



Comune
di Anzola
dell'Emilia

SIETE
SICURI?



prudenza e solidarietà
ci rendono più sicuri

consigli pratici per la tutela delle persone e dei beni

vivianzolaemilia



04 > 05

Sicuri anche in pantofole e pigiama*La sicurezza tra le pareti domestiche*

06 > 07

Viaggi, non miraggi*La sicurezza fuori casa*

08 > 09

L'autobus dei desideri*La sicurezza sui mezzi pubblici*

10

Senza incubi da sportello Bancomat*La sicurezza in banca e all'Ufficio postale*

11

Favole della buonanotte*Per la sicurezza dei più piccoli*

12 > 13

Con occhi e orecchie sempre vigili*Contro le truffe e i raggiri*

14 > 15 > 16 > 17 > 18 > 19

Si riparte da qui...*Cosa fare in caso di brutte esperienze*

Progetto editoriale:
Maria Letizia Capelli, Mariangela Garofalo
Servizio Comunicazione

Hanno collaborato:
Tiziana Natalini, Giampiero Gualandi
Polizia Municipale di TerredAcqua

Illustrazioni a cura di:
Alessandro Monti

Testi di riferimento
Consigli utili per vivere più sicuri a cura del
 Commissariato di San Giovanni in Persiceto (BO) • *La
 sicurezza in tasca. Tutti i consigli per vivere sicuri* a cura
 del Comune di Bologna - settore sicurezza, di Gian
 Guido Nobili e Gennaro Parlato • *Quaderni utili. N.01
 Cosa fare in caso di scippo* a cura dell'URP del Comune
 di Prato • *Relazione finale del progetto Educazione alla
 prevenzione* a cura della Polizia Municipale di Anzola
 dell'Emilia. 2006 • *Report delle segnalazioni pervenute
 all'URP del Comune di Anzola dell'Emilia nell'anno 2007*

I quotidiani e la TV, purtroppo, ci offrono ogni giorno l'immagine di città e quartieri carichi di conflitti, violenza e microcriminalità. Le cause sono di frequente attribuite all'immigrazione, ai comportamenti giovanili aggressivi, alla droga e alla violenza. Minore attenzione, è rivolta al venir meno della coesione sociale, al crescere dell'indifferenza e della solitudine.

La sensazione di generale insicurezza spesso sfocia in richieste di repressione e porta a chiudersi in se stessi. Le vie percorse fino ad ora per garantire la sicurezza hanno dato effetti di breve durata, soprattutto sul piano psicologico. Ci riferiamo ad esempio alla militariz-

zazione del territorio e alla costituzione di squadre di cittadini o di corpi di polizia privati impiegati in ronde notturne e in compiti di presidio.

Raramente si cercano risposte per intervenire alle radici del disagio. Ancor meno si lavora per l'affermazione di una comune cultura della solidarietà e della convivenza civile. A nostro avviso, invece, effetti assai migliori si ottengono diffondendo nel territorio una cultura favorevole alla gestione incruenta delle liti e divulgando informazioni utili a migliorare i comportamenti individuali. Il nostro concetto di "sicurezza urbana" è l'insieme di condizioni materiali e emotive che consentono, ad un soggetto o ad un gruppo, di avere la convinzione di essere in grado di fronteggiare un evento minaccioso, e cioè di saper prevedere e di intervenire per rispondere in modo efficace ad una minaccia.

Per promuovere la sicurezza c'è bisogno della partecipazione attiva di tutta la nostra ricca comunità locale, dei cittadini singoli e organizzati che direttamente si fanno protagonisti di azioni tese al miglioramento della qualità della vita e alla mediazione sociale.

Quest'opuscolo, predisposto anche su sollecitazione delle associazioni di volontariato e delle forze politiche, è parte di una serie di iniziative che abbiamo messo in campo insieme.

Abbiamo avviato interventi in favore della convivenza tra soggetti che abitano e lavorano nelle diverse zone del-

la città; come pure progetti per l'educazione alla legalità e per contrastare i comportamenti devianti. Abbiamo poi orientato i servizi interni a una maggiore attenzione per la sicurezza, e ai bisogni espressi in tal senso dai cittadini. In particolare la Polizia Municipale e l'URP intervengono sulle segnalazioni di situazioni problematiche. Abbiamo inoltre avviato collaborazioni con la Questura, la Prefettura, il Comando dei Carabinieri e le Associazioni di categoria e di volontariato per azioni congiunte e concordate, quali ad esempio: le ordinanze sindacali antidegrado, la videosorveglianza e la riqualificazione ambientale, il contrasto agli abusi edilizi e alle irregolarità nei luoghi e nei rapporti di lavoro, i progetti di mediazione sociale ed interculturale, per sostenere il rispetto dei diritti e le pari opportunità.

