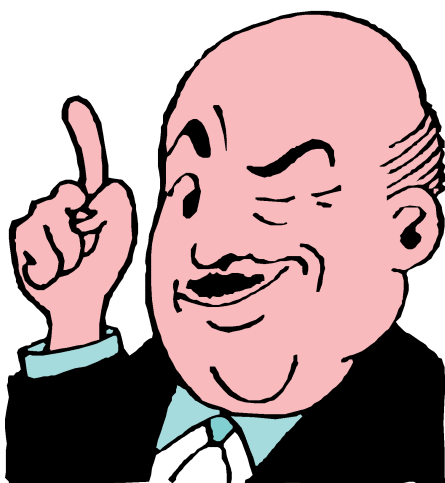




FEDERCONSUMATORI  
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

# *SEMPRE VIGILI*



*La guida per prevenire rapine,  
raggiri ... e come porvi rimedio*

*ARIANNA ROTOLO - LILLO VIZZINI*



*Programma generale di intervento 2005-2006 della Regione Siciliana  
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Attività Produttive*

*Gli anziani sono un'enorme risorsa per la nostra Società, in termini di esperienza, di umanità, di storia; sono il nostro mondo degli affetti che va strenuamente protetto e gelosamente custodito.*

*La Polizia di Stato cerca di avvicinarsi sempre più ai bisogni reali dei cittadini, per trasmettere fiducia, ricevere maggior collaborazione e creare una nuova cultura della sicurezza, concretizzando l'attuale concetto di "Polizia di Prossimità".*

*È questo l'obiettivo primario della Polizia di Stato.*

*Un'istituzione a tutela dell'assetto democratico del nostro Paese, il cui fine principale è quello di garantire una serena e proficua convivenza ai cittadini.*

*Per questo nostro modo di essere sempre al servizio del cittadino, Vi invitiamo a chiamare per ogni dubbio, timore od incertezza: ricordate, la Polizia non va mai in vacanza.*

**GIUSEPPE CARUSO**  
**Questore della Provincia di Palermo**



## LE TRUFFE PIÙ RICORRENTI AI DANNI DEGLI ANZIANI

### Il trucco delle banconote

Alcuni tipi di truffa hanno come **condizione iniziale** che **la vittima sia appena stata in banca o alla posta** a ritirare i soldi. Succede spesso che una persona anziana dopo aver fatto un prelievo venga seguita da qualcuno che poco dopo gli si presenta come funzionario di banca. In genere il finto funzionario suona al campanello di casa dicendo che potrebbe esserci stato un errore, che è necessario verificare il numero di serie delle banconote appena ritirate. L'anziano consegna i soldi e il truffatore, facendo finta di contarli o controllarli, li sostituisce con banconote false.

### Ricordare

**che nessun funzionario di banca si recherà mai a casa per controllare le banconote o i numeri seriali.**

### Pietre preziose “poco preziose”

Un signore di aspetto rassicurante e in genere di mezz'età, si finge uno straniero che per un'urgenza deve raggiungere il

paese d'origine ma non ha disponibilità di soldi liquidi per il viaggio.

Ferma una signora per strada e cerca di vendere un anello o delle pietre preziose che avrebbero un valore tra 7 o 10 mila euro. Naturalmente alla signora in questione le venderebbe a molto meno. Passa un altro signore ben vestito che dice di essere un gioielliere con tanto di lente per controllare le pietre e subito dopo si offre di comprarle per 5 mila euro. Ma lo straniero insiste perché sia l'anziana signora a comprarle. E spesso riesce a convincerla facendosi dare 2/3mila euro.

### **Falsa beneficenza**

Un signore ben vestito, 50/60 anni circa, talvolta con accento straniero, **si finge medico o rappresentante di una casa farmaceutica** alla ricerca di un deposito per effettuare una donazione di medicinali a scopo di beneficenza. Ferma un signore per strada, normalmente in quartieri borghesi, chiedendo informazioni su questo deposito: il signore ovviamente non sa niente. Passa un'altra persona che fa finta di sapere dove sia il deposito ma dice che è stato chiuso. La donazione allora può avvenire soltanto tramite notaio ma serve un anticipo in denaro che la persona incaricata della beneficenza non ha a disposizione in quel momento. **L'anziano fermato per strada viene convinto che può contribuire alla beneficenza ricavando anche una percentuale se fornisce il denaro che serve per il notaio.**

Viene accompagnato a ritirare una discreta cifra (anche migliaia di euro) e poi invitato a salire sull'auto insieme ai due "compari" per andare dal notaio. Durante il tragitto i truffatori si ricordano che servirà sicuramente una marca da bollo. Si fermano davanti a un tabaccaio e chiedono alla vittima di andare a comprarla. Appena il truffato scende, naturalmente, fuggono.

## **Operazione “giacca pulita”**

**Ancora più diffusa e più vecchia è la truffa del gelato o del caffè sulla giacca.**

Sono nella maggior parte dei casi donne con bambini, ma a volte anche ragazzi, con il gelato o con un caffè in mano che vi urtano facendovelo cadere sulla giacca. Poi con la scusa di ripulirvela ve la fanno sfilare e vi rubano il portafogli.

## **Falsi impiegati “porta a porta”**

**Si presentano alla porta di persone anziane con la scusa di dover controllare** la posizione pensionistica o contributiva, o ancora per controllare il contatore del gas, della luce ecc. ma in realtà raggirano le persone facendosi consegnare soldi o sottraendo beni o altri oggetti di valore.

