



**Assistenza e protezione a favore delle vittime di reati durante la crisi della pandemia di Covid-19 - scambio di buone pratiche su come occuparsi delle vittime di violenza domestica, criminalità informatica e reati di odio**

**(Informazioni raccolte dalla DG JUST)**

**CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ:** il presente documento richiama l'attenzione sulla situazione delle vittime di reati durante la pandemia di Covid-19 e presenta esempi di buone pratiche selezionate. Le misure presentate servono come esempi non esaustivi e sono incluse con una finalità meramente informativa. Il presente documento generale non vincola in alcun modo gli Stati membri o la Commissione europea. La presente clausola di esclusione della responsabilità integra quella disponibile all'indirizzo [https://e-justice.europa.eu/content\\_legal\\_notice-365-it.do?init=true](https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-it.do?init=true).

La protezione e l'assistenza nei confronti delle vittime costituisce un problema urgente durante la pandemia di Covid-19. Nello specifico la situazione delle vittime di violenza domestica è particolarmente aggravata dal distanziamento sociale e dall'isolamento durante i periodi di confinamento.

Gli Stati membri sono invitati ad adottare misure speciali di assistenza e protezione per le vittime di violenza domestica all'interno dei **piani d'emergenza nazionali per la Covid-19**. In particolare è essenziale garantire un accesso online e offline effettivo ai servizi di supporto, anche psicologico, e ad altri servizi sociali. È altresì essenziale garantire la protezione fisica di tali vittime.

Numerosi mezzi di comunicazione hanno segnalato un preoccupante aumento della violenza domestica in Europa durante la pandemia di Covid-19. Ad esempio, in Francia, le denunce di violenza domestica sono aumentate del 32 %<sup>1</sup>. In Spagna il numero di emergenza per la violenza domestica ha ricevuto il 18 % in più di chiamate nelle prime due settimane di confinamento rispetto allo stesso periodo di un mese prima<sup>2</sup>. In Belgio, è stato segnalato un aumento di tre volte delle chiamate al servizio di ascolto offerto da Collective Against Family Violence and Exclusion<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Documento sulla politica della lobby delle donne europee ([https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl\\_policy\\_brief\\_on\\_covid-19\\_impact\\_on\\_women\\_and\\_girls-2.pdf](https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl_policy_brief_on_covid-19_impact_on_women_and_girls-2.pdf)).

<sup>2</sup> <https://www.nytimes.com/2020/04/06/world/coronavirus-domestic-violence.html>.

<sup>3</sup> <https://www.bbc.com/news/world-europe-52216966>.

La Commissione ha pubblicato informazioni sull'assistenza alle vittime di violenza domestica su una pagina dedicata alla Covid-19<sup>4</sup>. L'Istituto europeo per l'uguaglianza di genere ha creato una pagina specifica per la Covid-19 che contiene informazioni per le vittime di violenza di genere<sup>5</sup>. Anche il Consiglio d'Europa dispone di una pagina dedicata ai diritti delle donne e alla pandemia di Covid-19<sup>6</sup>. Anche organizzazioni di assistenza alle vittime, quali Victim Support Europe, hanno creato pagine dedicate sulla Covid-19<sup>7</sup>.

Si riportano qui di seguito taluni esempi di buone pratiche su come garantire assistenza e protezione alle vittime di violenza domestica durante la pandemia. Il presente è un elenco non esaustivo.

### **Come comunicare con le vittime durante la pandemia?**

Gli Stati membri sono incoraggiati a *sviluppare campagne di sensibilizzazione*, garantire che le vittime di violenza domestica dispongano delle informazioni necessarie sui servizi ai quali possono accedere per ottenere protezione e assistenza in caso di emergenza. Tali campagne sono già in corso in diversi Stati membri<sup>8</sup>. È particolarmente importante garantire che le persone che potrebbero entrare in contatto con le vittime di violenza domestica durante il confinamento siano in grado di fornire informazioni in merito all'assistenza e alla protezione disponibili. A questo proposito, si dovrebbe prestare particolare attenzione agli operatori sanitari (compresi i farmacisti), a coloro che lavorano nei supermercati o agli impiegati delle poste. Inoltre i funzionari di polizia dovrebbero essere particolarmente attenti ai casi di violenza domestica già segnalati e nuovi.

