se siglate un contratto dovrete poi assumervi le responsabilità di oneri e conseguenze a vostro carico.



- **Diffidate dai contratti eccessivamente vantaggiosi** o che promettono facili guadagni. Non firmate subito i documenti, prendete tempo e consigiatevi con amici c/o parenti.
- **Non lasciate recapiti, numeri di telefono o quant'altro** serve per una vostra rintracciabilità a chi vi propone contratti per strada, per telefono o su internet: tutto ciò può servire al malfattore per utilizzare la vostra identità a suo vantaggio e compiere illeciti con il vostro nome.
- Se non siete pienamente sicuri di sottoscrivere un contratto di qualsiasi genere, **non consentire che si effettuino fotocopie di vostri documenti d'identità**, del codice fiscale o della tessera sanitaria.

## RITIRO DELLA PENSIONE E PRELIEVI BANCOMAT

- Quando usate il bancomat siate prudenti. In modo particolare, **quando digitate il codice segreto**, evitate di farlo in presenza di persone estranee nelle vicinanze.
- Se dopo un prelievo il denaro non viene erogato **controllate bene che lo sportello bancomat** non presenti anomalie in quanto spesso viene applicata sull'erogatore del denaro una mascherina che trattiene le banconote che vengono poi recuperate dopo che vi siete allontanati.
- Accertatevi che sullo sportello non siano state **applicate apparecchiature posticce**, controllando, ad esempio, la fessura ove viene inserita la carta (per l'eventuale presenza di skimmer, fili o nastro adesivo sospetto) oppure **l'aderenza della tastiera al corpo dello sportello** (verificando che non vi siano due tastiere sovrapposte) - queste applicazioni, è bene ricordarlo, non inficiano l'operazione da svolgere, per cui al termine della stessa non ci si accorge della duplicazione del codice;
- È preferibile **coprire con la mano la digitazione**. A volte sono state scoperte delle microcamere poste sopra la tastiera che filmavano il codice del bancomat, che poi veniva trattenuto o sottratto al titolare all'uscita dello sportello.
- Non conservate i codici PIN del bancomat assieme a quelli della carta di credito né su foglietti all'interno del portafoglio.

- Nel caso vogliate annotare il PIN, **dissimulate i codici** con l'aggiunta di un prefisso telefonico o con qualcosa d'altro ed associatevi un nome di fantasia. Trascrivetelo in modo che possa confondersi con altri numeri.
- Nelle ore serali o notturne, laddove il bancomat si trovi in posizione buia o con scarsa illuminazione, prima di eseguire il prelievo, e durante le operazioni, verificate la presenza di estranei o persone sospette. In caso positivo, cambiate bancomat o fatevi assistere da una persona se è in vostra compagnia.

Quando le **persone anziane** devono effettuare operazioni di prelievo o di versamento di contanti in un ufficio postale o in banca, è preferibile che siano accompagnate da un parente o da una persona di fiducia, specie se si devono trattare somme elevate.

**ATTENZIONE. QUALORA ABBIATE IL SOSPETTO CHE LO SPORTELLLO SIA STATO MANOMESSO CHIAMATE IL NUMERO DI EMERGENZA 112.**

**ATTENZIONE. NON DATE RETTA** a coloro che si presentano chiedendovi di mostrare il denaro per verificarne la genuinità con la scusa che stanno circolando soldi falsi. Vi chiederanno di consegnarglielo e lo sostituiranno con una busta piena di **NIENTE !!**

## USO DELLA CARTA DI CREDITO

Le truffe con le carte di credito sono particolarmente frequenti e ogni anno presentano un trend in aumento.



Le statistiche di analisi di questo tipo di reati segnalano che le transazioni più pericolose sono quelle effettuate **via internet** o per telefono quando non è necessario esibire fisicamente la carta.

Le truffe vengono compiute attraverso l'utilizzazione del numero della carta di credito che viene riprodotto illegalmente su **carte "clonate"** che vengono utilizzate sia per lo shopping tradizionale sia per il commercio elettronico.





Per impedire ciò le società che gestiscono le *credit card* stanno adottando dei sofisticati sistemi **anticontraffazione** per le carte di ultima generazione. Nel frattempo, però, bisogna non perdere mai di vista la propria carta (per evitare che i dati possano essere memorizzati e successivamente trasferiti su carte clonate) quando si pagano i propri acquisti e seguire precauzioni particolari per il commercio via Internet.