### **Ricordare**

**che prima di fare controlli, gli enti e/o aziende affiggono avvisi negli androni o nelle portinerie dei palazzi.**



## CONSIGLI PRATICI PER L'UTILIZZO DELLE CARTE DI CREDITO



- Non cedere la carta ad altre persone e non fornirne il codice P.I.N.;
- Non perdere mai di vista la propria carta di credito al momento del pagamento.
- Diffidare di coloro che affermano di non avere l'apparecchiatura P.O.S. in prossimità della cassa ed, eventualmente, non vergognarsi di seguire l'addetto fino al lettore della carta;
- Se si nota un comportamento sospetto non esitare ad avvertire, attraverso il numero verde, la società emittente che terrà sotto controllo le transazioni;
- Al momento del recapito postale della carta di credito e del successivo codice P.I.N. controllare che la busta sia integra e che sia della vostra banca (o di chi emette la carta di credito). Verificare che all'interno non vi siano alterazioni o rotture del cartoncino che contiene la carta e diffidare, quindi, di buste bianche inviate con posta prioritaria o con francobolli (di solito sono buste con la tassa già pagata).

### BANCOMAT

- Bisogna evitare di tenere trascritto il codice della carta di credito e/o bancomat assieme alla carta nel portafoglio.
- Nel caso lo si trascriva nell'agenda, dissimularlo come un normale numero telefonico.
- Durante un prelievo allo sportello automatico, se la carta si inceppa nell'apparecchio, evitare di allontanarsi dallo sportel-

lo sin quando non si è sbloccata la carta. Spesso lo stratagemma del blocco della carta è sfruttato da truffatori per sottrarla ai legittimi proprietari. Un ulteriore e valido motivo per effettuare i prelievi bancomat di giorno, quando la banca è aperta.

## **CONSIGLI PER IL COMMERCIO ELETTRONICO**

- Per ridurre i rischi di frode è quindi consigliabile in primo luogo far sì che la propria carta venga maneggiata dal minor numero di persone possibile. In secondo luogo è opportuno effettuare spese su rete internet utilizzando siti conosciuti o che abbiano un minimo di credibilità sia per quanto riguarda il prodotto venduto, che la solidità del marchio.
- Verificare che i siti in questione utilizzino protocolli di sicurezza che permettano di identificare l'utente. Il più diffuso è il Secure Socket Layer (SSL): generalmente durante la transazione, in basso a destra della finestra, compare un'icona con un lucchetto che sta a significare che in quel momento la connessione è sicura;
- Evitare di fornire informazioni troppo personali in particolare quelle relative al proprio conto corrente; affinché la transazione vada a buon fine serve solo il numero della carta di credito e la relativa scadenza;
- Fare uso, per quanto possibile, delle soluzioni di home banking che le banche mettono a disposizione per controllare – quasi in tempo reale – il proprio estratto conto, in modo da bloccare, tempestivamente, la carta qualora si disconoscessero delle spese addebitate;
- Verificare con attenzione gli estratti conto segnalando immediatamente, alla società che emette la carta, ogni transazione sconosciuta.

## **PHISHING: UN'E-MAIL PER RUBARE I VOSTRI DATI DI HOME BANKING**

**Una truffa informatica che permette agli ideatori di carpire, attraverso un'e-mail, i dati di accesso personali alla propria banca on line.** Arriva nella vostra casella di posta elettronica un'e-mail che sembra provenire dalla vostra banca e vi dice che c'è un imprecisato problema al sistema di "home banking". Vi invita pertanto ad aprire la home page della banca con cui avete il conto corrente gestito via web e di cliccare sul link indicato nella mail.

Subito dopo aver cliccato sul link vi si apre una finestra (pop-up) su cui digitare la "user-id" e la "password" di accesso all'home banking. Dopo pochi secondi, in generale, appare un altro pop-up che vi informa che per assenza di collegamento non è possibile la connessione. A questo punto qualcuno è entrato in possesso dei vostri dati e può fare operazioni dal vostro conto.

**Questa truffa, denominata "phishing", è nata in Spagna e Portogallo ed è stata segnalata dalla polizia locale a quella italiana. Si è diffusa infatti anche nel nostro Paese e il raggio consiste nell'acquisire "user-id", "password", nome dell'istituto di credito ed eventuali altri dati immessi dall'ignaro utente. Così grazie a quel primo pop-up che ha registrato i dati, il conto corrente viene svuotato con bonifici fatti a società fantomatiche.**

La polizia postale ha comunque inviato una circolare all'ABI (Associazione bancaria italiana) invitando le banche ad avvertire i propri clienti di non digitare i codici personali nel caso dovessero ricevere questo tipo di e-mail.

Il fenomeno del phishing che in realtà non coinvolge solo le banche ma in generale le varie aziende che si occupano di e-business è oggi considerato la parte dello spam più in crescita in tutto il mondo e colpisce sia le aziende che i consumatori.



### **Ricordare che:**

1. Gli istituti bancari e le aziende serie non richiedono mai password, numeri di carte di credito o altre informazioni personali in un messaggio di posta elettronica. L'unica circostanza in cui viene richiesto il numero della vostra carta di credito è nel corso di un acquisto on-line che avete voi deciso di fare.
2. Non bisogna rispondere mai a richieste di informazioni personali (PIN, password ecc), anche se provenienti dal vostro istituto di credito, ricevute tramite posta elettronica. Nel dubbio, telefonare all'istituto che dichiara di avervi inviato l'e-mail chiedendo una conferma.
3. È possibile segnalare il sospetto di abuso anche via e-mail. Molte banche ed aziende dispongono infatti anche di un indirizzo di posta elettronica specifico per denunciare questo tipo di illeciti. Per essere sicuri di accedere ad un sito web "reale" di un istituto bancario è indispensabile digitare il rispettivo indirizzo URL nella barra degli indirizzi, diffidando di link ricevuti via e-mail.
4. È fondamentale esaminare regolarmente i rendiconti bancari e della carta di credito e in caso di spese o movimenti bancari non riconosciuti informare immediatamente telefonicamente il proprio istituto bancario o la società emittente della propria carta di credito.