Con quest'opuscolo oggi vogliamo fornire qualche consiglio in più ai cittadini su come provare a difendersi da persone malintenzionate e su come reagire prontamente agli eventi dolorosi che purtroppo possono accadere a tutti. Convinti che, oltre alla prudenza, la migliore difesa contro i malintenzionati sia la solidarietà e la condivisione dei problemi, speriamo che questi brevi suggerimenti pratici offrano un aiuto concreto per promuovere comportamenti più avveduti e per infondere maggiore sicurezza.

Il Sindaco, Loris Ropa

Sicuri anche in pantofole e pigiama

La sicurezza tra le pareti domestiche

4

Conoscenze e solidarietà

- » Se siete assenti da casa per molti giorni, evitate che la posta si accumuli nella cassetta delle lettere, piuttosto fatela ritirare da persone fidate. Inoltre, è meglio non lasciare messaggi nella segreteria telefonica o sulla porta che indichino che la casa è vuota.
- » **Un buon rapporto con i vicini di casa è utile per instaurare una rete di solidarietà in caso di furti.** Lasciate loro un

vostro recapito telefonico, in modo che vi possano reperire facilmente in caso di bisogno o semplicemente se dovesse accadere qualcosa di sospetto.

- » Ricordate che luce e rumore tengono lontani i malviventi: se siete soli in casa tenete la luce accesa in due stanze, per simulare la presenza di più persone.
- » Tenete a portata di mano i numeri telefonici per le emergenze (pag. 14/15).

Beni preziosi

- » **Non tenete in casa grosse somme di denaro o altri oggetti di valore: ci sono depositi più sicuri.**
- » Non fate sapere agli estranei quante persone vivono in casa, né l'eventuale presenza di oggetti di valore.
- » I primi posti esaminati dai ladri sono: armadi, cassetti, vestiti, tappeti, quadri, letti e l'interno dei vasi.
- » Conservate fatture, ricevute fiscali e contratti di tutti i beni di valore acquistati, potrete essere maggiormente precisi nella denuncia in caso furto.

Chiavi di casa

- » Evitate di lasciare le chiavi di casa sotto lo zerbino o in posti accessibili agli estranei, piuttosto affidatene una copia ad una persona di fiducia.
- » In caso di furto o smarrimento delle chiavi di casa, affidate l'abitazione a persone di fiducia mentre vi recate a sporgere denuncia al più vicino posto di Polizia. Provvedete, inoltre, a fare cambiare subito la serratura.

Sconosciuti

- » Non fate entrare in casa persone sconosciute, anche se apparentemente distinte ed eleganti.
- » Per farvi consegnare telegrammi o ricevute da firmare è sufficiente aprire solo uno spiraglio senza togliere la catena di sicurezza dalla porta.
- » **Accertatevi sempre dell'identità di chi si presenta alla porta, è un vostro diritto.** Se la persona afferma di essere incaricato di un qualunque controllo o ispezione o di essere inviato da qualche ente pubblico, chiedetegli un documento o un tesserino di riconoscimento.
- » **Il controllo domiciliare delle utenze domestiche viene sempre preannunciato con un avviso scritto che indica il motivo, il giorno e l'orario della visita del tecnico.**
- » Non affidate mai soldi a sconosciuti che si presentano come funzionari di Enti pubblici o privati. Solo con i bollettini postali avrete la certezza del buon fine di un pagamento.
- » Se inavvertitamente avete aperto a uno sconosciuto e vi sentite a disagio non perdetevi la calma. Invitatelo a uscire dirigendovi con decisione verso la porta. Apritela e, se necessario, ripetete l'invito ad alta voce.
- » Attenzione se la persona che avete fatto entrare utilizza dei pretesti per andare in altre stanze, ad esempio per

telefonare da un cellulare che lì non ha campo. Si tratta spesso di una ricognizione della casa per valutare i posti dove possano essere nascosti oggetti di valore.

- » Evitate di assumere bevande o cibi offerti da uno sconosciuto. Se potete telefonate ad un amico o a un vicino invitandolo a raggiungervi.

Dispositivi di sicurezza

- » Rendete sicure le porte di casa e le finestre, valutate la possibilità di installare grate, cancelletti e dispositivi di sicurezza.
- » **Guardate dallo spioncino prima di aprire e tenete la catenella di sicurezza.**
- » Se siete in casa, tenete comunque l'uscio ben chiuso e evitate di aprire il portone o il cancello con l'impianto automatico se non sapete chi ha suonato.
- » Se l'interruttore della luce è all'esterno, proteggerlo con una cassetta metallica per impedire che qualcuno possa staccare la corrente.
- » Uscendo, assicuratevi che la porta di casa e il portone del palazzo restino ben chiusi.
- » Se tornando a casa trovate la porta aperta o chiusa dall'interno, non entrate. Non fate gli eroi e avvertite i vicini o chiamate subito il 113 dal cellulare.

5



APRA LA PORTA, SIGNORA. DEVO LEGGERE IL CONTATORE.

PAROLA D'ORDINE!