Alcuni accorgimenti per gli **acquisti tradizionali**:

- controllate sempre l'estratto conto della carta di credito badando in modo particolare alle spese di piccolo importo, dove spesso si nasconde la truffa;
- non perdetevi mai di vista la persona alla quale consegnate la carta per l'acquisto durante la transazione. E' sempre preferibile recarsi di persona alla cassa, anche se la cosa (specie in alcuni esercizi pubblici quali ristoranti e pizzerie) può farci perdere cinque minuti di tempo in più e può sembrare meno "chic";
- verificate sempre, in ogni negozio, che la carta venga regolarmente passata una sola volta e, comunque, mai in apparecchi diversi nel caso vi venga detto che l'operazione non è andata a buon fine;
- non distraetevi e non fatevi distrarre durante il passaggio della carta;
- tenete da parte le ricevute fino all'arrivo dell'estratto conto e verificatele scrupolosamente;
- solo allora, **stracciate** le ricevute prima di cestinarle;
- non conservate mai il PIN (numero segreto) insieme alla carta;
- ricordate che molte banche offrono bancomat che possono essere usati anche come carte di credito. In caso di smarrimento o di furto telefonate immediatamente al numero verde per bloccare la carta.

In caso di **commercio elettronico**:

- effettuate **acquisti online** solo sui siti ad alto standard di **sicurezza**, protetti dai sistemi di sicurezza internazionali: **SSL** (*Secure Socket Layer*) e **SET** (*Secure Electronic Transaction*) riconoscibili dalla certificazione e dal lucchetto che appaiono sulla schermata. Questi siti garantiscono la trasmissione sicura dei dati, che vengono "crittografati" e non possono essere decifrati dagli "hackers";



- trasmettete i vostri **dati economici** solamente quando sono rispettate le condizioni di sicurezza e comunque non comunicate mai i dati della vostra carta, o altri dati riservati, tramite e-mail;
- verificate che il **venditore** sia un esercizio reale e non solo virtuale e che siano indicati tutti i dati significativi dello stesso compreso l'indirizzo ed il numero di telefono, nonché un account. In particolare prendete nota dei dati del venditore e cioè il nome dell'azienda e l'indirizzo della sede sociale, delle condizioni generali di vendita, delle modalità per esercitare il diritto di recesso e della descrizione dei singoli beni o servizi venduti;
- nei **casi dubbi** inviate un'e-mail all'azienda intestataria del sito per ottenere maggiori garanzie circa l'affidabilità della stessa;
- prendete sempre nota dell'indirizzo del sito presso il quale si è effettuato l'acquisto di servizi;
- ponete particolare attenzione alle **condizioni di pagamento** del servizio per non cadere in una sottoscrizione inconsapevole di un abbonamento con ripetuti addebiti mensili;
- diffidate dalle **offerte incredibilmente vantaggiose** che spesso celano spiacevoli sorprese;
- in caso di **acquisti frequenti** in rete, dotatevi, se potete, di un lettore esterno della carta: in questo modo i dati non viaggiano su Internet. Alcuni istituti bancari mettono a disposizione una **carta di credito virtuale** che utilizza un codice differente per ogni acquisto come se ogni volta si utilizzasse una carta di credito differente per ogni transazione. Un altro metodo alternativo di pagamento è il **denaro elettronico** tramite i pagamenti cosiddetti E-cash che possono essere adottati scaricando direttamente dalla rete il software necessario ed aprendo un conto virtuale presso le banche abilitate on line.
- In ogni caso, una valida alternativa è rappresentata dalle **carte prepagate** che presentano il vantaggio di contenere somme limitate e non espongono quelle del vostro conto corrente in caso di clonazione.
- Se l'estratto conto riporta la registrazione di **spese non riconosciute**, inviate ai Servizi Interbancari, entro 60 giorni dalla data di emissione dell'estratto conto, una contestazione scritta e firmata dell'intestatario della carta di credito, allegando



copia dell'estratto conto contestato e copia fronte-retro della carta. Nel caso in cui si è certi che si tratta di un utilizzo fraudolento della carta di credito, allegare anche una denuncia contro ignoti effettuata presso le Autorità competenti.

## IL BULLISMO

A chi non conosce la gravità dell'argomento potrebbe venir in mente, per associazione di idee, il *musical* americano "Bulli e pupe", e provare un senso di indulgenza e di giustificazione verso certe particolari condotte. Ma il bullismo, quello vero, è un'altra cosa. Si tratta di una delle possibili manifestazioni di aggressività messe in atto dai bambini e dagli adolescenti. *"Un comportamento bullo è un tipo di azione che mira deliberatamente a far del male o a danneggiare; spesso è persistente, talvolta dura per settimane, mesi, persino anni ed è difficile difendersi per coloro che ne sono vittime. Alla base della maggior parte dei comportamenti sopraffattori c'è un abuso di potere e un desiderio di intimidire e dominare"* (Sharp e Smith, 1995). Al di là delle singole forme di prepotenza, il bullismo può essere descritto secondo le seguenti caratteristiche generali:

