

# COSTRUIRE UNA RETE DI SERVIZI A TUTELA DELLE VITTIME DI REATO

---

Compendio del corso di  
formazione e sensibilizzazione  
professionale

Progetto E.R.Vi.S.  
*(Emilia-Romagna Victim Support)*



Ministero della Giustizia  
DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI DI  
GIUSTIZIA





# **COSTRUIRE UNA RETE DI SERVIZI A TUTELA DELLE VITTIME DI REATO**

Compendio del corso di formazione e  
sensibilizzazione professionale

*Prodotto realizzato con finanziamenti del  
Ministero della Giustizia, Dipartimento- per gli  
Affari di Giustizia, all'interno del progetto E.R.VI.S.*

*Emilia-Romagna Victim Support  
CU E41J21000070001 - Anno 2021*



## SOMMARIO

<b>1. Prefazione .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Presentazione.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Introduzione.....</b>	<b>11</b>
<b>4. L'impatto del reato.....</b>	<b>14</b>
<b>5. I bisogni delle vittime .....</b>	<b>18</b>
<b>6. La valutazione individuale dei bisogni di protezione .....</b>	<b>20</b>
<b>7. I diritti delle vittime di reato.....</b>	<b>22</b>
<b>8. Gli articoli 8 e 9 della Direttiva Europea del 25/10/2012 (2012/29/EU) .....</b>	<b>25</b>
<b>9. Principi specifici per i servizi di assistenza .....</b>	<b>28</b>
<b>10. Principi specifici applicabili ai servizi generali di assistenza alle vittime.....</b>	<b>31</b>
<b>11. Le attività dei servizi di assistenza .....</b>	<b>33</b>
11.1 ATTIVITÀ DIRETTE ALLE PERSONE VITTIME DI REATO .....	33
11.2 ATTIVITÀ INDIRETTE.....	40
<b>12. Codice etico degli operatori dei servizi di assistenza.....</b>	<b>42</b>
<b>13. Indicazioni per i beneficiari dei servizi .....</b>	<b>46</b>
<b>14. Tutela e partecipazione dei beneficiari.....</b>	<b>46</b>
<b>15. Strumenti e procedure per la gestione di eventuali segnalazioni o reclami.....</b>	<b>48</b>
<b>16. Rapporti con la Giustizia Riparativa .....</b>	<b>49</b>
<b>17. Appendice .....</b>	<b>51</b>
17.1 ATTIVITA' DIRETTE ALLE VITTIME DI REATO .....	51
17.2 AREE DA INDAGARE. UNA MAPPA DA COSTRUIRE, OGNI VOLTA .....	52
17.3 FONDI D'INDENNIZZO PER LE VITTIME IN ITALIA.....	57



## 1. PREFERAZIONE

Questa breve guida per operatori dei servizi di assistenza alle vittime di reato fa tesoro di un'esperienza ormai quindicennale del servizio inaugurato dalla Rete Dafne di Torino nel 2008 e di tutte le reti Dafne istituite in diverse regioni italiane dal 2016 in poi.

In Italia esistono diversi servizi di assistenza che tutelano determinate categorie di vittime (per es. di tratta, di abusi e maltrattamenti in danno di minori, di truffe in danno di persone anziane), esiste una rete nazionale di centri antiviolenza e di case rifugio nonché il numero verde 1522 per le donne colpite dalle più diverse forme di violenza che raggiunge ormai diverse decine di migliaia di vittime.

L'Italia, tuttavia, manca di una rete integrata di servizi di assistenza e, soprattutto, manca di servizi pubblici, competenti e gratuiti, disponibili per chiunque sperimenti un'offesa, penalmente rilevante, alla propria integrità fisica o psichica o ai propri beni, indipendentemente dalle caratteristiche soggettive della persona o oggettive del fatto.

Colmare questo vuoto non è solo un obbligo normativo che ci deriva dalla natura vincolante e precettiva della Direttiva 2012/29/UE; non corrisponde solo ad un'esigenza di un completamento nelle forme di tutela delle vittime, ma è una necessità democratica per l'elevatissimo numero di vittime che rimangono prive di ogni attenzione e riconoscimento da parte delle istituzioni preposte a garantire cura e sicurezza delle persone. Il divario tra il nostro paese e la maggior parte dei paesi europei è semplicemente spaventoso.

È urgente la creazione di servizi generalisti anche in funzione della maggior tutela da offrire attraverso i servizi specialistici, in particolar modo, per le vittime di violenza di genere o che confidano nella bontà delle relazioni intime, per le vittime di grandi crimini (non abbiamo ancora né servizi di assistenza per le vittime della criminalità organizzata né per quelle del terrorismo) e, inoltre, per le vittime dell'odio e della discriminazione.

Soprattutto è urgente formare operatori professionali, competenti attraverso una messa in rete di tutti i soggetti pubblici e privati cui le vittime rappresentano i loro bisogni, i loro desideri e le loro aspettative.

Siamo convinti che le Regioni abbiano un ruolo decisivo nel promuovere questo cambiamento organizzativo, mentale e culturale: questo compendio, nato dall'esigenza di offrire una guida agli operatori delle Regioni con cui abbiamo collaborato, è la testimonianza del nostro sforzo di comprendere meglio la vulnerabilità dell'essere umano quando viene offeso, perché sappiamo che è in gioco anche la nostra vulnerabilità e quella delle istituzioni cui le vittime si rivolgono.

Marco Bouchard (*Presidente Rete Dafne Italia*)

## 2. PRESENTAZIONE

Questo Compendio riprende i temi trattati nel Corso di Formazione organizzato da Rete Dafne Italia nell'ambito del progetto E.R.Vi.S. – Emilia-Romagna Victim Support - finanziato dal Ministero della Giustizia.

Nella prima parte vengono esplorati temi relativi alla normativa riguardante le vittime di reato, in particolare per quanto riguarda i loro diritti e i loro bisogni.

Nella seconda parte si affronta diffusamente il tema dei servizi di assistenza, con un'attenzione particolare alle attività dirette e indirette che sono chiamati a svolgere.

L'appendice, infine, è dedicata alla descrizione dettagliata di strumenti (Funzionigramma e Aree da indagare) maturati dall'esperienza di Rete Dafne.

Il Compendio è strutturato in modo tale da consentire una consultazione autonoma di ciascun capitolo in funzione del tema trattato.

Si è ritenuto importante tener conto, nella stesura del Compendio, della normativa nazionale e internazionale e di testi che costituiscono un riferimento ormai imprescindibile per chi opera nel campo dell'assistenza alle vittime di reato. Parte dei contenuti derivano dai testi sotto riportati:

- ***DIRETTIVA 2012/29/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 25 OTTOBRE 2012 che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI***

- **RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL CONSIGLIO** sull'attuazione della Direttiva 2012/29/UE - 11 maggio 2020
- **COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E AL COMITATO DELLE REGIONI** - Strategia dell'UE sui diritti delle vittime (2020-2025) - 24 giugno 2020
- **RISOLUZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO DEL 30 MAGGIO 2018 SULL'ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 2012/29/UE**
- **RETE NAZIONALE PER UN'ASSISTENZA INTEGRATA ALLE VITTIME** – Documento redatto da Victim Support Europe, di cui Rete Dafne Italia ha curato la traduzione italiana <https://www.retedafne.it/una-rete-nazionale-di-assistenza/>
- **D.LGS. 15 DICEMBRE 2015, n. 212**, attuativo della Direttiva 2012/29/UE
- **D.LGS. 10 OTTOBRE 2022, n. 150**, attuativo della L. 134/2021 ('Riforma Cartabia')
- **CONSIGLIO D'EUROPA - RACCOMANDAZIONE DEL COMITATO DEI MINISTRI AGLI STATI MEMBRI SULLA GIUSTIZIA RIPARATIVA IN MATERIA PENALE CM/Rec (2018)8**
- **CARTA DEI SERVIZI DI RETE DAFNE TORINO** <https://www.retedafne.it/carta-dei-servizi-torino/>

### 3. INTRODUZIONE

Il tema delle persone vittime di reato, ancora oggi, viene affrontato quasi esclusivamente da un punto di vista giudiziario, concentrandosi, cioè, sulla figura del reo, sulle prospettive della pena e/o della rieducazione. Sotto questa luce, le questioni emotive e pratiche connesse a un reato rimangono in secondo piano, così come rischiano di rimanere inascoltate le sofferenze e le difficoltà delle persone offese. Eppure, **la Direttiva Europea del 25 ottobre 2012 n. 2012/29/UE, che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato, ha evidenziato che un reato non è solo un torto alla società, non è solo una questione giudiziaria, ma è anche una violazione di diritti individuali, spesso è una violazione della integrità fisica e psichica.**

Per questo, è necessario sviluppare una **specificata attenzione alle persone offese**, in modo da trovare risposte alla domanda di giustizia e offrire un sostegno sia ai vissuti emozionali sia ai bisogni materiali. Trovare risposte ai bisogni delle vittime può produrre benefici per l'intera collettività, può aiutare a ricucire gli strappi che si creano nel tessuto sociale e rafforzare i legami ed il senso di appartenenza di ciascun cittadino con il suo ambiente di vita.

È necessario, inoltre, **promuovere servizi specifici, pubblici e gratuiti** per l'assistenza alle persone vittime di qualsiasi tipologia di reato, indipendentemente dalla loro età, genere, nazionalità, origine etnica, religione, condizione sociale ed economica, in modo da rispondere ai criteri indicati nella Direttiva 2012/29/UE citata.