Viaggi, non miraggi

La sicurezza fuori casa

6

A piedi

- » Evitate di portare con voi grosse somme di denaro e cercate di fare i pagamenti tramite servizi di banca, come assegni e carte di credito.
- » Se potete, cercate di uscire sempre in compagnia, soprattutto di sera.
- » Non percorrete al buio zone poco frequentate.
- » Fate attenzione agli angoli isolati che impediscono la visuale e diffidate di chi sosta in tali luoghi apparentemente senza motivo.
- » Evitate di mostrare beni preziosi come orologi, bracciali o collane.
- » **Se camminate sul marciapiede, tenete la borsa a tracolla verso il lato più sicuro e protetto, cioè sempre dalla parte opposta alla strada dove passano automobili e veicoli.**
- » Se usate borse o borselli, teneteli a tracolla e prendete la buona abitudine di proteggerli con l'avambraccio.
- » Non tenete mai, insieme ai soldi, le chiavi di casa e i documenti personali.
- » Evitate di parlare con le persone tenendo il portafogli aperto in mano e bene in vista, potrebbero esserci occhi indiscreti in agguato.

- » Un cane è un ottimo compagno per tenere lontani i malintenzionati.
- » **Se vi sembra di essere seguiti cercate un bar o un altro luogo frequentato e non vergognatevi di chiedere l'aiuto di qualche altro passante.**
- » Diffidate di persone che vi fermano tenendo in mano cartoni, giornali o bambini piccoli in braccio. Soprattutto se sono in gruppo, potrebbero distrarvi e borseggiarvi abilmente.
- » Portate sempre in tasca un biglietto con il numero di telefono delle persone a cui rivolgersi qualora vi fosse necessità, non dimenticando di annotare eventuali patologie che devono essere conosciute in caso di soccorso urgente.
- » Se qualcuno vi dovesse importunare per strada chiedete aiuto ad alta voce, senza vergognarvi di attirare l'attenzione.

Al semaforo

- » Quando state per attraversare la strada, rimanete lontano dal bordo fino a quando non scatta il verde.
- » Fate attenzione al passaggio di persone a bordo di moto e motorini, soprattutto se in due perché potrebbero affiancarvi e strapparvi violentemente la borsa.

In automobile

- » **La sicura blocca-sportelli è il primo accorgimento da adottare per la sicurezza.**
- » Se siete in sosta, anche al semaforo, tenete sempre i finestrini alzati per evitare "visite indesiderate".
- » Fate attenzione a ciclomotori o automobili che si affiancano o vi precedono facendovi rallentare senza motivo. Potrebbero cercare di simulare un incidente per indurvi a scendere dall'auto e distrarvi, sottraendovi la borsa.
- » Anche durante soste brevi non lasciate mai la chiave di accensione inserita.
- » Evitate di dare le chiavi dell'auto a persone che si presentano come posteggiatori se non avete la certezza che lo siano.
- » Parcheggiate possibilmente in un garage chiuso ed evitate, comunque, i luoghi troppo isolati, bui e incustoditi.

- » **Non lasciate nell'abitacolo dell'auto bagagli, borse, denaro o l'impianto stereo estraibile. Fate attenzione a non lasciare incustoditi borse, documenti e valori mentre vi occupate di altre operazioni, come caricare la spesa dal carrello al portabagagli.**
- » Verificate sempre la chiusura dei vetri laterali.

In moto o in bicicletta

- » Anche per le soste brevi utilizzate sempre il bloccasterzo della moto e non lasciate mai la chiave di accensione inserita.
- » Utilizzate una buona catena per fissare la ruota ad un punto sicuro.
- » Non lasciate mai i documenti personali e del veicolo nel bauletto o sotto la sella.
- » Se siete in bicicletta ricordatevi di fissare la catena al telaio e non alle ruote.

7

L' "autobus" dei desideri

La sicurezza sui mezzi pubblici

Borseggiatori

- » Tenete presente che nei mezzi affollati, generalmente, non è chi spinge che compie il furto, ma il suo complice; inoltre, di solito la refurtiva viene passata di mano.
- » 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. Fate attenzione agli urti con questi oggetti.
- » **Un momento particolarmente pericoloso è quando si aprono le porte per far salire o scendere i viaggiatori. Tra spinte varie il rischio è che il ladro scenda e il borseggiato resti ignaro a bordo.**

- » Fate attenzione anche mentre aspettate alla fermata dell'autobus. Al suo arrivo le spinte e le pressioni possono apparire naturali e coprire l'azione del ladro.
- » È bene, per essere in grado eventualmente di riconoscere il ladro, prestare molta attenzione agli occasionali compagni di viaggio.
- » Anche finti malori o finte liti possono essere un utile stratagemma per distrarre la tua attenzione!

Denaro al sicuro

- » Non mettete mai il portafogli nelle tasche posteriori dei pantaloni.