- *l'intenzionalità*: il bullo agisce deliberatamente con l'intenzione di offendere, danneggiare o far del male ad un'altra persona;
- *la durata nel tempo*: sebbene anche un singolo comportamento possa essere considerato una forma di bullismo, di solito si tratta di atti ripetuti nel tempo e con una certa frequenza;
- *la disuguaglianza tra bullo e vittima*: il bullo è quasi sempre più forte della media dei suoi coetanei, al contrario, la vittima è più debole dei suoi pari; il bullo di solito è più grande di età rispetto alla vittima; il bullo quasi sempre è maschio mentre la vittima può essere indifferentemente maschio o femmina. "Ciò significa che esiste una disuguaglianza di forza e di potere, per cui uno dei due sempre prevarica e l'altro sempre subisce, senza riuscire a difendersi" (Il fenomeno del bullismo: conoscerlo e prevenirlo, Telefono Azzurro).
- *la mancanza di sostegno*: la vittima si sente isolata ed esposta, spesso ha molta paura di riferire gli episodi di bullismo perché teme rappresaglie e vendette;
- *il danno per l'autostima della vittima* che si mantiene nel tempo e induce il soggetto ad un considerevole disinvestimento dalla scuola e ad un progressivo isolamento. Nei casi più gravi si possono avere anche conseguenze nel medio



e lungo termine come l'abbandono scolastico e lo sviluppo di patologie legate alla sfera psichica.

Le manifestazioni di prevaricazione si distinguono in dirette o indirette, quelle dirette possono essere fisiche e verbali.

**Il bullismo diretto fisico** si manifesta in molti modi, per esempio nel picchiare, prendere a calci e a pugni, spingere e appropriarsi degli oggetti degli altri o rovinarli.

**Il bullismo diretto verbale** implica azioni come minacciare, insultare, offendere, esprimere pensieri razzisti, estorcere denaro e beni materiali.

**Il bullismo indiretto** è meno evidente e più difficile da individuare ma altrettanto dannoso per la vittima. Si tratta di episodi che mirano deliberatamente all'esclusione dal gruppo dei coetanei, all'isolamento e alla diffusione di pettegolezzi e calunnie sul conto della vittima.

Ma non tutte le forme di aggressività possono essere riconducibili alla categoria del bullismo.

Per esempio, ci sono atti particolarmente gravi che devono essere considerati dei veri e propri reati, come attaccare un coetaneo con un coltello o con altri mezzi, procurare ferite fisiche gravi e compiere molestie o abusi sessuali o mettere in atto altre condotte antisociali. Ancora, i giochi turbolenti o le lotte tra coetanei, particolarmente diffusi soprattutto tra i maschi, non possono essere considerati forme di bullismo in quanto implicano una relazione di equivalenza di forza in cui i soggetti coinvolti giocano alternativamente ruoli di prevaricatore/prevaricato.

### ***Non è vero che...***

- *i comportamenti da bullo rientrano nella normale crescita di un bambino o di un adolescente.* Le manifestazioni di prevaricazione e prepotenza sono sempre negative perché utilizzano una posizione di presunta forza o potere per danneggiare o comunque far del male ad un'altra persona;
- *il bullo è un ragazzo insicuro, ansioso o con una bassa autostima.* In realtà chi si comporta da bullo ha un'autostima al di sopra della media dei suoi coetanei e, se viene continuamente confermato nei suoi atti di forza e prepotenza, a lungo andare si convincerà che l'unico modo per avere successo nella vita e per riuscire è quello di prevaricare sugli altri e di comportarsi in modo aggressivo;



- *la vittima deve imparare a difendersi da sola.* Prepotenze e vessazioni mettono chi le subisce in una condizione di inferiorità psicologica, di isolamento e di bassa autostima che non può essere fronteggiata in modo solitario. E' necessario un sostegno da parte degli altri: familiari, insegnanti e amici;
- *i comportamenti da bulli riguardano solo zone periferiche delle grandi città o appartenenti a classi disagiate o meno abbienti.* Il fenomeno può interessare tutte le classi socioeconomiche e può manifestarsi sia nei quartieri periferici sia nelle zone residenziali;
- *il bullismo è un problema dell'ambiente scolastico.* Gli atti di bullismo si verificano non solo a scuola ma anche in altri luoghi di aggregazione sociale come i centri sportivi, l'oratorio, etc.;
- *stare alla larga da certa gente è l'unico modo per non avere problemi.* Naturalmente non conviene cercare la compagnia di ragazzi che si comportano in modo particolarmente prepotente ma non bisogna neanche "fare lo struzzo" cioè far finta di non vedere quando un compagno viene preso da mira dai bulli di turno.

### ***Non solo bulli e vittime....***

Comunemente quando si pensa al bullismo ci si riferisce soltanto a due tipi di soggetti coinvolti: i bulli e le vittime. In realtà esiste una terza categoria, gli spettatori che, anche se non prendono parte attiva agli atti di prepotenza, assistono e svolgono comunque un ruolo importante nella legittimazione di tali condotte. Consideriamo le singole categorie nel dettaglio.