La Direttiva invita gli Stati membri a provvedere affinché *“la vittima, in funzione delle sue esigenze, abbia accesso a specifici servizi di assistenza riservati, gratuiti e operanti nell’interesse della vittima, prima, durante e per congruo periodo di tempo dopo il procedimento penale”*. Invita anche a prevedere *“lo sviluppo di «punti unici d’accesso» o «sportelli unici», che si occupino dei molteplici bisogni delle vittime allorché sono coinvolte in un procedimento penale, compreso il bisogno di ricevere informazioni, assistenza, sostegno”*. (Cons. 62)

Per questo, è importante stabilire collaborazioni tra l’Autorità giudiziaria, le Forze dell’ordine, il Sistema dei servizi sociali e sanitari, le organizzazioni del Privato sociale, in modo da offrire una rete di presidi ed iniziative che garantiscano un supporto emozionale e psicologico, informativo, di orientamento e accompagnamento ai servizi, nell’ottica di favorire risposte diversificate alle molteplici domande che le persone esprimono in conseguenza di un reato.



## 4. L'IMPATTO DEL REATO

Il reato può avere un impatto sulla vita delle persone che lo subiscono.

È **importante** per questo motivo **cogliere in quale modo questa esperienza possa influire su ciascuna vittima**, una per una, per identificare le modalità con cui le diverse istituzioni dovrebbero rispondere ai suoi bisogni.

Un evento reato ha una sua peculiarità, ossia è messo in atto da qualcuno che deliberatamente o sconsideratamente ha arrecato un danno a qualcun altro: si tratta dunque di **un'esperienza strutturalmente diversa da un incidente, una malattia o altro evento** che può produrre un radicale cambiamento nella vita di chi ne è coinvolto.

Importante tener presente che il reato e la vittimizzazione conseguente sono delle esperienze che hanno un **impatto non solo fisico**, sui corpi delle persone, **ma anche sui loro legami e sulla loro vita psichica**.

Per alcuni l'impatto o il danno derivante da un reato sarà relativamente basso: spesso la maggior parte delle persone sono resilienti ai fattori di stress. Tuttavia, la natura e la gravità del reato o le condizioni di vulnerabilità della vittima possono influire notevolmente sull'impatto, ossia a seguito dello stesso reato si possono manifestare effetti differenti.

Al momento del reato, la reazione di una vittima è spesso descritta dalla letteratura neuroscientifica come "lotta, fuga o congelamento". Le vittime possono incolpare loro stesse per aver reagito "nel modo sbagliato", provando shock e sensi di colpa per non essere riuscite a prevenire

l'incidente. Tuttavia, va sottolineato che **le vittime non possono scegliere la loro risposta al reato**; le vittime possono non essere in grado di rispondere pienamente a una minaccia, alcune addirittura sperimentano un'immobilità tonica che impedisce ogni movimento.

Recentemente, le reazioni riconosciute al trauma sono state ampliate per includere un meccanismo di sopravvivenza spesso trascurato durante una situazione traumatica, il pericolo viene gestito "compiacendo" l'autore del reato, quindi evitando il confronto e l'*escalation*. Ciò dimostra che **le reazioni delle vittime non sono uniformi**.

Le conseguenze immediate del reato possono includere **risposte fisiche** (aumento della frequenza cardiaca, respirazione pesante o superficiale, sudorazione, secchezza delle fauci, muscoli tesi, sensazione di incapacità di muoversi, sensazione di nervosismo o tremori) poiché il corpo è in allerta per ulteriori minacce. Questi effetti immediati hanno un **impatto sullo stato psicologico della vittima**, che può agire in modo irrazionale, fraintendere le informazioni, ricordare male l'evento o ciò che le viene comunicato e persino agire contro i suoi migliori interessi. A seconda del tipo di reato e del grado di violenza fisica, può essere richiesto il pronto soccorso psicologico e l'assistenza medica.

Interrogare o interagire con la vittima in questa fase è probabilmente inefficace e potenzialmente dannoso se i professionisti non utilizzano un approccio informato sul trauma.

Le **conseguenze fisiche** non sono solo quelle sopra menzionate, possono includere anche ricorrenti perdite di energia, dolori muscolari, mal di testa e/o emicranie, disturbi mestruali, sensazioni di freddo, brividi e/o vampate di calore, problemi digestivi e ipertensione. Si possono sperimentare effetti psicologici a lungo termine, come ansia, difficoltà di concentrazione, senso di colpa, depressione, tendenza all'isolamento, disturbi del sonno, disturbi da stress, ecc. Altri effetti possono essere sfiducia, tristezza costante, perdita di fiducia in se stessi e depressione; abuso di sostanze comunemente in concomitanza con il Disturbo post-traumatico da stress.

Si riscontra anche la possibilità di **conseguenze sulla vita sociale**, come isolamento e difficoltà relazionali con chi si ha un legame affettivo. Le persone si possono trovare a dover rinegoziare il modo in cui vivono quotidianamente sia l'ambiente domestico che quello pubblico, per esempio per paura di incontrare l'autore del reato.

Questa rinegoziazione dello spazio sociale e geografico è particolarmente importante per le vittime che condividono - con l'autore del reato - la famiglia, la comunità, o per esempio il luogo di lavoro.

A questo proposito, la reazione di amici e familiari può portare a un maggior isolamento della vittima, incolpandola o fraintendendo le sue reazioni, dimostrando ulteriormente l'importanza del sostegno della comunità. Possono verificarsi conseguenze economiche di lunga durata; la persona potrebbe non essere in grado di lavorare, a causa del reato o di altri effetti a lungo termine che possono portare alla perdita o all'abbandono del

lavoro, difficoltà a relazionarsi con famigliari e amici. In alcuni casi vi può anche essere un rischio suicidario.

Vi può essere infine un **impatto diffuso**, soprattutto se il reato è un attacco terroristico o un reato su vasta scala.

Mentre un reato colpisce immediatamente le persone direttamente coinvolte, i loro familiari, i primi soccorritori e i testimoni, la scossa di assestamento influenza le comunità locali e la popolazione in generale. In questo senso l'uso del termine "famiglia" va inteso in senso lato oltrepassando il concetto tradizionale di nucleo di genitori, figli e nonni.

## 5. I BISOGNI DELLE VITTIME

I cinque bisogni delle vittime, dettagliati di seguito, devono essere il punto di partenza per politiche, piani d'azione o misure rivolte alle vittime di reato. Il reato può colpire le vittime in modi diversi, a seconda del tipo e delle circostanze del reato, nonché delle caratteristiche personali della vittima (come la storia, la cultura e i traumi passati). Tuttavia, si possono individuare **alcuni bisogni comuni a tutte le vittime di reato**.

La Direttiva UE sui diritti delle vittime riconosce i seguenti cinque bisogni:

- **Trattamento rispettoso** e riconoscimento come vittime
- Accesso all'**assistenza**
- Accesso alla **giustizia**
- **Protezione** da vittimizzazioni secondarie e ripetute, intimidazioni e ritorsioni
- **Risarcimento e indennizzo**

Le caratteristiche personali, l'interazione sociale e le circostanze svolgono un ruolo importante nel modo in cui una vittima è colpita dal reato e nel modo in cui si riprende. Queste caratteristiche possono riguardare l'identità e il background culturale della vittima, i punti di forza personali e la rete di supporto sociale disponibile, nonché il livello di traumatizzazione passata della vittima e le precedenti esperienze con i sistemi giudiziari e i primi soccorritori.

In particolare, la vittimizzazione passata e la percezione che ne ha la vittima possono avere un forte impatto sulla vittimizzazione attuale – maggiori sono le difficoltà che la vittima ha avuto nel riprendersi dalla vittimizzazione

passata, maggiori sono le possibilità che il recupero della vittima ne risenta. Devono essere prese in considerazione anche le caratteristiche relative alla salute personale della vittima (fisica e psicologica), come qualsiasi menomazione, disabilità o altra condizione.

Nel complesso, gli studi evidenziano che **i servizi forniti alle vittime vulnerabili**, comprese le vittime che sono particolarmente a rischio di danno di vittimizzazione ripetuta o secondaria o ritorsione **dovrebbero essere forniti in modo esteso e a lungo termine**.

Questi specifici bisogni devono essere identificati e considerati in ogni risposta, le vittime potrebbero richiedere protezione e assistenza aggiuntivi o forme di assistenza adattate. I bisogni comuni non dovrebbero sostituire i bisogni individuali, ma ognuno dovrebbe essere visto come complementare quando si analizzano i bisogni delle vittime.

L'applicazione di un **approccio incentrato sulla vittima** assicurerà il trattamento rispettoso delle vittime, ridurrà i rischi di vittimizzazione secondaria e massimizzerà il recupero delle vittime. Come riconosciuto nella Direttiva sui diritti delle vittime dell'UE, qualsiasi autorità che entri in contatto con le vittime dovrebbe tenere conto sia della situazione personale che dei bisogni immediati delle vittime, *"nel pieno rispetto della loro integrità fisica, mentale e morale"*.

## 6. LA VALUTAZIONE INDIVIDUALE DEI BISOGNI DI PROTEZIONE

La valutazione individuale dei bisogni di protezione delle vittime di reato si inserisce, con importanza centrale, nel complessivo quadro di principi e previsioni della Direttiva 2012/29/UE volti a **tutelare le vittime di reato da ogni forma di vittimizzazione secondaria o ripetuta**, di intimidazione e di ritorsione, e più in generale a garantirne un trattamento «imparziale, rispettoso e professionale» (art. 25). Può quindi essere utile richiamare preliminarmente le principali indicazioni rivolte dalla Direttiva stessa a tutti i soggetti suscettibili, per motivi professionali, di entrare in contatto personale con le vittime, rispetto ai quali viene sottolineata l'importanza che *“abbiano accesso e ricevano un'adeguata formazione sia iniziale che continua, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, cosicché siano in grado di identificare le vittime e le loro esigenze e occuparsene in modo rispettoso, sensibile, professionale e non discriminatorio”*(Cons. 61).