- » Oltre alle normali precauzioni per proteggere borse e borselli, fate in modo di tenere il denaro e i documenti divisi nelle tasche interne.
- » La borsa deve essere tenuta a tracolla e ben chiusa. Se occupate un posto a sedere, mantenete la borsa sulle ginocchia, in modo da poterla tenere sotto controllo.
- » Conservate sempre separati soldi, documenti e chiavi di casa, in caso di furto non avrete perso tutto.
- » Se avete appena fatto acquisti e state girando con borse di plastica o di carta, ricordatevi di non lasciare all'interno il borsellino o il portafoglio.

Compagni di viaggio

- » Aiutate chi vi è vicino, la solidarietà è il miglior antidoto contro i malintenzionati.
- » Se notate che qualcuno sta tentando di derubare un altro passeggero oppure se siete vittime di un molestatore, non vergognatevi di alzare la voce e di attirare l'attenzione.
- » Rivolgetevi subito al conducente se siete stati vittima di un furto.
- » In treno, se vi spostate dallo scompartimento, non lasciate incustoditi i bagagli. Se necessario, chiedete almeno ai passeggeri più vicini di tenerli d'occhio. Cercate, comunque, di rientrare nello scompartimento prima della fermata successiva.

- Che cos'ha questo da guardare?
- Chissà se mi telefonerà.
- Mamma che vita!
- Ecco, l'ho quasi preso!
- Hei, ma cosa sta facendo quello?
- Come starà l'Adalgisa?
- Ciao, bella.
- Stasera, dopo il lavoro chiamo mia sorella.
- Oh, oh! Forse dovrei dirlo alla nonna!
- Ma perché fanno i tubi così in alto?

SOLUZIONE:
Che cos'ha questo da guardare? (8)
Chissà se mi telefonerà. (5)
Mamma che vita! (2)
Ecco, l'ho quasi preso! (4)
Hei, ma cosa sta facendo quello? (5)
Come starà l'Adalgisa? (7)
Ciao, bella. (9)
Stasera, dopo il lavoro chiamo mia sorella. (6)
Oh, oh! Forse dovrei dirlo alla nonna! (10)
Ma perché fanno i tubi così in alto? (1)



Senza incubi da sportello Bancomat

La sicurezza in banca e all'Ufficio postale

10

Bancomat sicuro

- » **Usate prudenza: evitate di operare se vi sentite osservati.**
- » Non tenete la tessera bancomat insieme al foglio con il codice "segreto".
- » Digitate il Pin lontano da occhi indiscreti, cercando di schermare con una mano la sequenza dei numeri.
- » Ritirate sempre al self service (carburanti, parcheggi) le ricevute con i dati della Carta di credito (numero e scadenza). Se altri le ritirano potete rischiare che i dati della Carta vengano usati per acquisti su Internet!
- » Prima di digitare il codice bancomat o di firmare la ricevuta d'acquisto con Carta di Credito, verificate sempre che l'importo sia indicato e corretto.

Allo sportello

- » Quando fate operazioni di prelievo o versamento, possibilmente non andate soli, in particolare nei giorni in cui vengono pagate le pensioni o in quelli di scadenze generalizzate.
- » Seguite attentamente l'operato del cassiere in modo da evitare di appararvi per ricontare il denaro.
- » Se avete l'impressione di essere osservati fermatevi all'interno della banca o dell'ufficio postale e parlatene con chi vi accompagna o con chi effettua

il servizio di vigilanza. Se questo dubbio vi assale per strada entrate in un negozio, cercate un poliziotto o una compagnia sicura.

- » **Invece che ritirare tutta la pensione in contanti, scegliete di farla versare automaticamente su un conto corrente postale o bancario e andate a prelevare solo piccole somme, di volta in volta.**
- » Potete incaricare la banca di pagare direttamente le bollette (è gratuito).

Ritornando a casa

- » Mettete il denaro in una tasca interna dell'abito e tenete un portamonete con pochi spiccioli a portata di mano, per usarlo nelle spese o eventualmente darlo in caso di rapina.
- » Cercate di evitare di portare borse e borselli e soprattutto di riporvi il denaro.
- » Durante il tragitto di andata e ritorno, con i soldi in tasca, evitate di fermarvi e di farvi distrarre.

Favole della buonanotte

Per la sicurezza dei più piccoli

11

Bambini e sconosciuti

- » Dite ai vostri figli di non fornire agli estranei dati personali (nome, cognome, età, indirizzo, numero di telefono, nome e orari della scuola, nome degli amici) che potrebbero essere utilizzati dai malintenzionati.
- » **Insegnate ai bambini a non accettare mai di incontrarsi personalmente con chi hanno conosciuto su Internet**, spiegando loro che gli sconosciuti così incontrati possono essere pericolosi tanto quanto quelli in cui ci si imbatte per strada.