- **I bulli** mettono in atto le prevaricazioni si distinguono in dominanti e gregari. Il *bullo dominante* è più forte della media dei coetanei, ha un forte bisogno di potere, dominio e autoaffermazione, è impulsivo e ha difficoltà a rispettare le regole. Ha una scarsa consapevolezza delle conseguenze delle proprie azioni e non mostra mai sensi di colpa per gli esiti delle prepotenze. Di solito ha un rendimento scolastico nella media ma che con il tempo tende a peggiorare e manifesta abilità particolari nello sport e nelle attività di gioco. Frequentemente è abbastanza popolare soprattutto tra i più piccoli che lo considerano un modello di potere e di forza. I *bulli gregari* costituiscono un gruppetto di due o tre persone che assumono il ruolo di sobillatori o seguaci del bullo dominante. Di solito non agiscono ma eseguono gli "ordini" del "capo". Si tratta di soggetti ansiosi, insicuri, con scarso rendimento scolastico e che a volte sono in grado a mettersi nei panni della vittima.



- **Le vittime** rientrano in due categorie: passiva/sottomessa e provocatrice. La *vittima passiva/sottomessa* è un soggetto debole, tendenzialmente isolato e incapace di difendersi. Mostra spesso ansia e insicurezza e ha uno scarso senso di autoefficacia perché ha qualche difficoltà nel rendimento scolastico e di solito è poco abile nelle attività sportive e di gioco e quindi tende ad essere emarginato. Non parla con nessuno delle sofferenze e dei torti subiti e tende ad autocolpevolizzarsi. La *vittima provocatrice* invece contrattacca le azioni aggressive dell'altro anche se in maniera poco efficace. Quindi si tratta di un soggetto che subisce e agisce le prepotenze. Si tratta in genere di un maschio, irrequieto e ipertattivo a volte goffo e immaturo. Assume comportamenti e atteggiamenti che causano tensione nei compagni in generale e a volte anche negli adulti provocando delle reazioni negative a proprio danno.
- **Gli spettatori.** Si tratta di bambini e ragazzi che assistono alle prevaricazioni o ne sono a conoscenza e che con il loro comportamento possono favorire o frenare il dilagare del fenomeno. "Il bullismo è quindi un fenomeno di gruppo che coinvolge la totalità dei soggetti, che possono assumere diversi ruoli: sostenendo il bullo, difendendo la vittima o mantenendosi neutrali".

### ***Parliamone...***

Se avete avuto esperienze dirette o indirette di bullismo recatevi alla Stazione Carabinieri più vicina.

### **Il numero verde antibullismo**

Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ha istituito un **numero verde 800 66 96 96**.

### **CONSIGLI PER I GENITORI**

- Cercate di essere sempre disponibili al dialogo e prestate costante attenzione ai bisogni di vostro figlio.
- Educate i vostri figli a riconoscere l'emozione della rabbia e ad esprimerla senza violenza e senza danneggiare sé stessi o gli altri. Spiegate loro che la rabbia di per sé stessa non è un'emozione negativa, e quindi da nascondere, ma che diventa dannosa e potenzialmente esplosiva nei casi in cui viene a lungo repressa.





- Aiutate il vostro bambino ad esprimere senza paura le proprie emozioni manifestando comprensione e comunicazione empatica. Per esempio, potete iniziare una conversazione dicendo “Mi sembra che tu sia arrabbiato, me ne vuoi parlare?” oppure “mi sembri triste, è successo qualcosa che ti ha fatto dispiacere?”.
- Evitate di rispondere alla rabbia dei bambini con aggressività per non creare un circolo vizioso.
- Dare regole chiare, precise e motivate aiuta il bambino a fargli capire il motivo della regola e perché va osservata.
- Prestate attenzione a cambiamenti repentini nel comportamento, nell’umore o nelle abitudini. Per esempio se torna a casa da scuola con lividi, libri o altri oggetti rovinati oppure se improvvisamente comincia a lamentare sintomi vari (mal di pancia, mal di testa) per non andare a scuola.
- Se individuate l’esistenza di un problema di bullismo, cercate di trovare una soluzione insieme a vostro figlio coinvolgendolo nella ricerca della scelta migliore. Evitate giudizi frettolosi o facili etichette senza aver prima approfondito come sono andate realmente le cose.
- In ogni caso cercate di non essere iperprotettivi e insegnate a vostro figlio ad essere autonomo e nello stesso tempo a saper chiedere aiuto quando serve.
- Insegnategli ad identificarsi con gli altri (cioè a mettersi nei panni degli altri) e a capire le conseguenze dei propri comportamenti.
- Giocate un ruolo di sostegno e di aiuto ma nello stesso tempo aiutatelo a vedere la realtà da punti di vista differenti.
- Aiutatelo a socializzare con i compagni di scuola o con altri ragazzi, anche in contesti extrascolastici.
- Favorite il coinvolgimento in attività esterne all’ambito scolastico per allargare e diversificare la cerchia di amici.
- Stabilite e mantenete un dialogo diretto con il personale della scuola (docente e non docente).

### **CONSIGLI PER GLI INSEGNANTI**

- Il bullismo è una dinamica relazionale di gruppo. Considerate che i ragazzi tendenti all’isolamento sono più a rischio di cadere vittima di atti di bullismo.