Questo implica che il contatto e l'interazione con le vittime di reato devono essere improntati a:

- **riconoscimento della vittima come tale**, indipendentemente dal fatto che l'autore del reato sia identificato, catturato, perseguito o condannato (oltre che dall'eventuale relazione familiare tra loro), come pure dall'eventuale ritardo nella denuncia di un reato (per paura di ritorsioni, umiliazioni o stigmatizzazione);
- **rispetto per l'integrità fisica, psichica e morale della vittima. Sensibilità, professionalità ed assenza di qualsivoglia discriminazione** (fondata su motivi quali

- razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, appartenenza a una minoranza nazionale, patrimonio, nascita, disabilità, età, genere, espressione di genere, identità di genere, orientamento sessuale, status in materia di soggiorno o salute) nel contatto con la stessa;
- **considerazione della situazione personale della vittima** e delle sue necessità immediate, dell'età, del genere, di eventuali disabilità e della sua maturità;
  - **protezione dalla vittimizzazione secondaria** (ovvero dalle eventuali conseguenze negative, dal punto di vista emotivo e relazionale, derivanti dal contatto tra la vittima e il sistema delle istituzioni in generale, e quello della giustizia penale in particolare, o ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni);
  - **minimizzazione del numero di contatti non necessari con le autorità**, agevolando le interazioni tra queste e la vittima, prestando attenzione a non causare sofferenze non necessarie, adottando un approccio rispettoso, in modo da consentire alle vittime di stabilire un clima di fiducia con le autorità;
  - **impegno per un'assistenza adeguata**, onde facilitare il recupero della vittima e garantirle un adeguato accesso alla giustizia;
  - **protezione della vita privata e della riservatezza** della vittima;
  - **impegno a fornire informazioni e consigli** con modalità quanto più possibile diversificate, con un linguaggio semplice e accessibile, in modo da assicurarne la comprensione da parte della vittima, e di consentirle di prendere decisioni consapevoli in merito alla partecipazione al procedimento;
  - **impegno a garantire che la vittima sia compresa**, tenendo conto della sua conoscenza della lingua usata

per dare le informazioni, dell'età, della maturità, della capacità intellettuale ed emotiva, del grado di alfabetizzazione e di eventuali menomazioni psichiche o fisiche;

- **considerazione anche per le eventuali vittime indirette del reato**, ovvero, ad esempio, familiari della vittima che a loro volta subiscono un danno a seguito del reato.

## 7. I DIRITTI DELLE VITTIME DI REATO

La Direttiva prevede quindi, in capo alle vittime di reato, un insieme di diritti così sinteticamente riassumibili:

- **diritto di comprendere e di essere compresi**, dal momento della denuncia e in ogni fase e grado del procedimento (artt. 3 e 5), incluso uno specifico **diritto all'interpretazione e alla traduzione** (art. 7);
- **diritto di ottenere informazioni**, fin dal primo contatto con un'autorità competente, sul tipo di assistenza che può ricevere e da chi, sull'accesso all'assistenza sanitaria e/o a un'eventuale assistenza specialistica, anche psicologica, e su una sistemazione alternativa, sulle procedure per la presentazione della denuncia, sulle modalità e condizioni per ottenere protezione, sulle possibilità di accesso alle varie forme di assistenza di un legale, sulle modalità e condizioni per il risarcimento, sul diritto all'interpretazione e alla traduzione, sulle procedure attivabili in caso sia residente in un altro Stato membro, sulle procedure disponibili per denunciare casi di mancato rispetto dei propri diritti, sulla persona cui rivolgersi per comunicazioni sul proprio caso, sui servizi di giustizia riparativa disponibili, e su condizioni e modalità di rimborso delle spese sostenute in conseguenza della propria partecipazione al procedimento penale (art. 4), nonché sull'andamento

del proprio caso in ogni fase e grado del procedimento (artt. 5 e 6);

- **diritto di accesso a servizi di assistenza alle vittime riservati, gratuiti** e operanti nell'interesse delle stesse, prima, durante e per un congruo periodo di tempo dopo il procedimento penale (artt. 8 e 9); una delle novità più importanti della Direttiva è costituita dal riconoscimento dei diritti di assistenza, informazione, sostegno e protezione a prescindere dalla presentazione di una formale denuncia all'autorità competente (art. 8 comma 5);
- **diritto di partecipare al procedimento penale** (diritto di essere sentiti, art. 10; diritto di chiedere il riesame di una decisione di non esercitare l'azione penale e diritti collegati, art. 11; diritto alla protezione anche in caso di accesso a servizi di giustizia riparativa, art. 12; diritto al patrocinio a spese dello Stato, art. 13; diritto al rimborso delle spese sostenute per la partecipazione al procedimento penale; art. 14; diritto alla restituzione dei beni sequestrati di spettanza alla vittima, art. 15; diritto di ottenere una decisione in merito al risarcimento da parte dell'autore del reato, art. 16; diritto a che siano ridotte al minimo le difficoltà derivanti dal fatto che la vittima è residente in un altro Stato membro, art. 17);
- **diritto alla protezione** (della vittima e dei suoi familiari) da vittimizzazione secondaria e ripetuta, intimidazione e ritorsioni, compreso il rischio di danni emotivi o psicologici, e durante gli interrogatori o le testimonianze (incluso il diritto all'assenza di contatti con l'autore del reato, il diritto alla protezione nella fase delle indagini, il diritto alla protezione della vita privata, il diritto a una tempestiva valutazione individuale per individuare le specifiche esigenze di protezione e determinare se e in quale misura la vittima trarrebbe beneficio da misure speciali nel corso del procedimento penale, il diritto di

accesso a tali misure speciali ove necessarie, lo specifico diritto di protezione per i soggetti minori: artt. 18-24).

Di fatto, la capacità da parte di qualsiasi operatore, che entri in contatto con vittime di reato, d'identificare le vittime e le loro specifiche esigenze individuali è prerequisito per garantire il rispetto di ogni altra più puntuale indicazione contenuta nella Direttiva, e dunque l'effettiva garanzia dei diritti da questa riconosciuti alle vittime, dalla trasmissione davvero efficace e comprensibile delle informazioni dovute, a una tutela effettiva delle specifiche esigenze di riservatezza del singolo individuo nel singolo caso, ecc. In questo contesto, naturalmente, tale capacità è particolarmente necessaria in vista dell'identificazione di eventuali specifiche esigenze di protezione delle vittime vulnerabili.

## 8. GLI ARTICOLI 8 E 9 DELLA DIRETTIVA EUROPEA DEL 25/10/2012 (2012/29/EU)

### **Art. 8 Diritto di accesso ai servizi di assistenza alle vittime**

- 1. Gli Stati membri provvedono a che la vittima, in funzione delle sue esigenze, abbia accesso a specifici servizi di assistenza riservati, gratuiti e operanti nell'interesse della vittima, prima, durante e per un congruo periodo di tempo dopo il procedimento penale. I familiari hanno accesso ai servizi di assistenza alle vittime in conformità delle loro esigenze e dell'entità del danno subito a seguito del reato commesso nei confronti della vittima.*
- 2. Gli Stati membri agevolano l'indirizzamento delle vittime da parte dell'autorità competente che ha ricevuto la denuncia e delle altre entità pertinenti verso gli specifici servizi di assistenza.*
- 3. Gli Stati membri adottano misure per istituire servizi di assistenza specialistica gratuiti e riservati in aggiunta a, o come parte integrante, di servizi generali di assistenza alle vittime, o per consentire alle organizzazioni di assistenza alle vittime di avvalersi di entità specializzate già in attività che forniscono siffatta assistenza specialistica. In funzione delle sue esigenze specifiche, la vittima ha accesso a siffatti servizi e i familiari vi hanno accesso in funzione delle loro esigenze specifiche e dell'entità del danno subito*

*a seguito del reato commesso nei confronti della vittima.*

*4. I servizi di assistenza alle vittime e gli eventuali servizi di assistenza specialistica possono essere istituiti come organizzazioni pubbliche o non governative e possono essere organizzati su base professionale o volontaria.*

*5. Gli Stati membri assicurano che l'accesso a qualsiasi servizio di assistenza alle vittime non sia subordinato alla presentazione da parte della vittima di formale denuncia relativa a un reato all'autorità competente.*

**Art. 9 Assistenza prestata dai servizi di assistenza alle vittime**

1. I servizi di assistenza alle vittime, di cui all'articolo 8, paragrafo 1, forniscono almeno:

- a) informazioni, consigli e assistenza in materia di diritti delle vittime, fra cui le possibilità di accesso ai sistemi nazionali di risarcimento delle vittime di reato, e in relazione al loro ruolo nel procedimento penale, compresa la preparazione in vista della partecipazione al processo;
- b) informazioni su eventuali pertinenti servizi specialistici di assistenza in attività o il rinvio diretto a tali servizi;
- c) sostegno emotivo e, ove disponibile, psicologico;
- d) consigli relativi ad aspetti finanziari e pratici derivanti dal reato;
- e) salvo ove diversamente disposto da altri servizi pubblici o privati, consigli relativi al rischio e alla prevenzione di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni.

2. Gli Stati membri incoraggiano i servizi di assistenza alle vittime a prestare particolare attenzione alle specifiche esigenze delle vittime che hanno subito un notevole danno a motivo della gravità del reato.

3. Salvo ove diversamente disposto da altri servizi pubblici o privati, i servizi di assistenza

*specialistica di cui all'articolo 8, paragrafo 3, sviluppano e forniscono almeno:*

- a) alloggi o altra eventuale sistemazione temporanea a vittime bisognose di un luogo sicuro a causa di un imminente rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni;*
- b) assistenza integrata e mirata a vittime con esigenze specifiche, come vittime di violenza sessuale, vittime di violenza di genere e vittime di violenza nelle relazioni strette, compresi il sostegno per il trauma subito e la relativa consulenza.*

## 9. PRINCIPI SPECIFICI PER I SERVIZI DI ASSISTENZA

Nella creazione dei servizi di assistenza è necessario tenere a mente diversi principi. Mentre alcuni possono essere applicati sia ai servizi di assistenza generali che a quelli specialistici (accessibilità, livello di qualità, ecc.), altri saranno applicabili solo ai servizi generali che supportano tutte le vittime di reato.