Le informazioni sulle linee telefoniche di assistenza e sui siti web online esistenti in materia di sostegno alle vittime di violenza domestica dovrebbero essere diffuse ampiamente. Ad esempio le informazioni sui servizi di assistenza più vicini alle vittime di violenza domestica: <https://www.wave-network.org/find-help/>.

### **Come denunciare un reato?**

Durante il confinamento le vittime di violenza domestica devono avere la possibilità di denunciare un reato e di poterlo fare in maniera semplice. Ciò deve comprendere anche modi semplici per contattare e avvisare la polizia, quali messaggi di testo o chat online, oltre all'uso di parole in codice con medici, farmacisti o impiegati delle poste. È essenziale che i sistemi giudiziari continuino a funzionare durante la pandemia per garantire che gli autori dei reati continuino a essere perseguiti e che gli individui condannati per violenza contro le donne siano tenuti in detenzione, se necessario. La sospensione o ritardi nei procedimenti giudiziari possono causare sofferenze gravi alle vittime. È importante garantire che gli ordini di restrizione di emergenza, gli ordini di non avvicinamento e di protezione contro gli autori dei

---

<sup>4</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_impact\\_of\\_the\\_covid19\\_virus\\_on\\_the\\_justice\\_field-37147-it.do](https://e-justice.europa.eu/content_impact_of_the_covid19_virus_on_the_justice_field-37147-it.do).

<sup>5</sup> <https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/gender-based-violence>.

<sup>6</sup> <https://www.coe.int/en/web/genderequality/women-s-rights-and-covid-19>.

<sup>7</sup> <https://victimsupport.eu/covid-19-information/>.

<sup>8</sup> Ad esempio in Francia, Italia, Portogallo, Spagna.

reati continuano a essere emessi nonostante le misure di confinamento (ad esempio la Francia).

*Esempi di buone pratiche in materia di miglioramento della comunicazione con le vittime e di denuncia di reati comprendono le seguenti:*

- in Spagna e in Francia, sono state lanciate campagne di informazione per pubblicizzare meccanismi di allerta per le donne che cercano aiuto presso le farmacie;
- in Irlanda, i servizi di polizia si stanno mettendo in contatto con ex vittime di violenza domestica per assicurarsi che stiano bene;
- in Germania è stato pubblicato un "kit di sopravvivenza" su come evitare la violenza.

### **Come organizzare l'assistenza e la protezione?**

È essenziale includere servizi essenziali per affrontare la violenza domestica nei piani di preparazione e risposta alla pandemia di Covid-19, finanziarli e identificare i modi per renderli accessibili nel contesto delle misure di distanziamento sociale. Gli Stati membri sono incoraggiati a dichiarare servizi essenziali i rifugi, a istituire sistemi di allarme di emergenza presso le farmacie e nei negozi di alimentari e creare modi sicuri attraverso i quali le donne possano chiedere sostegno. Gli Stati membri sono incoraggiati a tenere a disposizione rifugi e alloggi di emergenza per tutte le donne e i minori che devono lasciare le loro abitazioni in cerca di protezione nonché a facilitare l'accesso a tali servizi.

Nessuna vittima dovrebbe sentirsi scoraggiata dal contattare i servizi di assistenza a causa della pandemia.

Inoltre le strutture sanitarie dovrebbero individuare e fornire informazioni sui servizi disponibili localmente a favore delle vittime di violenza domestica. Come consigliato dall'OMS, occorre valutare con urgenza il ricorso alla sanità elettronica e alla telemedicina per affrontare in maniera sicura la violenza contro le donne.