Internet, amico o nemico

- » Navigare in Internet può essere istruttivo e utile per i più piccoli, ma solo se a fianco hanno una persona adulta in grado di guidarli.
- » **Collocate il computer in una stanza di accesso comune piuttosto che nella camera dei ragazzi e cercate di usarlo qualche volta insieme a loro.**
- » Non permettete ai ragazzi di usare la vostra carta di credito senza il vostro permesso.
- » Controllate periodicamente il contenuto dell'hard disk del computer usato dai vostri figli, verificando la "cronologia" dei siti web visitati.

- » Dite loro di non rispondere quando ricevono messaggi di posta elettronica di tipo volgare, offensivo o pericoloso e, allo stesso tempo, invitateli a non usare un linguaggio scurrile o inappropriato e a comportarsi correttamente.
- » Spiegate ai vostri figli che può essere pericoloso compilare moduli on line e dite loro di farlo solo dopo avervi consultato. Vigilate in particolare sulla creazione di profili che prevedano l'inserimento di dati personali o foto.
- » Stabilite quanto tempo i vostri figli possono navigare su Internet e, soprattutto, non considerate il computer un surrogato della baby-sitter.
- » Esistono particolari software, facilmente reperibili su Internet, che impediscono l'accesso a siti non desiderati (violenti o pornografici per esempio). I "filtri" possono essere attivati introducendo parole-chiave o un elenco predefinito di siti da evitare. È opportuno però verificare periodicamente che funzionino in modo corretto e tenere segreta la parola chiave.

Con occhi e orecchie sempre vigili Contro le truffe e i raggiri

12

Acquisti

- » Diffidate sempre degli acquisti molto convenienti e dai guadagni facili: si potrebbe trattare di truffe o merce rubata.
- » **Valutate bene l'attendibilità delle offerte che vi vengono proposte e prendetevi tutto il tempo necessario per farlo. Diffidate di chi vi mette fretta.**
- » Non accettate vendite a domicilio, né merce a prezzi vantaggiosi da sconosciuti. Potete sempre dire "devo prima sentire da mio figlio!"

- » Se versate un acconto, possibilmente tramite assegno, fatevi sempre rilasciare una ricevuta. Comunque non pagate tutto in anticipo e anche quando ricevete la merce ordinata non dimenticate di verificarla prima di corrispondere il denaro dovuto.
- » **Ricordate che è un diritto revocare entro 7 giorni l'ordine firmato**, è sufficiente inviare una raccomandata A/R contenente la richiesta di restituzione di quanto già versato.



13

Contratti

- » Chiedete sempre tutti i riferimenti dell'interlocutore e verificateli, un biglietto da visita non basta.
- » Prima di firmare qualsiasi documento leggete attentamente tutte le clausole, anche quelle più piccole e richiedetene immediatamente una copia. Confrontatevi con una persona di fiducia e che abbia esperienza, soprattutto se avete dubbi su alcune condizioni del contratto.
- » I metodi di vendita ingannevoli sono infiniti, **controllate bene le condizioni in particolare in caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali, contratti a distanza, ossia di tutti quei contratti che vengono stipulati per strada, in occasione di gite organizzate, in un albergo dove si è appositamente convocati**, oppure in casa o di contratti perfezionati online, per corrispondenza o, comunque, conclusi tramite modulo d'ordine.
- » Non firmate nulla che non vi sia chiaro e chiedete sempre consiglio a persone di fiducia più esperte di voi.

- » Inoltre, se il venditore non comunica il diritto di recesso per iscritto, i 7 giorni di revoca vengono estesi a 60 giorni dalla data della firma, in caso di fornitura di servizi o dal ricevimento della merce, in caso di fornitura di beni. Per questo è così importante verificarla in sede di stipula del contratto.

Lotterie

- » Non partecipate a lotterie non autorizzate e non acquistate prodotti miracolosi o oggetti presentati come pezzi d'arte o d'antiquariato se non siete certi della loro provenienza.
- » State lontano da facili illusioni: non fidatevi mai di taxi abusivi, viaggi e gite a prezzi troppo bassi, recuperi scolastici e universitari in tempi impossibili, guadagni facili e immediati, prodotti e offerte miracolose di qualsiasi tipo, sono solo un pessimo modo per perdere tempo e denaro.
- » Al gioco delle tre carte vince sempre solo chi ve lo propone! Lasciate perdere.