### PRINCIPI SPECIFICI PER I SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME GENERALI E SPECIALISTICI

Per il funzionamento dei servizi generali e specialistici di assistenza alle vittime, è necessario tenere conto di principi specifici. Questi riguardano principalmente la **parità di accesso, la gratuità e la riservatezza e la qualità del servizio.**

### UGUALE ACCESSO PER TUTTI

L'accessibilità, nel senso più ampio del termine, significa che i servizi di assistenza alle vittime devono essere facilmente raggiungibili o accessibili, facili da ottenere e utilizzare ed essere facilmente comprensibili o apprezzabili.

L'accesso non può essere subordinato alla presentazione di una denuncia (art. 8 comma 5) perché i diritti di assistenza della vittima di un reato sono finalizzati anche a compiere scelte consapevoli e informate nel portare all'attenzione dell'autorità fatti costituenti reato.

Sulla base di una **ricerca condotta per il Progetto VOCIARE** - progetto europeo con l'obiettivo di accertare lo stato di applicazione della Direttiva 2012/29/UE sulla tutela delle vittime - quando si considera l'accesso ai servizi, si devono prendere in considerazione diversi fattori:

- **La facilità con cui la vittima può raggiungere il servizio:** Questo include servizi faccia a faccia erogati in sedi/uffici permanenti; servizi faccia a faccia che si recano dalla vittima, ad esempio i servizi itineranti; e l'assistenza a distanza fornita da linee telefoniche o sistemi online. La combinazione di questi diversi servizi determina l'accesso complessivo.

- **Altri ostacoli che possono intralciare la capacità di una persona di raggiungere un servizio:**

**Molteplici barriere possono ostacolare l'accesso:** se il servizio ha **orari di apertura limitati**, o se vengono applicati determinati criteri di idoneità, per esempio la necessità di denunciare il reato o di collaborare con la polizia prima di ricevere assistenza. I servizi dovrebbero avere orari di apertura regolari e ben pubblicizzati, che dovrebbero

essere rispettati, e qualsiasi deviazione da questi orari regolari dovrebbe essere comunicata in modo trasparente e tempestivo. È importante che ci sia un certo livello di flessibilità nella disponibilità dell'assistenza, per soddisfare accessibile a organizzazioni e istituzioni esterne specializzate che possano garantire questa importante fornitura di servizi.

#### GRATUITI E RISERVATI

I servizi di assistenza alle vittime dovrebbero essere **gratuiti e riservati**. Questi due requisiti sono fondamentali per garantire che i servizi di assistenza siano accessibili a tutti, indipendentemente dalla situazione sociale o livello di reddito, e per garantire la privacy delle vittime, che desiderano rimanere anonime. Le vittime non dovrebbero pagare per un servizio di cui hanno bisogno a causa dell'incapacità di uno Stato di proteggere adeguatamente i suoi cittadini. Questi principi sono presentati come obblighi all'interno della Direttiva sui diritti delle vittime dell'UE, data la loro importanza per massimizzare l'accesso ai servizi e ridurre al minimo le barriere.

#### ELEVATA QUALITÀ

Oltre ai principi di accesso, i servizi che offrono sostegno alle vittime devono essere di alta qualità e soprattutto non devono arrecare ulteriore danno. L'assistenza dovrebbe essere fornita da **personale formato, qualificato e supervisionato e/o da volontari**. La formazione del personale/volontari dovrebbe riguardare questioni quali i diritti delle vittime, la vittimizzazione in generale, i traumi e la comunicazione con le vittime.

La comunicazione con le vittime deve avvenire utilizzando un **linguaggio semplice, rispettoso e comprensibile**. Per

ridurre il rischio di scoraggiare le vittime ed evitare la vittimizzazione secondaria, gli aspetti amministrativi e burocratici dovrebbero essere ridotti al minimo assoluto, consentendo all'organizzazione di funzionare efficacemente e di fornire la necessaria qualità del servizio.

I servizi devono essere forniti in conformità con **standard elevati e coerenti in tutto il Paese**. Le vittime non devono ricevere un servizio migliore o peggiore a seconda del luogo in cui vivono. Per favorire l'erogazione di servizi coerenti, le organizzazioni devono essere ben coordinate e offrire modalità di invio efficaci.

## 10. PRINCIPI SPECIFICI APPLICABILI AI SERVIZI

### GENERALI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME

È evidente che, se le organizzazioni che hanno l'obiettivo chiaro e unico di assistere tutte le vittime di reato, indipendentemente dal tipo di reato o dalle caratteristiche personali della vittima, non siano incluse nella Rete di assistenza di uno Stato membro, l'accesso alle vittime sarà ridotto.

In altre parole, oltre a molti altri tipi di servizi di assistenza, ogni Stato deve garantire la presenza di almeno un'organizzazione di assistenza generale che offra sostegno alle vittime come compito primario. Ad esempio, deve esserci un **numero sufficiente di personale** il cui unico ruolo è quello di assistere le vittime. Le informazioni su tali servizi devono essere facili da reperire e ben spiegate; spesso queste informazioni possono andare perse tra gli altri servizi e le vittime potrebbero non accorgersi che l'organizzazione offre servizi specialistici a sostegno di chi è

stato vittimizzato. Nel caso in cui il servizio non sia in grado di soddisfare i bisogni specifici della vittima, devono essere previste modalità di invio per metterla in contatto con un servizio o un'organizzazione più appropriati.

I servizi dovrebbero essere flessibili e adattarsi ai bisogni delle singole vittime attraverso una **valutazione dei bisogni**. Dato che i servizi di assistenza generali lavorano con gruppi specifici, tra cui le vittime di violenza di genere, devono integrare un approccio sensibile alle differenze di genere e altri approcci specialistici in base al gruppo di vittime a cui prestano servizio. Di conseguenza, i servizi generali per le vittime sono in grado di offrire assistenza a tutte le vittime di reato, sono specializzati nell'assistenza alle vittime e possono rispondere ai loro bisogni specifici in base alle esigenze di un ampio gruppo e alle caratteristiche e situazioni personali.

## 11. LE ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Le attività dei servizi di assistenza possono essere espletate in forma diretta nei confronti delle persone vittime di reato e dei loro familiari. Parallelamente, i servizi dovrebbero promuovere delle attività “indirette” quali le azioni di sensibilizzazione e formazione rivolte agli operatori delle istituzioni e del privato sociale che a vario titolo entrano in contatto con le persone offese, oltre ad azioni volte a implementare la riflessione culturale relativa alla tutela e all’assistenza delle vittime di reato.

### 11.1 ATTIVITÀ DIRETTE ALLE PERSONE VITTIME DI REATO

**Le attività dirette hanno la finalità di dare ascolto e sostegno** alle persone che hanno subito le conseguenze di un reato, includendo tra queste anche le vittime secondarie. Le conseguenze di un’esperienza traumatica non riguardano, infatti, solo le persone direttamente coinvolte, vi è anche chi è colpito da conseguenze indirette di un trauma, le cosiddette “vittime secondarie” (i partner o i familiari, i soccorritori, il personale ospedaliero che ha curato le vittime ecc.).

Pur adottando modalità di lavoro omogenee e replicabili, l’intervento dovrebbe essere quanto più individualizzato possibile, rispettando le caratteristiche e i bisogni soggettivi di ciascuno. L’obiettivo è offrire, nell’immediato, una soluzione concreta alla domanda di giustizia, dando un sostegno sia ai vissuti emozionali sia ai bisogni materiali attraverso un percorso personalizzato.

Le persone che si rivolgono ai servizi possono ricevere una prima assistenza attraverso **l’ascolto telefonico, i colloqui di accoglienza** e, eventualmente, **l’accompagnamento ai servizi presenti sul territorio:**

## ASCOLTO TELEFONICO

Le persone possono ricevere ascolto sin dal primo contatto telefonico. Questa fase è dedicata a raccogliere le informazioni essenziali e a valutare insieme le modalità per affrontare le difficoltà e i disagi causati dal reato. Non di rado costituisce una prima fonte di rassicurazione per la possibilità che offre di condividere le preoccupazioni e prospettare soluzioni ai problemi, di diversa natura, conseguenti all'esperienza subita.

### *Caratteristiche e modalità di erogazione*

Gli operatori forniscono innanzitutto informazioni circa le opportunità e gli interventi offerti e, laddove necessario, orientano verso altri servizi presenti sul territorio. Qualora la persona vittima di reato desideri avvalersi dei servizi, viene attivata la fase di accoglienza.

## COLLOQUI DI ACCOGLIENZA

Obiettivo di questa fase è mettere in forma la domanda di aiuto, valutando la possibilità di proseguire con uno dei percorsi specialistici offerti dal Servizio, consentendo una fruizione consapevole delle opportunità dalla rete dei servizi territoriali.

### *Caratteristiche e modalità di erogazione*

Si possono prevedere uno o più incontri di accoglienza, in condizione di massima riservatezza, volti a garantire un primo ascolto, una risposta immediata alle eventuali urgenze e un orientamento rispetto alle esigenze derivanti dal reato subito.

## ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI

Ha lo scopo di orientare le persone che si rivolgono al Servizio, attraverso un operatore di riferimento, alle opportunità presenti sul territorio e ai servizi pubblici e del privato sociale che si occupano di protezione, lavoro, formazione, casa, accesso alle cure, accesso a fondi di risarcimento. L'operatore di riferimento si fa carico, inoltre, di monitorare il percorso delle persone nell'ambito delle attività della Rete.