- L'atto di bullismo non si esemplifica in una singola condotta di prepotenza ma si costruisce nel tempo confermando i ruoli di vittima, bullo e spettatore. Quindi in un progetto educativo, di controllo e prevenzione del fenomeno, occorre coinvolgere tutti i protagonisti (vittima, bullo e spettatore) e i genitori.
- Organizzate dei gruppi di discussione e confronto sul fenomeno prendendo spunto anche dalle notizie di cronaca.
- Coinvolgete attivamente i genitori e concordate un'alleanza educativa di confronto e prevenzione.
- Tenete in considerazione che ogni azione educativa deve essere rivolta a tutto il gruppo classe e non deve limitarsi al biasimo del singolo bullo.
- Soprattutto se avete una classe al primo anno di un ciclo di studi, investite un po' del vostro tempo a curare le relazioni dei ragazzi in classe per trasformare un insieme casuale di studenti in un gruppo sereno e armonioso.
- Curate i momenti di incontro extrascolastici come gite, visite ai musei, ai teatri, etc. per favorire l'integrazione del gruppo.
- Considerate che i momenti in cui la maggior parte dei bulli agisce indisturbata sono le pause dedicate alla ricreazione e alla mensa.
- Tenete presente che per facilitare il racconto di ciò che sta accadendo potrebbe essere utile l'istituzione di una linea telefonica, per genitori e vittime, a cui rivolgersi.
- Prendete in considerazione che potrebbe essere utile anche adottare una "cassetta postale delle prepotenze" dove lasciare dei biglietti in cui si racconta ciò che succede.
- Abituate i ragazzi a raccontare ciò che accade e a non nascondere la verità.

## **QUANDO IL GIOCO DIVENTA UNA MALATTIA**

Ricerche archeologiche ed antropologiche hanno testimoniato la presenza costante del gioco d'azzardo in ogni epoca, stato sociale e cultura.



Negli ultimi anni, in tutto il mondo, il gioco d'azzardo è diventato un fenomeno in forte espansione, anche per l'ausilio di nuove modalità telematiche (Internet) che ne hanno consentito l'accesso ad un pubblico sempre più ampio.

La maggiore facilità a partecipare alle lotterie e, in generale, a scommettere hanno incrementato la percentuale di soggetti che sono precipitati nel vortice del **Gioco d'Azzardo Patologico (GAP)**. I sistemi di classificazione diagnostica internazionale lo definiscono un comportamento persistente, ricorrente e maladattativo di gioco che compromette le attività personali, familiari o lavorative.

**In sintesi** il gioco d'azzardo diventa una malattia quando assume un ruolo di eccessiva rilevanza nella vita quotidiana causando difficoltà economiche, personali e familiari, per reperire il denaro necessario al gioco.

La presenza di alcuni dei seguenti **comportamenti-segnale** potrebbe significare come il gioco d'azzardo sia diventato o stia diventando un problema:

- pensi al gioco tutti i giorni;
- cerchi di rifarti sempre quando perdi;



- spesso ti senti depresso per colpa del gioco;
- ti capita di nascondere il tuo vizio del gioco a quelli che ti stanno più vicino;
- qualche volta ti è capitato di prendere in prestito soldi dagli amici per giocare;
- ogni tanto litighi con i tuoi familiari per colpa dei soldi o del gioco d'azzardo;

- spesso ti capita di giocare più a lungo di quanto ti fossi proposto;
- spesso ti capita di giocare finché rimani letteralmente al verde;
- qualche volta non riesci a dormire per pensare al gioco d'azzardo;



- ti succede di non pagare le bollette perché i soldi ti servono per giocare;
- molte volte ti sei ripromesso di non giocare più senza riuscirci;
- ti poni dei limiti che poi trovi difficile rispettare;
- ti accorgi di minimizzare consapevolmente quando parli con qualcuno della frequenza o delle cifre che spendi per giocare;
- il tuo ruolo di partner, di genitore o il tuo lavoro risentono del fatto che continui a pensare al gioco d'azzardo.

Se sono presenti alcuni di questi segnali, ecco **qualche consiglio**:

- affronta apertamente il problema in famiglia e chiedi il sostegno dei tuoi cari. Riconoscere l'esistenza del problema è un primo passo verso la sua risoluzione. Ricorda che parecchie famiglie, ogni anno, incontrano grandi difficoltà economiche a causa del vizio del gioco;
- parlane con il tuo medico di famiglia che saprà indirizzarti in centri specialistici. Il gioco d'azzardo patologico è un disturbo che si può curare con trattamenti terapeutici adeguati;
- organizzati una attività ricreativa che possa sostituire il vizio del gioco;
- devi convincerti che non serve tentare di risolvere il problema da solo ma è necessario un aiuto esterno

**INTERNET**

Per non rimanere intrappolati nella Rete ...