**In caso di sospetto di uso illecito delle proprie informazioni personali per operazioni di phishing occorre rivolgersi immediatamente alla Polizia Postale.**

# I CONSIGLI DELLA POLIZIA DI STATO

## Regole d'oro e Buone abitudini

- Duplicare e conservare in luogo sicuro copia di tutti i documenti personali e delle proprietà.
- Conservare fatture, ricevute fiscali e contratti di tutto ciò che è di valore acquistato, in modo da essere precisi e documentati in caso di denuncia del loro furto.
- Riepilogare le cose più importanti in uno scritto, che si conserverà o si affiderà a persone di fiducia, in modo da facilitare il compito di chi deve intervenire in vostra vece.
- Portare sempre in tasca un bigliettino sul quale sia scritto il numero di telefono e l'indirizzo delle persone a cui rivolgersi in caso di bisogno (familiari, amici, medico, etc.).
- Portare anche eventuali certificati medici che attestino o mettano in evidenza particolari patologie di cui è importante conoscere l'esistenza nel caso di soccorso urgente.
- Avvertire della propria assenza una persona di fiducia e lasciare il recapito dove è possibile essere rintracciati, in caso di bisogno.
- Avvertire sempre i familiari di quando si ha intenzione di rientrare, in modo che sia conosciuto l'ora di arrivo e l'eventuale mancato rientro.
- Chiedere sempre l'identità dell'interlocutore: i mistificatori si possono nascondere ovunque.
- Imparare l'ubicazione degli uffici di Polizia, le pratiche che essi assolvono (passaporti, denunce, etc. etc.), così come quelli degli altri Corpi e le loro competenze.
- Imparare le procedure per denunciare furti, scippi e altri danni, ma soprattutto, accertarsi dei documenti necessari per quantificare subito il danno e per rivalersi sull'assicurazione.

- Denunciare immediatamente il furto o lo smarrimento delle carte di credito, dei libretti degli assegni, della pensione e di tutti quei documenti che possono essere oggetto di contraffazione e di illecita e immediata utilizzazione.
- Se si smarriscono le chiavi di casa è buona norma sostituire la serratura, ma anche lasciare un duplicato alla persona di fiducia per averle disponibili in caso di bisogno.
- Conservare in luogo sicuro anche i duplicati di chiavi dell'auto o altro.
- La perdita o il furto dell'agenda può essere un pericolo se eventuali appuntamenti e indirizzi sono stati riportati in modo troppo riconoscibile. Se si usano agende elettroniche adottare sempre il codice segreto per qualunque registrazione.
- Tenere sempre presenti i semplici numeri telefonici per richiedere il pronto intervento

Carabinieri 112

Polizia di Stato 113

Guardia di Finanza 117

Vigili del Fuoco 115

Emergenza sanitaria 118

Emergenza ambientale 1515

Cis – Viaggiare Informati 1518

Soccorso stradale 803116

Guardia costiera 1530

- Utilizzare forme assicurative, depositi di sicurezza e ogni altro mezzo atto alla diminuzione del pericolo e del danno derivante dall'iniziativa dei malviventi.
- Evitare di esternare in pubblico ricchezze e proprietà per impedire che informazioni sul vostro conto giungano all'orecchio dei malintenzionati.
- Insegnare e consigliare ai bambini, ai ragazzi e ai nonni a essere riservati, a non raccontare in giro interessi familiari.

# I CONSIGLI DELL'ARMA DEI CARABINIERI

## Borseggi

I borseggi si verificano quotidianamente per strada, sui mezzi pubblici, nei luoghi, in genere, particolarmente affollati. I “borseggiatori” utilizzano trucchi e stratagemmi sempre nuovi e diversi, ma lo studio del fenomeno ha permesso alle forze dell’ordine d’individuare alcuni “**segnali di pericolo**” che, se conosciuti, possono essere gestiti.



### **Fare molta attenzione quando:**

- si forma una ressa particolare per salire o scendere dai mezzi pubblici;
- si è in luoghi particolarmente affollati o si fa la fila davanti agli sportelli e si avverte che qualcuno sta particolarmente “addosso” o spinge;
- qualcuno tenta “insistentemente” di far distrarre in qualsiasi modo (ad esempio, chiedendo informazioni, facendo dirigere la propria attenzione in una direzione particolare, con finti malori o finte liti);
- qualcuno passa accanto con uno strattone, fa cadere delle cose dalle mani o sporca con un gelato o una bevanda e poi aiuta – con troppa sollecitudine – a ripulirsi;
- degli sconosciuti cercano un contatto fisico (es.: una mano sulla spalla, benché seguita da scuse immediate).