### *Caratteristiche e modalità di erogazione*

L'attività è rivolta alle persone, anche straniere, che hanno scarsa conoscenza delle risorse presenti sul territorio che, a seguito del reato subito, hanno la necessità di reperire punti di riferimento che consentano di far fronte alle conseguenze del reato subito.

## PERCORSI SPECIALISTICI

In seguito ai colloqui di accoglienza, possono essere attivati, anche contemporaneamente, uno o più dei seguenti percorsi, condotti da operatori, appositamente formati:

- Sostegno psicologico
- Incontri di gruppo
- Mediazione linguistica
- Informazioni sui diritti
- Consulenza medico-psichiatrica

## SOSTEGNO PSICOLOGICO

L'aver subito un reato, una violenza, un'intrusione improvvisa, a volte messa in atto da persone con le quali si

ha un legame significativo, sulle quali erano riposti fiducia ed affetto, può generare un malessere profondo, accompagnato da angoscia e vissuti d'impotenza. I colloqui di sostegno psicologico costituiscono un'occasione importante per le persone che sentono la necessità di un luogo e un tempo in cui elaborare un sapere sulla propria sofferenza.

#### *Caratteristiche e modalità di erogazione*

Lo strumento principale di intervento è il colloquio clinico, di circa un'ora, con frequenza da concordare con lo psicologo. Il percorso può essere costituito da un numero determinato di colloqui, eventualmente rinnovabili durante le fasi processuali. Lo psicologo-psicoterapeuta si impegna ad utilizzare strumenti e tecniche validate dal punto di vista scientifico, coerenti con il modello teorico e metodologico cui fa riferimento.

### INCONTRI DI GRUPPO

In alternativa o contemporaneamente o a conclusione del percorso psicologico individuale, gli incontri di gruppo costituiscono un'opportunità per consentire a chi si è rivolto al Servizio domandando aiuto di poterlo, a sua volta, offrire ai componenti del gruppo, aumentando in tal modo la capacità di fronteggiare le difficoltà e i problemi e incrementando le competenze dei partecipanti. Il confronto e la condivisione con persone che hanno attraversato o stanno attraversando difficoltà analoghe può mitigare i vissuti di solitudine e favorire il senso di appartenenza alla comunità.

#### *Caratteristiche e modalità di erogazione*

Il gruppo, condotto da uno psicologo-psicoterapeuta, dovrebbe accogliere fino a un massimo di 10 partecipanti e riunirsi almeno ogni 15 giorni.

#### MEDIAZIONE LINGUISTICA

Le persone che si rivolgono al Servizio, se provenienti da un paese straniero, possono aver difficoltà a comunicare e comprendere cosa fare a seguito di un reato subito in un contesto sociale e culturale che non conoscono. La mediazione linguistica ha come obiettivo primario la facilitazione della comunicazione, attraverso la traduzione. Il mediatore, avvalendosi infatti di saperi linguistici, culturali e sociali propri di paesi diversi dall'Italia, accompagna la persona straniera a identificare e interpretare le proprie necessità, lavorando con gli operatori della rete locale per trovare soluzioni che tengano conto anche del contesto di provenienza.

##### *Caratteristiche e modalità di erogazione*

Il mediatore linguistico lavora a fianco dell'operatore che svolge i colloqui di accoglienza o orientamento ai servizi al fine di tradurre quanto la persona straniera vittima di reato porta, al fine di poter garantire una risposta corrispondente alle eventuali urgenze o esigenze emergenti.

#### INFORMAZIONE SUI DIRITTI

Non sempre nel corso del processo si verifica un reale riconoscimento dei bisogni che l'esperienza della

vittimizzazione produce in chi ha subito un reato. Per questo diventa fondamentale favorire la conoscenza, indipendentemente dagli esiti e soprattutto dai tempi dei processi, di tutti quei diritti correlati alle esigenze/emergenze di carattere sociale.

L'informazione sui diritti si prefigge un duplice obiettivo: da un lato, quello di rispondere alle domande e ai dubbi, dopo aver raccolto più informazioni possibili sull'accaduto e, dall'altro, quello di illustrare le forme di tutela previste dall'ordinamento sia in sede penale, sia in sede civile così da poter rappresentare anche il ventaglio di strategie che potranno essere eventualmente intraprese.

#### *Caratteristiche e modalità di erogazione*

Non è possibile erogare il servizio qualora sia già stato dato mandato ad un avvocato in merito al reato subito. In base al contenuto della richiesta è possibile incontrare un avvocato civilista o penalista che fornisce la consulenza legale in uno o più colloqui, della durata di circa un'ora e illustra il ventaglio di possibilità a cui ricorrere in ambito giudiziale e extragiudiziale, senza suggerire od esprimere valutazioni personali in merito. In nessun caso l'operatore fornisce nominativi di colleghi di fiducia a cui rivolgersi, rimandando invece al Consiglio dell'Ordine competente per territorio. A conclusione dell'intervento, gli avvocati non accolgono alcun incarico fiduciario, non fornendo assistenza legale al di là della mera informazioni sui diritti.

#### CONSULENZA MEDICO-PSICHIATRICA

È rivolta alle persone che, a causa del trauma subito, presentano sintomi fisici e/o psichici che compromettono

la qualità di vita a livello individuale, relazionale, sociale e lavorativo. L'obiettivo dell'attività è la cura dei disturbi acuti e la prevenzione della cronicizzazione. Laddove indicato il trattamento medico si integra con l'intervento di sostegno psicologico. È garantita la possibilità di riattivare l'intervento durante le fasi processuali. Nel caso in cui emerga l'esigenza di un trattamento a lungo termine gli operatori provvedono al raccordo con i servizi territoriali di competenza

#### *Caratteristiche e modalità di erogazione*

La consulenza psichiatrica si attiva su richiesta dell'interessato. Il medico provvede a fissare un primo appuntamento, concordando eventuali ulteriori incontri. Il percorso offerto, che ha una durata variabile secondo necessità, include: visite specialistiche, colloqui, valutazioni psicodiagnostiche, trattamenti farmacologici.

#### LUOGO SICURO

L'esperienza maturata in questi anni dai Servizi di assistenza ha reso evidente come l'esigenza di protezione non sempre riesca ad essere affrontata dalla rete dei servizi territoriali, laddove la vittima non rientri nella tipologia di target prevista per strutture mirate (come nel caso di uomini, nuclei familiari, donne vittime di reati non legati alla violenza di genere). Per questo, i servizi di assistenza possono valutare l'opportunità di mettere a disposizione di quelle persone, che per tipologia di reato subito, genere, composizione familiare, residenza, non possono riferirsi ad altri servizi specifici di emergenza già esistenti, un luogo che garantisca, nell'immediato, protezione e accoglienza,

laddove sia impossibile fruire, per ragioni di sicurezza, della normale rete di supporto parentale ed amicale.

## 11.2 ATTIVITÀ INDIRETTE

**Le attività indirette** si rivolgono alle **Forze dell'Ordine**, ai **Magistrati**, agli **Operatori sociali e sanitari del pubblico e del privato sociale**, con l'obiettivo di favorire una riflessione sul tema della vittimizzazione, facilitare la conoscenza e il confronto sulle buone prassi di accompagnamento delle persone offese, diffondere le informazioni relative al sostegno offerto dal Servizio, ampliando e curando costantemente lo sviluppo di una rete di servizi che condividono obiettivi e prassi, attraverso le seguenti attività:

- informazione, sensibilizzazione e formazione presso i presidi territoriali di Carabinieri, Polizia di Stato, Polizia Municipale;
- realizzazione di progetti a favore di adulti e minori vittime di reato, in accordo con le Procure presso il Tribunale ordinario e presso il Tribunale per i minorenni;
- informazione e sensibilizzazione rivolta agli operatori dei servizi socio-assistenziali e sanitari (Servizi sociali, Presidi ospedalieri, Associazioni del terzo settore);
- costruzione di reti locali che favoriscano la cooperazione tra l'autorità giudiziaria, gli enti locali e le organizzazioni del privato sociale, nella prospettiva dell'apertura di nuovi servizi di assistenza alle vittime;
- collaborazioni e lavoro di rete con realtà del pubblico e del privato sociale;
- sensibilizzazione e informazione rivolta ai potenziali fruitori, agli addetti ai lavori e più estensivamente a tutta la cittadinanza attraverso il sito web e altri social networks (Facebook, Instagram, ecc.);

- collaborazione con Organizzazioni operanti in altri Stati europei.

## 12. CODICE ETICO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

In accordo con le finalità e i principi ispiratori della Direttiva Europea gli operatori dei servizi di assistenza alle vittime di reato osservano i seguenti principi etici:

### **I. Rispettare le persone vittime di reato e trattarle con dignità e cortesia**

Fin dal primo contatto gli operatori garantiscono che le persone siano trattate con rispetto, cortesia e gentilezza. Il linguaggio utilizzato in qualsiasi materiale informativo e nel dialogo vis a vis deve essere facile da comprendere e chiaro. Le comunicazioni devono essere non giudicanti, tener conto delle sensibilità di genere, culturali, religiose e di altro tipo, nonché delle sensibilità delle diverse tipologie di vittime.

### **II. Rispondere alle persone vittime di reato in tempi ragionevoli e in modo chiaro e preciso**

A partire dalla prima richiesta o segnalazione, le persone che si rivolgono al Servizio di assistenza sono ricontattate il più presto possibile, in linea generale entro il primo giorno lavorativo successivo alla chiamata. Qualora il tempo d'attesa dovesse prolungarsi più del normale, per specifiche contingenze riguardanti chi ha fatto richiesta o il Servizio, ne viene data comunicazione alla persona in modo chiaro e comprensibile. Se la persona vittima di reato non riesce a rispondere al primo contatto dell'operatore, è previsto un nuovo tentativo di contatto (possibilmente in diversa fascia oraria). Nel caso in cui l'utenza segnali la necessità di essere ricontattata in una definita fascia oraria,

sarà cura dell'operatore soddisfare tale richiesta nei limiti del possibile.