Internet offre opportunità di comunicazione, informazione ed una vasta gamma di servizi impensabili fino a qualche anno fa. Tuttavia, "**non è tutto oro quello che luccica**".

La grande Rete, infatti, oltre a fornire indiscutibili vantaggi, cela **rischi** legati al commercio elettronico, alla possibilità di cadere vittima di crimini informatici o alla perdita della riservatezza dei propri dati personali.

Per questi motivi desideriamo fare il punto di situazione e proporre **qualche suggerimento** che, lungi dall'essere esaustivo, può aiutare a navigare sicuri!

## I RISCHI DELL'E-COMMERCE

Negli ultimi tempi il volume degli affari generati dal *Web shopping* è cresciuto in maniera esponenziale, mettendo in evidenza anche un aumentato interesse delle aziende e dei consumatori italiani verso i **mercati stranieri**.



Tuttavia, in Rete, la piena **tutela** del consumatore appare difficile da raggiungere, soprattutto se si decide di comprare all'estero dove vige una normativa differente. E questo è innegabile quando si compra un bene che non si è visto materialmente da un venditore che non si è mai conosciuto e che, se ci sono dei problemi, non ha il negozio sotto casa dove andare a reclamare.

Così, il rapporto tra venditore e consumatore nel commercio elettronico muta svolgendosi in uno spazio virtuale, che rende difficile l'instaurazione di

un rapporto fiduciario. Il quadro si complica se si pensa ai "terzi" che possono intromettersi con intenti non sempre chiari e pacifici. Le transazioni *on line* aprono, infatti, lo scenario a nuove forme di **crimine** come il furto dei codici delle carte di credito oppure la violazione all'accesso e all'uso dei dati sensibili.

L'Osservatorio per i Consumatori e gli Utenti della Camera di Commercio di Milano ha pubblicato una "Guida al commercio elettronico: vademecum per acquistare *on line* con sicurezza", reperibile su Internet.

**Alcuni suggerimenti** possono aiutare a non "restare vittima della Rete"!

- Prima di acquistare un prodotto o di usufruire di un servizio in Internet, verificate le **politiche di vendita** e le condizioni di recesso (tramite le informazioni evidenziabili sulle caratteristiche del prodotto), i tempi di consegna, i costi e le spese di spedizione.
- Raccogliete tutti i dati per essere sicuri della **reale identità** del **venditore**. Devono essere indicati chiaramente i dati del venditore e cioè il nome dell'azienda e l'indirizzo geografico della sede sociale. Verificate se il venditore è italiano: anche se il server è collocato in Italia, raggiungibile con un indirizzo ".it", controllate che anche la sede del venditore sia in Italia.

Mettere in piedi una truffa su Internet è fin troppo facile: chiunque può chiedere un accesso ad Internet e costruirsi un suo sito.



- Verificate l'esistenza della **certificazione** cioè di un attestato che comprovi la corrispondenza tra un dato sito e una persona fisica o giuridica. Nei browser è presente una finestra detta "security" che contiene una apposita voce "visiona certificati".
- E' preferibile scegliere siti con la precisa indicazione di un **marchio di qualità**, rilasciato da un organismo esterno, che certifica che il sito svolga attività nel

rispetto dei diritti dei consumatori. Attualmente in Italia i marchi più diffusi in Rete sono: Webtrader, E-quality mark e Qweb.

- Prestate particolare attenzione quando acquistate su un **sito straniero**, dal momento che le normative di riferimento e i controlli a cui sono vincolati possono non essere direttamente apprezzabili e prestare il fianco a critiche nei casi di contenzioso. In particolare occorre verificare:
  - ✓ le condizioni di fruibilità del prodotto anche in Italia (ad es. il sistema delle taglie per i capi di abbigliamento varia da Paese a Paese);
  - ✓ la presenza di una versione del contratto anche in italiano, così come delle spiegazioni del prodotto;
  - ✓ se la garanzia è operante anche in Italia e se in tal caso ci sono dei costi aggiuntivi;
  - ✓ l'importo delle tasse doganali che vengono applicate per gli acquisti sui siti extracomunitari;
  - ✓ la variabilità delle leggi applicabili al contratto nel caso di acquisti da un sito extracomunitario. I consumatori dei Paesi membri dell'unione Europea beneficiano sostanzialmente degli stessi diritti.
- Non utilizzate carte di credito in Rete in maniera indiscriminata, ma pagate possibilmente con carte pre-pagate cercando di conservare l'anonimato, a meno che i siti non presentino un sistema di protezione della trasmissione dei dati **SSL** (Socket Secure Lock) 128 bit (attualmente il più evoluto). Per verificare la presenza di SSL bisogna controllare che sulla parte bassa dello schermo compaia il disegno di un lucchetto chiuso; se la transazione non è





sicura il lucchetto sarà aperto (con il browser Netscape), oppure non comparirà alcun lucchetto (con Explorer). Esistono anche altri sistemi come il **Telepay**, offerto dalle banche italiane per effettuare transazioni sicure oppure il **SET** (Secure Electronic Transaction) per la trasmissione dei dati in tutta sicurezza.