### **Abitualmente:**

- non portare mai grosse somme di denaro contante addosso, ma utilizzare quanto più possibile i servizi bancari (bancomat, carte di credito);

- quando si prelevano delle somme di denaro, non fare vedere quanti soldi si sono ritirati e dividerli in più tasche;
- evitare di essere sovraccarichi di pacchi, pacchetti, borse della spesa: si è più vulnerabili;
- **alcune precauzioni** possono essere d'aiuto, ma ricordare che nulla vale tanto quanto la vostra incolumità e quella di chi vi è vicino, soprattutto in caso di rapina;
- camminare sul marciapiede opposto rispetto al senso di marcia dei veicoli, così da poter controllare chi eventualmente si avvicina in auto o in moto, e mantenersi il più possibile lontano dal margine;
- se si è a piedi fermi all'incrocio, aspettando il verde del semaforo, sostare sul marciapiede vicino al muro (se esiste) e non in prossimità del passaggio dei veicoli;
- tenere la borsa dal lato opposto a quello di scorrimento del traffico, ma lasciarla immediatamente nel caso in cui venga agganciata da uno scippatore;
- nei limiti del possibile, evitare di transitare su strade isolate o, di sera, poco illuminate;
- le statistiche hanno evidenziato che le borse portate a tracolla costituiscono un facile bersaglio per gli scippatori;
- se all'esterno della banca o dell'ufficio postale si notano delle persone che insospettiscono oppure si teme che qualcuno sia in attesa, evitare di uscire da soli ma attendere che qualcun altro abbia finito ed uscire insieme;
- se si nota una persona in apparente difficoltà essere prudenti, in quanto potrebbe trattarsi di un espediente per una rapina.

### **PER SPORGERE DENUNCIA:**

Il cittadino che vuole sporgere denuncia può rivolgersi all'Ufficio Denunce della Questura 24 ore su 24, oppure ai Commissariati di città e di provincia dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Inoltre è operativo il servizio denominato “**denunce a domicilio**”, nato per favorire quei cittadini che trovandosi in condizioni di forte disagio per problemi di età, deambulazione o altre particolari situazioni, palesano difficoltà nel recarsi presso gli Uffici di Polizia per sporgere denuncia.

Chiunque debba sporgere denuncia e si trovi impossibilitato a recarsi in Questura, potrà **chiamare il 113** e ricevere direttamente in casa propria la visita di una pattuglia per la denuncia e per ogni altra eventuale assistenza necessaria.

Lo stesso servizio è garantito anche dai carabinieri: Infatti, per denunciare qualsiasi tipologia di reato e sporgere denuncia, basta **chiamare il 112**.

Gli agenti giungeranno a casa in pochi minuti.

### **Per i turisti:**

Se necessario, in situazioni particolari, gli agenti potranno recarsi direttamente presso l'albergo per accogliere la denuncia.

### **Denuncia via Web:**

Dal gennaio 2005 è attivo, in via sperimentale, il servizio di denuncia **on-line**, mirato a eliminare le distanze.

Per verificare la disponibilità del servizio nella città è possibile consultare il sito [www.carabinieri.it](http://www.carabinieri.it) o [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it) e cliccare sulla voce servizi.



## DOVE FARE LA DENUNCIA

### Commissariati della POLIZIA DI STATO - PALERMO

#### **Commissariato Libertà**

via Generale Arimondi, 2/q - tel. 091.7213111

#### **Commissariato Duomo-Palazzo Reale**

via Guido delle Colonne, 3 - tel. 091.7213200

#### **Commissariato Politeama**

via Dante, 57 - tel. 091.7213191

#### **Commissariato San Lorenzo**

via San Lorenzo Colli, 271 - tel. 091.6725111

#### **Commissariato Mondello**

v.le Regina Margherita, 43 - tel. 091.6725200

#### **Commissariato Zisa**

via Noce, 91/93 - tel. 091.6862111

#### **Commissariato Porta Nuova**

c.so Calatafimi, 421 - tel. 091.6862299

#### **Commissariato Oreto**

via Roma, 194 - tel. 091.7438111

#### **Commissariato Brancaccio**

via Filippo Pecoraino, 64 - tel. 091.7438200

#### **Commissariato Castellammare**

via Francesco Bentivegna, 58 - tel. 091.7438433

## **EMERGENZA**

posto fisso “Ospedale Civico”

via Carmelo Lazzaro, 2/a - tel. 091.6662203

## **CARABINIERI - COMPAGNIA PALERMO**

### **Stazione Centro**

via Mura S.Vito, 1 - tel. 091.291111 / 091.261111

### **Stazione Acqua dei Corsari**

via Galletti, 35 - tel. 091.6140049 / 091.491087

### **Stazione Brancaccio**

via Messina Marine, 411/b - tel. 091.392000 / 091.472416

### **Stazione Mezzo Monreale**

c.so Calatafimi, 92/c - tel. 091.488729 / 091.594694

### **Stazione Oreto**

via Don Michele Rua, 3 - tel. 091.441221 / 091.441534

### **Stazione Porta Montalto**

p.zza Marina, 56 - tel. 091.6161423 / 091.6172410

### **Stazione Porto**

via Francesco Crispi, 248 - tel. 091.582962 / 091.581655

### **Stazione Pretoria**

via Torino, 27/b - tel. 091.6168917 / 091.6170767

### **Stazione Rocca Monreale**

c.so Calatafimi, 812/c - tel. 091.6681272 / 091.6688504



**Stazione scalo**

v.le dei Picciotti, 49/a - tel. 091.6216389 / 091.391595

**Stazione Villagrazia**

v.le Regione Siciliana, 5150 - tel. 091.6307420 / 091.6303600

**CARABINIERI - COMPAGNIA PALERMO-SAN LORENZO****Stazione Altarello di Baida**

via Perpignano, 350 - tel. 091.6761358 / 091.6761371

**Stazione Borgonuovo**

via Perpignano, 350 - tel. 091.403463

**Stazione Crispi**

via del Carabiniere, 3 - tel. 091.525622

**Stazione Falde**

via Giordano Calcedonio, 3/d - tel. 091.362603

**Stazione Olivuzza**

largo Siviglia, 27 - tel. 091.6112244

**Stazione Pallavicino**

vicolo Monsignor Coboni, 19/c - tel. 091.6711183

**Stazione Partanna Mondello**

via Patroclo, 18 - tel. 091.530521 / 091.532043

**Stazione Resuttana Colli**

via Villa Barbera, 7 - tel. 091.513661

**Stazione Uditore**

via Uditore, 18 - tel. 091.228346 / 091.201061

## **EMERGENZA**

**posto fisso Pronto soccorso “Villa Sofia”**

p.zza Salerno - tel. 091.526970

**posto fisso Pronto soccorso “Policlinico”**

via del Vespro, 135 - tel. 091.6553735

*In caso di furto o smarrimento di documenti personali  
ha inizio per l'anziano o per il turista  
un iter burocratico che può diventare infernale,  
soprattutto quando non si sa cosa fare,  
dove andare e a chi rivolgersi.  
Ecco di seguito una serie di utili consigli  
e informazioni.*