### **III. Comunicare con le vittime in modo appropriato**

Gli operatori forniscono informazioni chiare sulle procedure di assistenza, spiegando che cosa aspettarsi, informando con il dovuto anticipo dell'eventualità in cui un appuntamento debba essere cancellato o rinviato.

### **IV. Mettere in atto adeguate misure per garantire la privacy e la riservatezza**

Vengono messi a disposizione spazi organizzati affinché nessun "esterno" possa ascoltare ciò che viene detto durante gli incontri individuali o le telefonate con l'operatore; non vengono utilizzati contemporaneamente locali attigui; si ha cura inoltre che gli ambienti siano accoglienti, silenziosi, liberi da rumori e distrazioni.

### **V. Proteggere i dati delle persone vittime di reato e garantire la riservatezza, nel rispetto delle disposizioni della legislazione nazionale**

Tutti gli operatori devono essere formati a operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003, integrato dal D.L. 101 del 10 agosto 2018 recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Sono altresì soggetti a segreto professionale, derogabile solo previo e valido consenso da parte del beneficiario o per ordine dell'autorità giudiziaria.

## **VI. Rispondere al bisogno di riconoscimento, protezione e sostegno**

Il primo e fondamentale bisogno comune nelle persone vittime di reato è il rispetto e il riconoscimento. È ampiamente condivisa la convinzione che le persone necessitano di essere riconosciute per l'esperienza di vittimizzazione subita e per la sofferenza che ne è derivata. Generalmente chi ha subito un reato necessita di protezione, in primo luogo dal rischio di incorrere in processi di vittimizzazione secondaria. Le persone vittime di reato inoltre hanno bisogno di supporto, che comprende particolari informazioni, ma anche forme di sostegno emotivo, psicologico e pratico, nonché il rinvio a servizi adeguati.

## **VII. Bisogni individuali delle vittime**

Ogni persona vittima di reato è portatrice di specifici bisogni individuali, da prendere in considerazione già dal primo contatto e nel corso della fase di accoglienza. Sulla base delle esigenze soggettive emerse viene valutata e concordata la forma di supporto più adeguato, tenendo conto dei problemi emotivi, sociali, giudiziari, pratici ed economici conseguenti al reato.

## **VIII. Valutazione dei bisogni per identificare i bisogni delle vittime**

Per identificare adeguatamente le esigenze individuali di una persona vittima di reato è predisposta una valutazione dei bisogni fondata su tre aspetti principali: caratteristiche personali, tipo e natura del reato, circostanze del reato. Particolare cura è dedicata all'individuazione di strategie e soluzioni nei confronti delle vittime vulnerabili (bambini,

persone con disabilità, donne, persone anziane, migranti minoranze etniche, vittime transfrontaliere), sulla base delle loro esigenze.

### 13. INDICAZIONI PER I BENEFICIARI DEI SERVIZI

Ai beneficiari delle attività dirette si richiede **l'osservanza e il rispetto degli orari concordati** per gli appuntamenti.

In caso di disdetta o rinvio degli incontri sono tenuti ad informare tempestivamente l'operatore, possibilmente nelle 24 ore precedenti. Al beneficiario che manchi per 3 volte consecutive, senza preavviso, agli appuntamenti concordati, non saranno proposti ulteriori incontri.

La conclusione del percorso di informazione, accompagnamento e sostegno è da concordarsi con gli operatori.

I beneficiari possono interrompere in qualunque momento l'avvio e il proseguo del percorso di assistenza, comunicandolo all'operatore e rendendosi disponibili ad un ultimo incontro di sintesi del lavoro svolto.

### 14. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI BENEFICIARI

Per offrire un servizio qualitativamente valido e rispettoso dei diritti del beneficiario, gli operatori del Servizio garantiscono una **programmazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile** da verificare attraverso idonei dispositivi quali: strumenti di tutela del beneficiario, anche attraverso la rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio ricevuto; gestione della privacy; strumenti e procedure per la gestione di eventuali segnalazioni di disservizi o di reclami.

#### STRUMENTI DI TUTELA DEL BENEFICIARIO E DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli operatori possono utilizzare una **scheda-cartella informatizzata** che consente di raccogliere dati relativi sia al singolo beneficiario, sia agli interventi che i diversi

operatori pongono in essere. Tramite questa scheda è possibile monitorare, con precisione e tempestività, l'effettiva operatività nei confronti delle persone offese.

Gli operatori possono avvalersi di un **questionario di soddisfazione**, attraverso cui ogni singolo beneficiario può esprimere una valutazione del servizio ricevuto, sia nel complesso, sia rispetto agli specifici ambiti dell'organizzazione con cui è venuto in contatto.

Inoltre gli operatori possono utilizzare una **scheda di rilevazione** che consente di monitorare – con frequenza trimestrale - l'attività complessiva del Servizio fornendo, in tempi brevi, dati aggiornati e garantendo un'adeguata *governance* dei costi.

## 15. STRUMENTI E PROCEDURE PER LA GESTIONE DI EVENTUALI SEGNALAZIONI O RECLAMI

I beneficiari, qualora lo ritengano opportuno, possono avanzare segnalazioni di disservizi rilevati o reclami utilizzando un apposito modulo, consegnato in formato cartaceo o scaricandolo dal sito web.

## 16. RAPPORTI CON LA GIUSTIZIA RIPARATIVA

Il D.lgs. 10 ottobre 2022, n. 150, regola per la prima volta nel nostro ordinamento, in modo organico, la Giustizia riparativa. Si tratta di un importante allineamento alla diffusione sempre più estesa del paradigma a livello internazionale, cui il tessuto normativo nazionale si richiama.

I centri di Giustizia riparativa dovranno essere almeno uno per Corte d'appello, essere gestiti dall'ente pubblico locale ed avvalersi di esperti in programmi di Giustizia riparativa, iscritti nell'apposito elenco presso il Ministero della Giustizia.

Ai servizi per le vittime vengono attribuiti tre compiti:

- a) **Informare** - ex art 90 bis lett. p) bis del CPP - la vittima dell'esistenza dei programmi di Giustizia riparativa, al primo contatto con la medesima;
- b) **Inviare** le vittime, che li ritengano conformi al loro interesse, ai programmi di Giustizia riparativa, previa preliminare valutazione dei rischi di rivittimizzazione e di vittimizzazione secondaria;
- c) **Accompagnare** - ex art 55, comma 3 D.lgs 150/2022 - la vittima, se lo richiede, nei percorsi di Giustizia riparativa, con proprio personale.

Tra le garanzie che prevede la normativa viene indicata la completa, tempestiva ed effettiva informazione tanto verso l'autore quanto verso la vittima circa *"i servizi di giustizia riparativa disponibili"*. Si può ritenere che una effettiva garanzia per un'informazione efficace è data, per l'autore del reato, dal personale giudiziario, dagli UEPE, dall'avvocatura (*Art. 19 Raccomandazione 2018*) e, per le vittime, dall'esistenza di servizi specifici per la loro

assistenza, il cui ruolo merita una più attenta considerazione.

Tenuto anche conto del fatto che, dal punto di vista della vittima, la progettualità riparatoria è condizionata dallo sforzo che la vittima stessa deve compiere – spesso a molti anni di distanza dai fatti e dopo avere affrontato le difficoltà del processo – per accedere ad un ulteriore coinvolgimento con il sistema giudiziario, sia pure per finalità riparative.

Per questo, è importante che i servizi di assistenza adottino “misure che garantiscono la protezione delle vittime dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni, applicabili in caso di ricorso a eventuali servizi di giustizia riparativa” (*Art. 12 Direttiva*). E forniscano “informazioni complete e obiettive in merito al procedimento di giustizia riparativa e al suo potenziale esito, così come informazioni sulle modalità di controllo dell'esecuzione di un eventuale accordo” (*Art. 12 Direttiva*), “con modalità quanto più possibile diversificate e in modo da assicurarne la comprensione da parte della vittima” (*Cons. 21 Direttiva*).

In tutti i percorsi di giustizia riparativa resta comunque fondamentale introdurre dispositivi di raccordo tra gli operatori dei servizi che si occupano, rispettivamente, della vittima, dell'autore del reato e della realizzazione dei percorsi di giustizia riparativa per valutare la vulnerabilità delle parti ed il rischio di rivittimizzazione e vittimizzazione secondaria.