- Verificate che si tratti di una vendita a prezzo fisso. Nel caso di **aste** le garanzie per i consumatori sono minori, è quindi consigliabile acquistare solamente su un sito che pubblichi un regolamento chiaro e che preveda delle soluzioni in caso di frode da parte del venditore.
- Non fornite i vostri dati personali se non siete sicuri riguardo alle motivazioni d'uso e non avete garanzie sufficienti sulle modalità di protezione degli stessi da accessi indesiderati e non autorizzati. Controllate che ci siano garanzie per il **trattamento dei dati personali**.
- Verificate che il contratto proposto non contenga delle **clausole vessatorie** che "determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi provenienti dal contratto" (**art. 1469-bis del Codice Civile**). Le clausole vessatorie sono da ritenersi inefficaci anche se non annullano il resto del contratto che rimane valido.
- Conservate con cura una copia di tutti gli **ordini fatti** e dei documenti relativi (e-mail scambiate con il venditore, informazioni sulle condizioni di vendita, etc.), nonché, in modo particolarmente sicuro, le **password** e i **codici**, soprattutto quelli per accedere ai servizi Internet di natura finanziaria. E' consigliabile utilizzare password lunghe ed incomprensibili ed avere password differenti per diversi servizi, non consentendo al sito di salvare la parola-chiave automaticamente per non doverla digitare nuovamente.
- Se si cambia idea riguardo all'acquisto effettuato è possibile esercitare il **diritto di recesso** secondo le modalità indicate sul contratto a mezzo di una raccomandata con ricevuta di ritorno inviata al venditore.

### **TUTELA DEI PIÙ PICCOLI**

La tutela dei minori nell'utilizzo di Internet si configura nella necessità di impedire l'accesso ai siti non desiderati (violenza e pornografia per esempio) e di tutelarli dalla richiesta di dati personali attraverso le *chat line* che potrebbero andare a costituire situazioni a rischio per potenziali pedofili.

Il Servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni fornisce sul proprio sito internet una serie di consigli per una navigazione sicura da parte dei minori.

In sintesi, si può condividere il seguente **decalogo**:

- cercate di conoscere a fondo le modalità di **utilizzo** di Internet da parte dei vostri figli senza esercitare un eccessivo controllo;
- condividete con loro l'**accesso** alla Rete e, se non siete molto esperti, cercate di imparare insieme;
- insegnate ai vostri figli a non fornire **dati di identificazione** personale e a non usare la vostra carta di credito senza il vostro permesso;
- collocate il computer in una **stanza** che sia facilmente accessibile a tutti i componenti della famiglia e non nella stanza dei vostri figli;
- informate i vostri figli sui **pericoli** connessi con l'incontrarsi personalmente con persone conosciute via Internet che possono rivelarsi pericolose tanto quanto gli sconosciuti in cui ci si imbatte per strada;
- dite ai vostri figli di non rispondere quando ricevono **messaggi** di posta elettronica da sconosciuti o di natura volgare, offensiva o che possa risultare in qualche modo pericolosa;
- ricordate loro che esistono delle regole di **buona condotta** di navigazione in Internet;
- spiegate loro che può essere pericoloso compilare moduli on line senza il vostro consenso;
- concordate con i vostri figli quanto **tempo** possono passare in Rete e non considerate il computer un sostituto della baby-sitter;
- installate i **programmi** che fanno da "filtri", con lo scopo di impedire l'accesso ai siti non desiderati. Alcuni di questi possono essere facilmente reperiti e scaricati da Internet agli indirizzi indicati a lato della pagina.



## QUALCHE CONSIGLIO PER TUTELARE I DATI PERSONALI ON-LINE



- Non rispondete ad un messaggio di posta elettronica indesiderato (cd *spamming*) e fatevi installare un programma *antispamming*.
- Diffidate sempre di *e-mail* con cui viene chiesto l'inserimento dei vostri dati personali come per es. nome utente, indirizzo, *password*, coordinate bancarie etc.
- Al momento della registrazione in una *community*, evitate di inserire i vostri dati personali ma privilegiate l'uso di un *nickname*.
- Entrate solo in *community* e *chat* protette e sicure che vi informano preventivamente sulle informazioni sensibili da dare, pongono regole di linguaggio e sono supervisionate da un moderatore.
- Prima di acquistare beni su aste *on-line*, verificate che sia garantito il diritto di recesso, da esercitare entro 10 giorni lavorativi come previsto dal Codice del Consumo.
- Fate acquisti *on-line* con la carta di credito solo su siti che forniscano valide garanzie di sicurezza della comunicazione, come nel caso in cui l'indirizzo visualizzato dal *browser* inizi con *HTTPS*. In questo modo viene creato un canale di comunicazione criptato tra il *client* e il server attraverso lo scambio di certificati.
- Fatevi installare un buon *software antivirus* che deve essere aggiornato regolarmente.
- Se pensate di essere stati vittime di un reato informatico, è consigliabile fare denuncia alle Forze di Polizia.
- Dotatevi di sistemi di protezione adeguati per prevenire i danni cagionati da *spamming*, *phishing*, *virus* informatici e altro.