## FURTO O SMARRIMENTO CARTA DI CREDITO, BANCOMAT, POSTAMAT



**È un genere di problema che può comportare parecchie complicanze. Sapere però come muoversi, e con tempestività, è fondamentale.**

- La prima cosa da fare appena ci si accorge del furto o dello smarrimento accidentale della carta bancomat o di credito, è il blocco della carta.
- Si potrebbe comunicare il furto direttamente alla propria agenzia, in modo che sia la stessa banca a bloccare la carta bancomat. Ma se dovesse capitare nel fine settimana, quando la banca è chiusa, occorre procedere al blocco personalmente.
- Per bloccare la carta bancomat occorre chiamare il numero verde **800822056** del circuito bancomat, gestito dall'Ufficio Blocchi della S.I.A., attivo 24 ore su 24. Dall'estero si può chiamare il numero telefonico internazionale a pagamento per i blocchi bancomat **+039 02 45403768**. Occorrerà comunicare all'operatore alcuni dei seguenti dati: nome cognome e data di nascita, codice fiscale, nome della banca emittente e codice Abi.
- Per bloccare la carta di credito occorre chiamare il numero verde del servizio clienti o dell'ufficio smarrimenti della società che ha emesso la carta (Issuer). Nel caso in cui la carta di credito è abilitata alle funzioni bancomat sarebbe preferibile chiamare sia il numero verde del gestore sia quello dell'Ufficio Blocchi della S.I.A. e fare un doppio blocco.
- Una volta chiamato il numero verde bisogna trascrivere la data, l'ora, il nome dell'operatore del servizio blocchi con cui si parla e il codice di blocco. Sono dati importantissimi come prova della richiesta di blocco.

- Effettuato il blocco bisogna recarsi presso il più vicino posto di polizia per sporgere denuncia. Richiedere copia della denuncia.
- Entro i successivi due giorni lavorativi certificare la richiesta di blocco con l'invio di una raccomandata A.R., allegando copia della denuncia, alla propria banca e all'Ufficio Blocchi S.I.A., oppure alla società emittente della carta di credito.
- L'importanza della tempestività della richiesta del blocco è dovuto al fatto che tutti i prelievi e/o pagamenti effettuati fraudolentemente sono a carico del titolare della carta sino al momento del suo blocco

## **FURTO DELLA CARTA POSTAMAT**

- Contattare il numero verde 800.65.26.53 per bloccare la carta;
- L'operatore confermerà un codice di riferimento a conferma del blocco. Trascrivere e custodire accuratamente il codice;
- Entro due giorni lavorativi recarsi presso un qualsiasi commissariato di Polizia o caserma dei Carabinieri per esporre denuncia.

*Un sistema sicuro per evitare sgradite sorprese al ritiro della pensione è quello di farsela accreditare nel conto BancoPosta. Le Poste offrono un'assicurazione nell'eventualità di furto del contante prelevato negli uffici postali o presso gli sportelli automatici. L'assicurazione è gratuita e diventa automaticamente operativa con la richiesta di accredito della pensione sul conto BancoPosta. L'assicurazione protegge il pensionato fino all'importo di 516 euro all'anno e copre anche il furto di contante prelevato da eventuali cointestatari del conto o da persone delegate dal pensionato correntista ad operare sul conto.*

**Numeri telefonici verdi (operativi 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno) per bloccare la carta di credito in caso di furto o smarrimento:**

- \* Carta Sì - Servizi Interbancari: 800 151616
- \* American Express: 800 864046
- \* Top Card: 800 900910
- \* Diner's: 800 864064
- \* Agos Itafinco: 800 822056
- \* Deutschebank: 800 207167
- \* Setefi: 800 825099
- \* Banca Fineco: 800 525252
- \* Banca Sella: 800 822056
- \* Findomestic: 800 866116
- \* Citibank: 800 407704

## **FURTO O SMARRIMENTO DEL CELLULARE**



### **Ecco alcuni consigli per recuperare la propria sim-card e il proprio credito telefonico**

Chiamare tempestivamente il servizio clienti del gestore telefonico comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario (nome, cognome, Codice Fiscale,...). In questo modo la SIM Card, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata per le chiamate in uscita.

Esiste la possibilità di mantenere il proprio numero di telefono. Per richiedere il reintegro del ricaricabile GSM, occorre recarsi presso un centro assistenza dopo aver denunciato l'accaduto al servizio clienti. Il proprio numero telefonico e il relativo credito residuo rimarranno a disposizione fino alla naturale scadenza del prepagato.

### **In caso di abbonamento GSM UMTS**

Chiamare tempestivamente il servizio clienti del gestore telefonico, comunicando l'accaduto insieme ai dati dell'intestatario (nome, cognome, Codice Fiscale o Partita IVA,...). In questo modo il telefonino / la SIM Card verranno immediatamente bloccati per le chiamate in uscita.

Per il reintegro della carta occorre recarsi presso un rivenditore autorizzato e/o i Centri assistenza. Qualora si abbia sottoscritto un contratto di manutenzione "All Risk", il reintegro del telefonino avverrà previa presentazione della denuncia e pagamento di una franchigia.