Pagamenti

- » Prestate molta attenzione quando ricevete in pagamento assegni bancari, accettateli solo da persone di vostra fiducia.
- » Ricordate sempre che nessun ente pubblico raccoglie mai denaro direttamente a casa.
- » **Le ispezioni a domicilio sono sempre anticipate da un preavviso, non aprite se non vi è stato comunicato.**

Si riparte da qui... Cosa fare in caso di brutte esperienze

14

Può capitare anche alle persone più attente e prudenti di subire un furto, una truffa o fare incontri spiacevoli, per una momentanea distrazione o per la particolare furbizia dei malintenzionati. In queste occasioni, lo sconforto e la rabbia del momento possono essere in parte mitigate dalla consapevolezza di poter trovare un utile sostegno nei servizi che la nostra Amministrazione ha predisposto per i cittadini. Oltre ai numeri utili disponibili a livello nazionale e alle autorità locali di pubblica sicurezza, rammentiamo che il Comune di Anzola ha attivato due importanti strumenti che hanno lo scopo preciso di offrire assistenza ai cittadini vittime di furti e truffe. Si tratta dell'**Assicurazione per ultrasessantacinquenni** e dello **Sportello di tutela del consumatore**, descritti meglio nei paragrafi seguenti.

Inoltre, qui di seguito, si possono trovare alcune indicazioni utili per rifare documenti e bloccare cellulari e carte di credito. È importante, infatti, evitare di abbattersi inutilmente ed essere attivi per limitare i danni subiti e superare in fretta lo spiacevole avvenimento.

Numeri utili a cui rivolgersi in caso di emergenze

Perché l'intervento sia rapido ed efficace è necessario riferire subito all'operatore:

- » **nome** del segnalante;
- » **luogo** dove è necessario l'intervento;
- » **motivo** della richiesta.

112 Pronto intervento Carabinieri

Il numero consente al cittadino di chiedere l'intervento di personale dell'Arma per il soccorso in circostanze di pericolo, nonché di riferire notizie utili per l'attività investigativa. Gli operatori sono in grado di soddisfare le richieste del cittadino assicurando l'intervento o indirizzando l'utente ad altre strutture specificatamente competenti, attraverso il trasferimento della richiesta o della chiamata mediante connessione telefonica diretta con gli enti collegati.

113 Pronto intervento Polizia di Stato

Gli uomini e le donne in servizio nelle sale operative delle Questure, rispondono ogni giorno alle richieste di aiuto, pronti ad intervenire in qualsiasi momento. I telefoni del 113 ricevono segnalazioni di: furti, rapine, aggressioni, risse, persone o mezzi sospetti. Le volanti, le auto-radio dei commissariati di pattuglia e i mezzi della Digos e della Squadra Mobile si precipitano per prestare soccorso a chi ne ha bisogno.

117 Pronto intervento Guardia di Finanza

Operante 24 ore su 24 il numero consente di entrare in contatto con le "sale operative" presenti in tutte le province del territorio nazionale, per chiedere l'intervento di una pattuglia o per chiedere informazioni. Per le violazioni amministrative, quali il mancato rilascio dello scontrino o della ricevuta fiscale, si potrà procedere alla immediata verbalizzazione dell'illecito soltanto aspettando la pattuglia sul posto. In caso contrario, verranno acquisite tutte le informazioni necessarie e il segnalante sarà invitato a presentarsi presso il Reparto del Corpo più vicino per la necessaria formalizzazione. Al "117" possono, comunque, essere effettuate segnalazioni relative a tutti i settori di competenza operativa della Guardia di Finanza: stupefacenti; contraffazione di prodotti o monete e banconote; violazioni doganali; frodi comunitarie.

Come e dove fare denuncia

In caso di constatazione di furto è necessario presentare denuncia, entro 48 ore, presso gli uffici della Polizia di Stato o dei Carabinieri. Se siete stati vittima di un reato, **ricordate di presentare sempre denuncia, anche se può sembrarvi inutile e di scarsa importanza**. La denuncia è un importante mezzo di collaborazione che il cittadino ha a disposizione per permettere alle Forze dell'ordine e alla Magistra-

tura di perseguire gli autori dei reati. La denuncia può essere fatta nel luogo dove è avvenuto il furto, non obbligatoriamente nel Comune di residenza.

Caserma dei Carabinieri di Anzola dell'Emilia

Tel 051 733104
Via X Settembre 1943, 29
Anzola dell'Emilia (BO)

Carabinieri Bologna Borgo Panigale

(sede provvisoria)
Tel 051 2006165
Via Porrettana, 266
40033 Casalecchio di Reno (BO)

Commissariato Polizia San Giovanni in Persiceto

Tel 051 6811811
Piazza del Popolo, 24
40017 San Giovanni in Persiceto (BO)

Comando Polizia Municipale di Anzola dell'Emilia

Sede Comando Polizia Municipale
Tel 051 731203
Call-Center Terred'Acqua
Tel 051 6870087
via Goldoni 3/a - (Ca' Gialla)
Anzola dell'Emilia (BO)

15

Inoltre, è possibile fare la denuncia anche via web: per usufruire di questo servizio è necessario registrarsi, compilare i moduli appositi e scegliere in quale ufficio di Polizia o Carabinieri recarsi dopo 48 ore per formalizzare la denuncia, senza fare la fila. Per maggiori informazioni: [www.denunceviaweb.poliziadistato.it](http://sicuro.carabinieri.it/DenunciaWeb) <http://sicuro.carabinieri.it/DenunciaWeb>