## **IL RISCHIO DEL FURTO DI IDENTITÀ NEI SOCIAL NETWORK**

Social forum, blog e comunità virtuali offrono senza dubbio opportunità di conoscere nuove persone e di rintracciare vecchi amici. Purtroppo, però ogni medaglia ha due facce! A volte si possono correre rischi di incontrare qualcuno con intenzioni illecite, se non addirittura di subire un furto d'identità che si verifica quando persone non autorizzate entrano in possesso di informazioni personali, come il numero della carta d'identità, del bancomat, della carta di credito, della tessera telefonica, etc. I servizi di *social network*, diventati molto popolari negli ultimi anni, costituiscono reti sociali *online*, rivolte a comunità di soggetti che di solito condividono interessi e



attività. In altre parole, i *social network* rappresentano un modo di comunicare a livello globale perché sono in grado di mettere in relazione milioni di persone in tutto il mondo. Questi servizi offrono agli abbonati la possibilità di interagire attraverso profili personali favorendo la comunicazione di dati personali e di ogni altra tipologia di informazioni. La *privacy* dei dati personali contenuti nei profili dovrebbe essere tutelata dai fornitori dei servizi di *social network*, ma non è sempre così. Infatti, al momento della registrazione, le informazioni contenute nel proprio profilo possono raggiungere l'intera comunità degli abbonati al servizio e può verificarsi il rischio di perdere il controllo dell'utilizzo dei propri dati, una volta pubblicati in rete.

Attualmente vi sono scarse tutele sulla riproduzione dei dati personali contenuti nei profili-utente che possono essere copiati da altri membri della rete, o da terzi non autorizzati e quindi venire usati, magari per essere pubblicati altrove. Quindi risulta molto difficile, o addirittura impossibile, ottenere la totale cancellazione dei propri dati da Internet, una volta che essi siano stati pubblicati.

Anche dopo la cancellazione dal sito originario, copie dei profili possono permanere in mano ai fornitori del servizio, oppure i dati personali possono essere indicizzati da un motore di ricerca.

E' proprio la diffusa disponibilità dei dati personali contenuti nei profili-utente e la possibile captazione di tali profili da soggetti non autorizzati ad aumentare il rischio di furto d'identità.

I *social network* come MySpace, Facebook, Twitter, ect. sono servizi che le persone utilizzano per connettersi tra di loro e condividere informazioni come foto, video e messaggi personali.

Così come è aumentata negli ultimi tempi, la popolarità di questi servizi, si è verificato un uguale incremento dei rischi derivanti dalle attività di *hacker*, *spammer* e altri cybercriminali.

## CONSIGLI

Per ridurre la probabilità di cadere vittima di un furto di identità, occorre essere prudenti e seguire questo decalogo di consigli:

1. Ricordate che un computer può essere infettato non solo da un *software malware* ma semplicemente visitando un sito (*drive-by download*), senza che vi sia accesso *all'hard disk*. Per proteggervi, quindi, privilegiate l'adozione di uno



scanner http che controlli i contenuti web prima che questi raggiungano il *browser* internet e provochino eventualmente dei danni.

2. Siate prudenti quando cliccate i *link* che ricevete in messaggi da altri utenti del *social network*.
3. Tenete presente che non sempre i messaggi, che sembrano provenire da persone che conoscete, sono autentici.
4. Mostrate prudenza e cautela di fronte a richieste di sconosciuti. Evitate di rispondere ad e-mail che chiedono di rivelare *password* o numeri di account, codici PIN o altre informazioni personali.
5. Diffidate di quegli applicativi in grado di accedere ai vostri dati personali e agli indirizzi delle vostre *mailing list*.
6. Digitate l'indirizzo del social network direttamente dal vostro *browser* o usate i preferiti. Infatti, se voi cliccate a questi siti attraverso link di altri siti, potreste incorrere in situazioni di *phishing*.
7. Scegliete un *social network* che fornisca delle sufficienti garanzie di *privacy*.
8. Tenete presente che qualsiasi cosa decidiate di pubblicare in un social network rimarrà permanente, anche dopo la richiesta di cancellazione del vostro profilo.
9. Siate cauti quando installate degli applicativi extra che potrebbero sottrarvi delle informazioni personali.
10. Evitate di usare i siti di *social network* in ufficio.

**RICORDATI CHE I NUMERI DI EMERGENZA  
DELLE FORZE DI POLIZIA SONO:**

**112 - CARABINIERI**

**113 - POLIZIA**

**117 – GUARDIA DI FINANZA**

*www.carabinieri.it*



*Carabinieri*  
*Comando Provinciale di Pescara*