**In caso di ritrovamento della propria SIM Card, sia che si tratti di prepagato che di abbonamento,** contattare il servizio clienti e segnalare il ritrovamento: l'operatore, dopo le opportune verifiche, provvederà alla riattivazione della carta o della linea.

### **In caso di smarrimento o furto del telefonino GSM o UMTS con prepagata**

Nel caso di sottrazione o smarrimento del telefonino, si potrà chiederne il blocco, in modo che non sia più possibile utilizzarlo sulla rete degli operatori mobili nazionali.

Il servizio è gratuito.

### **Come fare per richiedere il servizio**

È necessario conoscere il codice **IMEI** del proprio telefonino. Il codice IMEI, composto di 15 cifre, è riportato su di una etichetta all'interno del telefonino o sulla confezione originale dello stesso. Si può comunque individuarlo digitando sulla tastiera del telefonino il seguente codice: **\*#06#**.

Nel caso non sia stata conservata la confezione del telefonino o non si sia provveduto in passato a memorizzare il codice IMEI, è possibile risalire allo stesso comunicando al proprio gestore telefonico, mediante apposito modulo, quattro numeri di telefono che si sono chiamati abitualmente.

### **Numeri Servizio Clienti compagnie telefoniche:**

**Tim** 119 – Il costo per la sostituzione della sim-card è di 10 euro  
**Omnitel** 190 – Il costo per la sostituzione della sim-car è di 7 euro



**Wind-Infostrada 155** – Il costo per la sostituzione della sim-card è di 10,33 euro

**H3G 133** – Il costo per la sostituzione della sim card è gratuita (solo per la prima volta)

## **SMARRIMENTO O FURTO DEL LIBRETTO DI PENSIONE**

È il documento che, all'atto del pensionamento, l'INPS rilascia al pensionato per poter riscuotere la pensione. Contiene i dati anagrafici del pensionato e i dati più significativi della pensione, come l'importo mensile, l'ufficio (banca o posta) dove riscuotere la pensione, la categoria della pensione, il numero di certificato ecc.

In caso di smarrimento o furto il pensionato deve chiedere il duplicato del libretto alla propria sede INPS. Va presentata denuncia anche all'autorità di pubblica sicurezza nel caso in cui sul libretto vi sia la fotografia autenticata.

### **A chi rivolgersi per ottenere una copia del libretto:**

INPS – Direzione provinciale  
via Laurana, 59  
tel. 091.285111

INPS – Direzione sub-provinciale  
via Titina De Filippo, 21  
tel. 091.6562111

**Gli sportelli servizio clienti sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20; il sabato dalle 8 alle 14**

## **SMARRIMENTO O FURTO DELLA CARTA D'IDENTITÀ**

Per ottenere il duplicato della carta d'identità in caso di furto o smarrimento, è sufficiente denunciare il fatto a Polizia o Carabinieri e recarsi all'ufficio anagrafico del comune di residenza portando con sé:

- \* l'originale della denuncia
- \* tre foto tessera
- \* patente o passaporto validi.

In genere, la carta d'identità viene rilasciata il giorno stesso o al massimo, due giorni dopo. Il costo è di 5,42 euro

### **Uffici Anagrafe**

#### **Stato civile**

piazza Giulio Cesare, 52 tel 091.7403732

#### **Postazioni anagrafiche decentrate**

- Arenella/Vergine Maria - piazza Pettino, 1 - tel. 091.545532
- Boccadifalco - piazza Pietro Micca, 26 - tel. 091.7405068
- Borgo Nuovo - largo Pozzillo, 7 - tel. 091.7403307
- Falsomiele - via Capinere, 2 - tel. 091.6474320
- Cruillas - via Inserra, 19 - tel. 091.7405245
- Cuba/Calatafimi/Altarello - via Termini Imerese, 6 - tel. 091.7405062
- Libertà - via Libertà, 47 - tel. 091.333471
- Malaspina - via Nicolo Paganini, 4 - tel. 091.7404358
- Montepellegrino - via Montalbo, 249 - tel. 091.7406220 / 091.7406222
- Noce - via Bevignani, 74 - tel. 091.7404359
- Oreto Stazione - corso dei Mille, 302 - tel. 091.7405086

- Palazzo Reale/Monte di Pietà/Santa Rosalia/Montegrappa - via delle Balate, 17 - tel. 091.7405064
- Pallavicino - via G, Spata, 10 - tel. 091.7405262
- Partanna Mondello - piazzetta della Serenità, 5 - tel. 091.6841373
- Piazza Marina - piazza Marina, 35 - tel. 091.6166387
- Politeama - piazza della Pace, 7 - tel. 091.7406100
- Resuttana/San Lorenzo - viale Lazio, 119/A - tel. 091.7405206
- San Giovanni Apostolo - via Paladini - tel. 091.6742069
- Settecanoli/Brancaccio/Ciaculli - via S. Ciro, 15 - tel. 091.6302833 / 091.7405067
- Spoto - via Padre Spoto, 17 - tel- 091.6212831
- Tenente Anelli - piazzale Tenente Anelli, 15 tel. 091.427495
- Tommaso Natale/Sferracavallo - via Sferracavallo, 146/A - tel. 091.7405261
- Tricomi (Policlinico) - via Tricomi, 14/b - tel. 091.593314
- Uditore/Passo di Rigano - via Adua, 22 - tel. 091.7403305
- Villagrazia/Falsomiele/Mezzomonreale/Villa Tasca - via Villagrazia, 302 - tel. 091.7405073
- Zisa - via NG1, 5 - tel. 091.7405059

## **FURTO O SMARRIMENTO DEL TESSERINO DEL CODICE FISCALE**

Il codice fiscale rappresenta lo strumento di identificazione del cittadino nei rapporti con gli enti e le amministrazioni pubbliche, e se smarrito o oggetto di furto, occorre denunciare immediatamente l'accaduto alle autorità competenti e chiedere un duplicato all'Ufficio Anagrafe.