## 17. APPENDICE

### 17.1 ATTIVITA' DIRETTE ALLE VITTIME DI REATO

#### FUNZIONIGRAMMA

##### Ascolto telefonico

1. Ascolto domanda di assistenza
2. Richiesta dati per apertura scheda di accesso
3. Informazione sulle opportunità offerte dalla Rete e sul suo funzionamento
4. Informazione e orientamento verso altri servizi del territorio
5. Verifica volontà e condizioni di accesso alla Rete
6. Valutazione eventuale urgenza

##### Accompagnamento ai servizi

1. Analisi bisogni materiali conseguenti al reato
2. Orientamento alle opportunità in merito a protezione
3. Orientamento in merito a casa, lavoro, accesso fondi di risarcimento
4. Orientamento ai servizi dedicati agli stranieri
5. Accompagnamento ai servizi sul territorio
6. Raccordo con altri servizi

##### Incontri di gruppo

1. Facilitazione interazione gruppale
2. Facilitazione costituzione del gruppo
3. Condivisione strategie di fronteggiamento criticità
4. Accompagnamento durante la fase processuale
5. Riattivazione rete sociale
6. Riduzione vissuti di solitudine

##### Accoglienza

1. Sottoscrizione consenso trattamento dati
2. Presentazione risorse della Rete
3. Analisi della domanda
4. Valutazione rischio incolumità
5. Proposta interventi specialistici
6. Attivazione interventi specialistici

##### Sostegno psicologico

1. Valutazione vulnerabilità e strategie di protezione
2. Definizione obiettivo percorso terapeutico
3. Individuazione e valorizzazione risorse soggettive
4. Superamento dell'identità di vittima
5. Affiancamento nella fase processuale

##### Luogo sicuro

1. Valutazione vulnerabilità
2. Collocazione momentanea in emergenza/protezione
3. Lavoro di rete con FF.OO. invianti
4. Accompagnamento ai servizi sanitari e/o sociali territoriali
5. Raccordo con risorse territoriali

##### Informazione sui diritti

1. Accompagnamento alla denuncia
2. Informazione sui diritti in ambito civile
3. Informazione sui diritti in ambito penale
4. Informazioni sull'iter giudiziario e gratuito patrocinio
5. Informazioni diritti in ottica di giustizia riparativa

##### Consulenza medico-psichiatrica

1. Valutazione psicodiagnostica
2. Prevenzione cronicizzazione disturbi post traumatici
3. Trattamento farmacologico
4. Integrazione con intervento psicologico
5. Invio ai servizi territoriali

## 17.2 AREE DA INDAGARE. UNA MAPPA DA COSTRUIRE, OGNI VOLTA

Per concludere, si propone una sorta di mappa, con indicate le aree da indagare per poter cogliere la complessità della situazione in cui si trova la persona che ha contatto il Servizio.

Si tratta di ambiti diversi, da provare a mettere a fuoco per poter cogliere se la persona ha rivolto la domanda di aiuto nel luogo e nel tempo opportuno oppure, al contrario, se è necessario un pronto intervento delle Forze dell'ordine o, eventualmente, del Pronto soccorso.

Sono domande che possono mettere in luce questioni aperte, su cui può essere importante confrontarsi in équipe, per comprendere quale intervento sia opportuno proporre, ogni volta, a chi si accoglie. Si tratta di aspetti da definire, eventualmente, anche con il formatore/supervisore. Il lavoro collettivo può consentire, infatti, di mettere in forma ipotesi di lavoro non standard.

Questo compendio non intende esaurire la molteplicità e la complessità delle situazioni che possono presentarsi, ma vuole essere anche attraverso le questioni che seguono, uno stimolo alla riflessione.

Per questo, è importante analizzare i diversi aspetti che possono caratterizzare la condizione in cui si trova la persona che ha subito un reato:

1. FATTORI DI RISCHIO
2. FATTORI DI PROTEZIONE
3. MODIFICAZIONE DELLE ABITUDINI DI VITA
4. DISTURBI FISICI, PSICHICI, COMPORTAMENTALI
5. PRESENZA DI RISORSE, RETE DI SOSTEGNO

- 6. CONOSCENZA DEI PROPRI DIRITTI
- 7. CONTATTI CON LE FORZE DELL'ORDINE
- 8. CONTATTI CON I SERVIZI DEL TERRITORIO
- 9. SITUAZIONE PROCESSUALE

### **1. Fattori di rischio**

Da quanto tempo la persona subisce questo reato?

È la prima volta che succede?

Di che tipo di reato si tratta?

La persona è a rischio di vita?

Si rende conto del pericolo in cui si trova o ci si espone?

**Esistono diversi fattori di rischio da andare a verificare:**

- fattori di rischio biologici: genere, (F), età (persone minorenni o molto anziane), eventuali disabilità.
- fattori di rischio psicologici: esposizione a precedenti traumi, traumaticità dell'evento, gravità, durata, prossimità (vittime dirette/vittime indirette) (disturbi psicologici e psichiatrici precedenti).
- fattori di rischio sociale: ridotta rete sociale, contesto affettivo-relazionale-sociale scarsamente supportivo o fonte del reato e della sofferenza.

### **2. Fattori di protezione**

Esistono fattori di protezione?

La persona è sola, ha una rete familiare o amicale che la sta sostenendo?

Chi la circonda sa cosa sta avvenendo?

La persona ha un lavoro, una abitazione sicura, un progetto di vita?

### **3. Modificazione delle abitudini di vita**

La persona si è trovata a cambiare le sue abitudini quotidiane?

Deve cambiare casa e quartiere per paura di incontrare il reo?

Ha dovuto cambiare numero di telefono? Togliersi dai social?

Ha dovuto cambiare lavoro?

Deve essere sempre accompagnata nei suoi spostamenti?

Deve chiamare i familiari per assicurare loro che è arrivata nel luogo in cui stava andando e che dunque possono stare tranquilli?

#### **4. Disturbi fisici, psichici, comportamentali**

Ci sono delle manifestazioni di sofferenza a livello fisico, psichico, comportamentale?

La persona non riesce più a dormire, mangiare, uscire, andare a lavorare?

Non ha più rapporti sociali?

#### **5. Presenza di risorse e rete di sostegno**

Esistono delle **risorse** che la persona sta mettendo in campo?

Si è già rivolta ad altre associazioni?

Ha cercato informazioni per capire come agire?

Ha un progetto per modificare la situazione in cui si trova?

Viene accompagnata da qualcuno in questo momento di difficoltà?

#### **6. Conoscenza dei propri diritti**

Ha conoscenza dei suoi diritti?  
Sa che quanto è successo è un reato?  
Ha un avvocato?  
Sa se può accedere al gratuito patrocinio?  
Sa come scegliere un avvocato?  
Ha conoscenza dell'iter processuale che si può aprire?  
Sa come tutelarsi legalmente?

## **7. Contatti con le Forze dell'ordine**

C'è stato già un **contatto** con le **Forze dell'ordine**?  
Ci sono denunce, esposti, querele?  
Che tipo di esperienza ha avuto con le Forze dell'ordine?  
Si è sentita protetta, accolta, giudicata?  
Si è sentita ascoltata in modo rispettoso?  
Ha avuto la percezione di essere stata creduta?  
Ha un legame particolare con qualche Caserma o Commissariato e con qualche operatore?  
In caso di necessità, emergenza, sa chi chiamare?

## **8. Contatti con i servizi del territorio**

Sono già attivi rapporti con i servizi del territorio?  
Ci sono progetti o prese in carico attive da parte di Asl, Servizi Sociali, Tribunali, NPI?  
È un rapporto risalente nel tempo?  
Vi è con gli operatori un legame di fiducia o timore?

## **9. Situazione Processuale**

In quale tempo del percorso giudiziario si trova?

### **La persona che domanda di accedere al servizio:**

- è lei stessa oggetto di denuncia?
- è in corso un'indagine a suo carico?
- dovrà essere ascoltata dal GIP?
- è stata richiesta per lei una CTU?
- è stato richiesto l'incidente probatorio?

## 17.3 FONDI D'INDENNIZZO PER LE VITTIME IN ITALIA

### 1. Fondazione emiliano-romagnola per le vittime dei reati

*Per quali tipologie di reato si attiva?*

La Fondazione interviene in caso di reati dolosi gravi e gravissimi, commessi sul territorio regionale o riguardanti persone residenti in Emilia-Romagna, compresi gli appartenenti alle forze di polizia nazionali e alla polizia locale. Tra i reati commessi, a titolo esemplificativo, vanno menzionati: omicidi consumati o tentati, rapine particolarmente efferate, lesioni gravissime, violenze sessuali su adulti o persone minorenni, maltrattamenti in famiglia di particolare incidenza sulla salute psicofisica e sulla libertà personale delle persone offese.

*A quali vittime si rivolge?*

La Fondazione si attiva nei confronti di tutte le vittime - e dei loro familiari - di reati dolosi dai quali derivino la morte o un danno grave o gravissimo alla persona (che ne leda la vita, l'integrità fisica, la libertà personale, morale o sessuale) residenti in Emilia-Romagna o che hanno subito il reato nel territorio emiliano-romagnolo

*Qual è la modalità di intervento?*

Il Comitato dei garanti della Fondazione delibera un contributo economico una tantum, che viene erogato direttamente alla vittima o ai suoi familiari o in alternativa, nei casi di particolare fragilità, viene mediato dal Servizio sociale.

Il contributo economico deliberato è stabilito in funzione della gravità del reato, della presenza di figli e delle

condizioni socio-economiche. Attualmente nei casi più gravi omicidi e femminicidi, si è arrivati ad erogare fino a € 12.500. Le decisioni assunte contribuiscono in concreto alla tutela delle persone offese attraverso un aiuto economico immediato volto a limitare le conseguenze della violenza subita, prima e indipendentemente dall'accertamento della responsabilità penale del reo, e arricchiscono l'insieme dei supporti che la rete dei servizi sociali, sanitari, educativi e di assistenza è in grado di offrire. I contributi erogati possono, quindi, aiutare le vittime o i loro familiari per far fronte, ad esempio, a spese sanitarie, psicoterapeutiche o di cura e assistenza, per sostenere percorsi studio, socialità e recupero di una quotidianità normalizzante dei bambini e ragazzi coinvolti, per appoggiare percorsi di autonomia personale, abitativa e lavorativa nei casi di vittime vulnerabili di reati gravi, ed in particolar modo di donne in uscita da percorsi di violenza accompagnate dai servizi o per acquisire o ripristinare i beni materiali necessari alle vittime che devono ricominciare nel quotidiano, una vita normale.

*Con quali modalità si formalizza e presenta la richiesta?*

La richiesta di intervento deve essere presentata alla Fondazione dal Sindaco del Comune in cui si è verificato il fatto, oppure da quello del Comune di residenza della vittima.

Chi è vittima di reato grave e ha bisogno di sostegno, può chiedere all'ente locale (personalmente o tramite il proprio avvocato, i servizi socio-sanitari o la polizia locale) di inoltrare la propria richiesta alla Fondazione.