Per bloccare Bancomat e carta di credito

Se la tua Carta di credito viene rubata o smarrita chiama subito il servizio blocchi:

Centrale d'allarme (Ufficio blocchi):
numero verde 800 822056

La segnalazione tempestiva del furto o dello smarrimento della Carta ne evita l'utilizzo illecito da parte di terzi. Poiché, quando succede, è facile cadere in preda al panico e dimenticare anche il proprio numero di casa, **si consiglia di scrivere in una rubrica i numeri utili di assistenza della banca e del circuito di Carta di credito**, a cui rivolgersi in alternativa al numero verde dell'Ufficio blocchi. Generalmente questi numeri sono attivi 24 ore su 24, 365 giorni all'anno e intervengono immediatamente.

» **Attenzione!** In caso di viaggio all'estero occorre informarsi prima di partire sui numeri telefonici validi in caso di furto, poiché sia per il circuito bancomat che per quello delle carte di credito esistono numeri verdi validi solo per chi chiama dall'estero.

Per bloccare il cellulare

In caso di furto del cellulare occorre bloccarlo contattando la propria compagnia telefonica.

Coop Voce: 188

Poste Mobile: 803 160

Tim: 119

Tre: 133

Vodafone: 190

Wind: 155

» **Attenzione!** Nel caso di viaggi all'estero è bene ricordarsi prima di partire di portare con sé il numero di telefono per chiamate dall'estero della propria compagnia telefonica.

Un'Assicurazione per furti, scippi e rapine agli ultrasessantacinquenni

Tutti gli ultrasessantacinquenni residenti ad Anzola dell'Emilia che subiscono un furto, uno scippo o una rapina **potranno ottenere un rimborso** grazie ad una polizza assicurativa annua gratuita che il Comune mette loro a disposizione. L'Assicurazione copre i danni fino a 120,00 euro, per un periodo assicurativo annuo, derivanti da:

» **Furto:** ci si riferisce al reato definito dall'art. 624 del Codice Penale, a condizione che esso avvenga con rottura e/o scasso delle difese poste ai locali costituenti la dimora abituale dell'Assicurato, in sua presenza o meno;

» **Scippo e/o rapina** di capi di vestia-

rio, oggetti personali, gioielli e preziosi nonché valori, il tutto di proprietà dell'Assicurato. La garanzia vale, 24 ore su 24, per gli eventi verificatisi nel territorio del Comune di Anzola dell'Emilia e nei Comuni della Provincia di Bologna;

» **Furto con destrezza** di valori, limitatamente ai casi in cui l'assicurato ha indossato o a portata di mano i valori stessi.

Per il solo **giorno di ritiro della pensione** e limitatamente agli Assicurati che non abbiano disposto il pagamento tramite bonifico bancario, **la somma assicurata è elevata ad euro 500,00.**

Nel limite della somma assicurata la garanzia comprende il rimborso delle spese per moduli, bolli e diritti, effettivamente sostenute per il rifacimento di documenti personali reso necessario dalla sottrazione dei medesimi conseguente ad uno degli eventi elencati qui sopra.

La polizza è gestita tramite la compagnia assicurativa locale Assicoop Sicura a cui bisogna rivolgersi quando avviene il sinistro per le prime informazioni e per avviare la pratica di risarcimento:

Assicoop Sicura

Via XXV Aprile n. 4/b
tel 051 733014

dal lun al ven 9,00-12,30 / 15,30-18,15
Per informazioni è possibile contattare lo Sportello Sociale del Comune:

tel 051 6502167

lun, mar, giov 8.30-13.00

sabato 8.30-12.00

Occorre rivolgersi all'agenzia entro 15 giorni dall'accadimento del sinistro, specificando le circostanze dell'evento e fornendo la documentazione necessaria:

» copia della denuncia fatta agli organi di Polizia o all'Autorità Giudiziaria contenente l'elenco dettagliato delle cose sottratte o danneggiate;

» l'indicazione della titolarità, qualità, quantità e valore delle cose sottratte o danneggiate;

» copia del certificato di residenza alla data del sinistro;

» indicazione di altre eventuali assicurazioni coesistenti sui medesimi rischi, ai sensi dell'art. 1910 del codice civile, unitamente a copia delle relative polizze.