Per ottenere un copia del codice fiscale occorre munirsi di un

documento d'identità valido. Il duplicato del tesserino verrà rilasciato all'istante.

È possibile inoltre ottenere il duplicato del tesserino del codice fiscale per via telematica nel sito delle finanze. ([www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it))

Ufficio locale delle Entrate - Agenzia 3 Palermo - Via K. Roentgen, 3 - tel 091.6803111/ 6803710

## **SMARRIMENTO O FURTO DEL PASSAPORTO**

Il passaporto è un documento di riconoscimento e di viaggio. La richiesta del suo duplicato, a seguito di furto o smarrimento, deve essere inoltrata, previa denuncia, presso un qualsiasi commissariato PS di zona.

Alla richiesta vanno allegati:

- \* attestazione di versamento di € 5,35 per il libretto di 32 pagine o di € 6,55 per il libretto a 48 pagine sul c.c.p intestato alla questura competente
- \* 2 foto formato tessera identiche e recenti, di cui una autenticata
- \* assenso del coniuge/convivente (se coniugato/convivente con figli minori)
- \* marca da € 30,99

**N.B.** La marca da € 30,99 non si deve produrre se il passaporto smarrito o rubato è stato rilasciato nell'anno in corso.

Le fotografie dei richiedenti che si presentano personalmente possono essere legalizzate presso gli uffici competenti, con un documento di riconoscimento valido.

Il duplicato rilasciato avrà la stessa scadenza del passaporto smarrito o sottratto.

## **Per i turisti stranieri derubati del passaporto**

Occorre rivolgersi alla stazione di polizia più vicina dove denunciare il furto o lo smarrimento del passaporto. Successivamente è necessario recarsi al Consolato di appartenenza con una copia della denuncia, un documento d'identità e due foto formato tessera.

In caso d'emergenza, il Consolato può rilasciare immediatamente un foglio di viaggio valido solo per il rientro.

## **Indirizzo e recapito telefonico dei consolati a Palermo**

### **Consolati Francia Agenzia Consolare**

via Principe di Belmonte, 101 -  
tel. 091.583405

### **Consolato Austria**

viale Leonardo Da Vinci, 145 -  
tel. 091.6825696

### **Consolato Repubblica Ceca**

via Quintino Sella, 76 -  
tel. 091.336892

### **Consolato Danimarca**

piazza San Giovanni Bosco, 6 -  
tel. 091.543506

### **Consolato Bolivia**

via Principe di Belmonte, 78 -  
tel. 091.583479 / 091.589053

### **Consolato Brasile**

via Roma, 386 -  
tel. 091.585102 / 091.585155

### **Consolato Federazione Russa**

via Salvatore Meccio, 16 -  
tel. 091.329379

### **Consolato Finlandia**

via Cristoforo Colombo, 24 -  
tel. 091.361290 / 091.361475

### **Consolato Germania (consolato Onorario)**

viale Francesco Scaduto, 2/D -  
tel. 091.6254660

### **Consolato Gran Bretagna**

via Camillo Benso Cavour, 117 -  
tel. 091.326412

### **Consolato Grecia**

via Noto, 34 - tel. 091.6259541

### **Consolato Libia**

via Libertà, 171 - tel. 091.343930

### **Consolato Lussemburgo**

via Siracusa, 34 -  
tel. 091.6256218

**Consolato Malta**

via Principe di Belmonte, 55 -  
tel. 091.586533

**Consolato Messico**

via Emerico Amari, 40 -  
tel. 091.587144

**Consolato Monaco (principato)**

via Principe di Villafranca, 57 -  
tel. 091.333901

**Consolato Norvegia**

via Emerico Amari, 8 -  
tel. 091.333850

**Consolato Senegal**

via Principe Granatelli, 86 -  
tel. 091.325410

**Consolato Portogallo**

via Messina, 15 -  
tel. 091.585853

**Consolato Spagna**

via Giacomo Cusmano, 5 -  
tel. 091.583143

**Consolato Svezia**

via Roma, 489 - tel. 091.586527

**Consolato Tunisia**

piazza Ignazio Florio, 2 -  
tel. 091.321231

**Consolato Ungheria**

viale delle Alpi, 30 -  
tel. 091.6850947

## **FURTO DELLA PATENTE DI GUIDA E/O DELLA CARTA DI CIRCOLAZIONE**

Nel caso di smarrimento, furto (sottrazione), distruzione, il duplicato della patente e/o della carta di circolazione possono essere spediti direttamente a casa dell'interessato. **È necessario sporgere denuncia entro 48 ore** presso un ufficio di polizia che provvederà a rilasciare **un permesso provvisorio di guida o di circolazione valido fino al ricevimento del duplicato.**

Il costo dell'operazione è di € 5,16, più le spese postali, da pagare al postino all'atto della consegna del nuovo documento.

Nel caso di duplicato di patente di guida, al momento della denuncia si dovrà portare un documento di riconoscimento e due fotografie formato tessera.