Per Approfondimenti e Modulistica:

<https://www.regione.emilia-romagna.it/fondazione-per-le-vittime-dei-reati/la-fondazione/modalita-di-intervento>

## **2. Fondo di rotazione per la solidarietà alle vittime dei reati intenzionali violenti (legge 7 luglio 2016 e ss. mm.)**

*Per quali tipologie di reato si attiva?*

Reati dolosi intenzionali violenti.

*A quali vittime si rivolge?*

Il fondo si attiva nei confronti di tutte le vittime - e dei loro familiari - di reati dolosi violenti intenzionali.

*Qual è la modalità di intervento?*

Il fondo corrisponde:

- Un indennizzo di € 25.000 per lesioni gravissime, deformazione dell'aspetto mediante lesioni al volto, violenza sessuale, tranne nel caso in cui il giudice l'abbia ritenuta di minore gravità.
- L'indennizzo è di € 50.000 per omicidio o di € 60.000 per omicidio derivante dai crimini domestici o violenza di genere a favore dei figli,
- Per tutti i reati indicati, si può inoltre avere il rimborso delle spese mediche sostenute fino a € 10.000.
- Per gli altri reati dolosi contro la persona si può ottenere il rimborso delle spese mediche sostenute fino a € 15.000.

Per le prime tre ipotesi si liquida un indennizzo costituito da una somma fissa più le eventuali spese, secondo quanto documentato, sino ad un massimo di € 10.000; mentre nella quarta ipotesi solo le spese, ma con un massimale più alto (€ 15.000).

L'indennizzo viene erogato dal fondo dopo l'istruttoria svolta presso il Commissario per il fondo presso il Ministero dell'Interno su domanda presentata presso la Prefettura di residenza/domicilio della vittima.

*Con quali modalità si formalizza e presenta la richiesta?*

Si propone la domanda utilizzando il modulo che si trova nel sito di cui al link presentandolo alla prefettura di residenza/domicilio. La domanda va proposta entro 60 giorni da quando la sentenza penale è divenuta definitiva o dall'ultimo atto del procedimento esecutivo che si ha esperito.

Condizione per l'accesso al fondo è che la vittima abbia già esperito infruttuosamente l'azione esecutiva nei confronti dell'autore del reato per ottenere il risarcimento del danno dal soggetto obbligato in forza di sentenza di condanna irrevocabile o di una condanna a titolo di provvisoria; tale condizione non si applica quando l'autore del reato sia rimasto ignoto oppure quando quest'ultimo abbia chiesto e ottenuto l'ammissione al gratuito patrocinio a spese dello Stato nel procedimento penale o civile in cui è stata accertata la sua responsabilità.

Non è necessario esperire il procedimento esecutivo quando il responsabile è stato ammesso al patrocinio a spese dello stato o è ignoto.

La prefettura, ricevuta la domanda, invierà all'Ufficio del Commissario la documentazione e il casellario giudiziale.

In caso di accoglimento, lo Stato corrisponderà l'indennizzo e le eventuali spese mediche sostenute sul conto corrente indicato.

In caso di risultato sfavorevole dell'esame dell'istanza, riceveranno una comunicazione dalla Prefettura e potranno proporre altri documenti e altre osservazioni.

Il fondo interviene in subordine alle provvidenze conferite da altro fondo specialistico per determinati tipi di reato quindi Non è cumulabile ma è complementare.

In contrario se la provvidenza del fondo specialistico non raggiunge i livelli di quanto spetterebbe alla vittima dal fondo per le vittime di reati intenzionali violenti lo integra.

Per approfondimenti e per la modulistica:  
<https://www.interno.gov.it/it/presupposti-e-requisiti-laccesso-fondo-vittime-dei-reati-intenzionali-violenti>

### **3. Misure di sostegno agli orfani di crimini domestici e di reati di genere ed alle famiglie affidatarie (legge 26 febbraio 2011 n.10 e ss. mm. ed ii)**

*Per quali tipologie di reato si attiva?*

Omicidio che avvenga all'interno dell'ambiente domestico o per ragioni di genere;

*A quali vittime si rivolge?*

1. Gli orfani di crimini domestici, figli minorenni o maggiorenni non economicamente autosufficienti della vittima di un omicidio commesso dal coniuge;
2. Gli orfani, figli minorenni o maggiorenni non economicamente autosufficienti, di madre vittima di omicidio;
3. Le famiglie affidatarie sia parentali che non parentali di tali orfani qualora siano minorenni;

*Qual è la modalità di intervento?*

Sono erogate a favore degli orfani:

- a) Borse di studio;
- b) Iniziative di orientamento lavorativo e formazione;
- c) Incentivo a favore dei datori di lavoro che assumono tali orfani;
- d) Richiesta al fondo vittime reati intenzionali violenti del rimborso spese mediche e di assistenza materiale e psicologica;

Sono erogati a favore delle famiglie affidatarie:

- e) Sostegno ed aiuto economico;

I benefici sono cumulabili.

*Con quali modalità si formalizza e presenta la richiesta?*

La richiesta per le provvidenze di cui alle lettere a) e b) e d) della voce precedente va presentata alla Prefettura di residenza/ domicilio dell'orfano;

Per l'incentivo di cui alla lett c) la domanda va presentata presso l'Inps di residenza dell'orfano;

Per l'incentivo di cui alla lett e) la domanda va presentata presso la Prefettura di residenza della famiglia affidataria;

Per approfondimenti e per la modulistica:

<https://www.interno.gov.it/it/orfani-crimini-domestici-e-violenza-genere>

#### **4. Fondo Vittime della strada**

*Per quali tipologie di reato si attiva?*

Danni da lesioni e omicidio stradale;

Danni civilistici da circolazione stradale;

*A quali vittime si rivolge?*

Il Fondo Vittime della Strada, istituito dall'AFVS – Associazione Familiari e Vittime della Strada, è un fondo per aiutare tutti coloro che sono rimasti coinvolti in un incidente stradale causato da un veicolo sconosciuto o privo di copertura assicurativa, al fine di ottenere il risarcimento del danno dal “Fondo di Garanzia per le Vittime della Strada” disciplinato dal “codice delle assicurazioni” ex d lgs 209/2005.

*Qual è la modalità di intervento?*

Il fondo, ricevuta la domanda di una vittima, la avvia ad avvocati convenzionati i quali cureranno la richiesta di risarcimento danni presso il fondo di garanzia vittima della strada istituito con d lgs 209/2005 che si occupa, attraverso la gestione a rotazione delle diverse compagnie assicurative nazionali, di erogare al danneggiato il risarcimento.

Il fondo quindi anticipa le spese legali all'avvocato che poi saranno rimborsate dalla vittima risarcita.

*Con quali modalità si formalizza e presenta la richiesta?*

Le vittime ed i danneggiati si rivolgono all'avvocato convenzionato segnalato dall'associazione per la pratica di risarcimento;

il fondo è privatistico e consiste in un anticipo rispetto alla restituzione al momento del risarcimento alla vittima da parte del fondo di garanzia.

Per approfondimenti e per la modulistica:

per il fondo di garanzia vittime della strada

<https://www.consap.it/fondo-di-garanzia-per-le-vittime-della-strada/>

per i fondi vittime gestiti delle associazioni  
<https://www.fondovittimedellastrada.it/cose-il-fondo/>

## **5. Reddito di Libertà per le donne vittime di violenza (Dpcm 17 dicembre 2020)**

*Per quali tipologie di reato si attiva?*

Reati dolosi violenti

*A quali vittime si rivolge?*

Tutte le donne vittime di violenza, sole o con figli minori, seguite dai centri antiviolenza riconosciuti dalle regioni e dai servizi sociali nei percorsi di fuoriuscita dalla violenza, al fine di contribuire a sostenerne l'autonomia. A tal fine occorre allegare alla domanda:

- a) Attestazione del responsabile di un centro antiviolenza di aver intrapreso un percorso di autonomia ed emancipazione;
- b) Attestazione da parte del servizio sociale professionale dello stato di bisogno;

Destinatarie del contributo sono le donne residenti nel territorio italiano che siano cittadine italiane o comunitarie oppure, in caso di cittadine di Stato extracomunitario, in possesso di regolare permesso di soggiorno. Ai fini del presente beneficio, alle cittadine italiane sono equiparate le straniere aventi lo status di rifugiate politiche o lo status di protezione sussidiaria (cfr. l'art. 27 del decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251).

*Qual è la modalità di intervento?*

Viene riconosciuto un reddito pari a € 400 per la durata di un anno non ripetibile al fine di sostenere le spese di

fuoriuscita dalla situazione di violenza e difficoltà economica.

Tale beneficio è cumulabile con altri strumenti di sostegno al reddito (ad es con reddito di cittadinanza od altre provvidenze sociali)

*Con quali modalità si formalizza e presenta la richiesta?*

La richiesta va presentata all'Inps attraverso gli uffici comunali del comune competente per residenza della donna secondo le modalità indicate nella circolare Inps numero 166 del 08-11-2021.

Per approfondimenti e per la modulistica:

Messaggio Inps n. 1053 del 7.03.2022

<https://www.informazionefiscale.it/reddito-di-liberta-INPS-domanda-2022-fondi-regionali>

Messaggio Inps 4132 del 24 maggio 2011

[https://www.inps.it/content/inps-site/it/it/inps-comunica/atti/circolari-messaggi-e-normativa/dettaglio.circolari-e-messaggi.2021.11.messaggio-numero-4132-del-24-11-2021\\_13606.html](https://www.inps.it/content/inps-site/it/it/inps-comunica/atti/circolari-messaggi-e-normativa/dettaglio.circolari-e-messaggi.2021.11.messaggio-numero-4132-del-24-11-2021_13606.html)







*Il presente documento è stato curato da: Stefano Avedano, Battistina Bertino, Marco Bouchard, Roberta Margiaria, Giovanni Mierolo*