Uno Sportello per la tutela del consumatore

L'Amministrazione comunale ha stipulato una convenzione con le Associazioni dei consumatori a livello provinciale, per fornire **un servizio di assistenza a tutela dei cittadini-consumatori residenti sul nostro territorio**. Sarà presente un operatore dell'Ass. Federconsumatori di Bologna, che con un servizio di informazione, consulenza e tutela risponderà a tutti i cittadini che hanno subito truffe, danni e raggiri. Servizi offerti:

» Disdetta contratti firmati fuori dai locali commerciali;

» Disdetta contratti di multiproprietà,

contratto online;

- » Verifica contratti e clausole vessatorie;
- » Richiesta per danni subiti da soggetti pubblici e privati;
- » Viaggi, richiesta risarcimento danni da "vacanza rovinata";
- » Assistenza per contenziosi con Artigiani, commercianti, banche, assicurazioni, finanziarie;
- » Assistenza per contenziosi con i servizi, gas, acqua, telefonia fissa e mobile, emittenti televisive;
- » Predisposizione delle pratiche per tentativi di conciliazione Telecom e Poste;
- » Predisposizione delle pratiche per tentativi di conciliazione per tutta la telefonia presso il Corecom;
- » Predisposizione delle pratiche per tentativi di conciliazione presso la Camera di Commercio, presso il Giudice di Pace;
- » Ricorsi al Garante per pubblicità ingannevole;
- » Ricorsi al Garante della privacy;
- » Consulenza legale.

Costi e modalità di pagamento:

Il servizio di informazione e consulenza è gratuito, mentre per l'eventuale avvio di una pratica è previsto un rimborso spese.

Lo Sportello è aperto ogni terzo giovedì del mese, dalle 15,00 alle 18,30 presso la Casa del Popolo di Via Goldoni, 4 ad Anzola dell'Emilia.

Per informazioni: tel 051 4199380
Sportelloconsumatore@anzola.provincia.bo.it

Per rinnovare i documenti

Attenzione: non attivatevi immediatamente per ottenere un duplicato dei documenti sottratti o smarriti, può capitare che le Forze dell'Ordine o un cittadino li ritrovino e ve li restituiscano entro qualche giorno!

Rifare la carta d'identità

In caso di furto della carta d'identità occorre presentarsi **presso l'URP del Comune**, via Grimandi, 1, telefono: 051 6502111. Occorre portare con sé:

- » tre foto formato tessera identiche e recenti;
- » una copia della denuncia di smarrimento presentata presso la caserma dei carabinieri.

Il rilascio della nuova carta avviene immediatamente, e ha un costo di 10,59 euro.

Rifare la patente e/o la Carta di circolazione

In caso di smarrimento, distruzione o furto della propria patente di guida o della carta di circolazione del proprio veicolo occorre entro 48 ore, farne denuncia agli organi di polizia. Per la **denuncia presso Polizia, Carabinieri o Polizia Municipale**, occorre presentare:

- » un documento di riconoscimento valido (oppure due persone che possano testimoniare l'identità del denunciante);
- » due fotografie formato tessera su sfondo bianco se il documento sottratto, smarrito o distrutto è la patente di guida;

Se non risultano elementi ostativi, gli operatori rilasciano immediatamente un permesso provvisorio di guida o di circolazione che sostituisce, fino al ricevimento del duplicato, tramite il servizio postale, la patente o la carta di circolazione.

Rifare il codice fiscale – tessera sanitaria

Il duplicato del codice fiscale e della tessera sanitaria può essere richiesto presentandosi di persona **presso l'Agenzia delle Entrate e portando la denuncia di furto e un documento d'identità**. L'ufficio di competenza per il territorio di Anzola dell'Emilia è:

Ufficio Locale delle Entrate di BOLOGNA 1

via M. E. Lepido, 178
40132 Bologna
Tel 051 4131711
Fax 051 4131781
ul.bologna1@agenziaentrate.it

La richiesta può essere fatta anche tramite internet dal sito:
www.agenziaentrate.it

Rifare il passaporto

In caso di furto del passaporto è possibile richiederne uno nuovo con validità di dieci anni. La domanda può essere presentata **presso la Questura, un Commissariato P. S., i Carabinieri e gli uffici postali abilitati**. Documenti da presentare:

- » copia della denuncia di furto;
- » 2 foto tessera identiche e recenti;
- » assenso del coniuge o del convivente se si tratta di figli minori;
- » 1 marca di concessione governativa da 40,29 (non è necessaria se il passaporto era stato rilasciato nell'anno in corso);
- » Attestazione di versamento tramite bollettino postale di euro 44,66 su bollettino di c/c postale n.67422808, intestato a: Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento del Tesoro con causale "importo per il rilascio del passaporto elettronico" per il libretto 32 pagine ed in Euro 45,62 per quello a 48 pagine.
- » **Attenzione!** Il cittadino e la cittadina italiani che hanno subito un furto di documenti all'estero devono sporgere denuncia presso le Autorità locali di Polizia e presentarne una copia all'ufficio consolare. I consolati all'estero assicurano ai/alle connazionali i seguenti servizi: rilascio di un documento di viaggio per il solo rientro in Italia; contributi economici per cure mediche per connazionali indigenti.

Comune di Anzola dell'Emilia

Servizio Comunicazione

Via Grimandi, 1

40011 Anzola dell'Emilia (Bologna)

Tel 051 6502111

Fax 051 731598

www.comune.anzoladellemlia.bo.it

urp@anzola.provincia.bologna.it