**Se entro 45 giorni dalla denuncia il duplicato del documento non è ancora pervenuto si possono chiedere informazioni al numero verde 800-232323 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.**

In casi particolari (come il deterioramento della patente) non si può usufruire della procedura semplificata, ma bisogna rivolgersi agli uffici della Motorizzazione e fornire la seguente documentazione:

\* modello TT 2112 (in distribuzione gratuita presso gli sportelli della Motorizzazione) compilato e sottoscritto secondo le avvertenze

\* attestazione del versamento di € 22,00 sul c/c 4028; attestazione del versamento di € 5,16 sul c/c 9001;

\* 2 foto recenti formato tessera su fondo bianco ed a capo scoperto, su carta non termica;

\* qualora sulla patente deteriorata non sia leggibile la data di scadenza e l'ultimo rinnovo sia avvenuto prima del 1/10/1995, l'interessato deve produrre un certificato medico in bollo (e relativa fotocopia), la cui data non sia anteriore a 6 (sei) mesi, rilasciato da un medico di cui all'art.119 del Codice della Strada;

\* qualora sul certificato medico non sia presente la foto e non sia il diretto interessato a presentare la domanda, alla stessa deve essere allegata una fotografia autenticata;

\* fotocopia fronte-retro della patente da sostituire e originale solo per consentirne la visione al personale dell'ufficio;



\* qualora la domanda sia relativa a cittadini extracomunitari, è richiesta l'esibizione del permesso di soggiorno o carta di soggiorno in corso di validità. Tale documento dovrà essere esibito in originale anche in occasione del ritiro del duplicato;

\* la patente deteriorata deve essere restituita all'ufficio al momento del ritiro del duplicato.

## **SEDE DELLA MOTORIZZAZIONE CIVILE**

Via Fonderia Oretea, 52 - Palermo tel 091.7819611

## **FURTO O SMARRIMENTO DELLE TARGHE**

In caso di furto o smarrimento di una o entrambe le targhe l'intestatario deve presentare denuncia all'autorità di Pubblica Sicurezza entro 48 ore dalla constatazione.

Trascorsi 15 giorni senza che ci sia stato il loro ritrovamento, si deve richiedere una nuova immatricolazione, nuove targhe e una re-iscrizione al PRA.

Nel periodo dei 15 giorni successivi alla denuncia di furto o smarrimento si può circolare con una targa autocostruita che rispetti le dimensioni e la collocazione della targa originale.

In caso di distruzione di una od entrambe le targhe l'intestatario deve, entro 48 ore dalla constatazione, presentare denuncia all'autorità di Pubblica Sicurezza. La richiesta di una nuova immatricolazione, nuove targhe e una re-iscrizione al PRA può essere presentata immediatamente e non è ammessa la circolazione con targa autocostruita.

In caso di deterioramento di una od entrambe le targhe (targa deformata, con numeri illeggibili ecc.) non è richiesta la denuncia all'autorità di Pubblica Sicurezza. La richiesta di una nuova immatricolazione, nuove targhe e una re-iscrizione al PRA può essere presentata immediatamente e non è ammessa la circolazione con targa autocostruita.

### **Casi particolari riguardanti il deterioramento delle targhe**

Sostituzione gratuita della targa deteriorata (circolare del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n.1098/60G1/MOT6 del 25/2/2002).

Se, dopo una verifica tecnica sulla targa deteriorata, fossero accertati vizi, difetti o errori del processo di fabbricazione o dei materiali impiegati, la targa verrà sostituita con una nuova, con la stessa numerazione della precedente, senza spese per il proprietario del veicolo.

In attesa della nuova targa si potrà circolare applicando, al posto della targa da sostituire, un pannello a fondo bianco delle stesse dimensioni e che riporti le medesime indicazioni della targa originaria.

## **SEDI DELLA FEDERCONSUMATORI**

### **Federconsumatori Regionale**

Via Roma, 72 - 90133 Palermo

Tel. 0916173434 - fax 091.6162937

Federconsumatori\_pa@libero.it

Ricevimento al pubblico: lunedì martedì e giovedì pomeriggio,  
dalle ore 16.00 alle 18.00

### **Federconsumatori Termini Imerese**

Via Gallegra, 4 - 90018 Termini Imerese

Telefono/fax 091.8115555

lunedì e giovedì ore 16.00 - 19.00

### **Federconsumatori Modica**

Via Arancitello, 8 - 97015 Modica

Telefono 0932.764477

sabato mattina ore 10.00 - 12.00

### **Federconsumatori Ragusa**

Via Cairoli PAL. Cocim C/O FP Cgil - Ragusa

Telefono 0932.621182

venerdì ore 18.00 - 20.00

### **Federconsumatori Catania**

Via Crociferi, 40 - 95124 Catania

Tel. 328.1263111

Fax 095.7158776

### **Federconsumatori Messina:**

Via Cesareo is 185/a n. 26 - 98123 Messina.

Tel./Fax 090.718940

giovedì ore 16.00 - 19.00

Via S. Giovanni Bosco 16 C/o Spi Cgil  
Tel. 090.710651  
venerdì ore 10.00 - 12.00

**Federconsumatori Enna**

Via Carducci, 16 - 94100 Enna  
Tel. 0935.519120  
lunedì - mercoledì - venerdì ore 11.00 - 13.00

**Federconsumatori Siracusa**

Viale Santa Panagia, 205/207 - 96100 Siracusa  
Tel. 093.1963151 - Fax 093.1963100  
lunedì e venerdì ore 17.00 - 19.00

**Federconsumatori Agrigento**

C/o Inca  
Via Matteo Cimarra, 38  
lunedì ore 16.00 - 19.00

**Federconsumatori Castelvetro**

C/o Camera del Lavoro  
Via Garibaldi, 44  
Tel/fax 0924.902618  
sabato ore 10.00 - 12.30



FEDERCONSUMATORI  
Via Roma, 72 - 90133 Palermo  
☎ 091/6173434 📠 091/6162937  
Federconsumatori\_pa@libero.it