È essenziale che gli Stati membri garantiscano finanziamenti e investimenti adeguati nei servizi online e nei servizi di assistenza. Il contatto digitale con le vittime sarà molto importante durante questo periodo, ma può essere difficile per le vittime chiamare mentre sono a casa con chi abusa di loro. È fondamentale garantire che le linee telefoniche di assistenza offrano servizi tramite chat online o messaggeria in maniera da garantire che le vittime possano chiedere aiuto mentre sono a casa<sup>9</sup>. La pandemia di Covid-19 può costituire un'opportunità per creare strutture sostenibili che proteggano le donne dalla violenza<sup>10</sup>.

Si riportano di seguito alcuni esempi di buone pratiche nei confronti delle vittime di violenza domestica durante la Covid-19.

***Inclusione dell'assistenza e della protezione a favore delle vittime nel quadro di piani nazionali di emergenza in caso di pandemia***

---

<sup>9</sup> <https://time.com/5803887/coronavirus-domestic-violence-victims/>.

<sup>10</sup> <https://www.preventionweb.net/experts/oped/view/71320>.

- *Consentire alle vittime di violenza domestica di chiedere aiuto ai servizi di assistenza.* In Italia le donne vittime di violenza domestica sono autorizzate a lasciare le loro abitazioni e recarsi presso il servizio di assistenza più vicino, senza essere denunciate e sanzionate dalle autorità di polizia per aver violato le severe misure di confinamento<sup>11</sup>;
- *dichiarare servizi essenziali l'assistenza e la protezione a favore di vittime di violenza domestica.* In Spagna i servizi di assistenza e protezione a favore delle vittime di violenza domestica sono dichiarati un servizio essenziale affinché possano continuare a funzionare;
- *istituire un "ombrello di protezione sociale" per l'infrastruttura dei rifugi e dei servizi di consulenza a favore delle donne.* In Germania, il pacchetto di assistenza e protezione sociale del governo comprende strumenti destinati a fornire ai prestatori di servizi sociali una protezione finanziaria contro il coronavirus, che creano esplicitamente reti di sicurezza per le strutture di protezione dalla violenza<sup>12</sup>;
- *aumentare i finanziamenti.* In Austria, viene fornito un sostegno finanziario a donne e ragazze colpite dalla violenza in tempi di crisi<sup>13</sup>. In Francia è stato destinato un milione di EUR ai servizi di assistenza in caso di violenza domestica.

### **Digitalizzazione**

- *Creare un servizio tramite posta elettronica/una chat via web/una linea telefonica di assistenza per le vittime di violenza domestica.* In Portogallo, è stato creato un servizio tramite posta elettronica per rispondere a domande e richieste di assistenza in materia di violenza domestica<sup>14</sup>. In Austria, il governo ha introdotto una linea telefonica di assistenza, attiva 24 ore su 24, per le vittime di violenza di genere<sup>15</sup>. In Germania, la linea telefonica di assistenza per le vittime di violenza domestica continua a fornire consulenza 24 ore su 24 in 18 lingue. Informazioni sulle linee telefoniche di assistenza attivate dagli Stati membri a favore delle vittime di violenza sono disponibili all'indirizzo [https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines\\_web\\_final\\_17042020.png](https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines_web_final_17042020.png);
- *sviluppare applicazioni mobili speciali.* In Italia è stata sviluppata un'applicazione speciale per offrire alle donne l'opportunità di mettersi immediatamente in contatto con le autorità di contrasto<sup>16</sup>.

### **Coinvolgimento della società civile**

<sup>11</sup> [https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena\\_bonetti\\_se\\_subite\\_violenza\\_chiedete\\_aiuto\\_andate\\_al\\_centro\\_antiviolenza\\_e\\_nessuno\\_vi\\_multera\\_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh\\_ce](https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena_bonetti_se_subite_violenza_chiedete_aiuto_andate_al_centro_antiviolenza_e_nessuno_vi_multera_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh_ce).

<sup>12</sup> <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/presse/pressemitteilungen/bundesministerin-giffey-verabredet-mit-den-bundeslaendern-konkrete-hilfsmassnahmen-fuer-frauen-in-der-corona-krise/154100>.

<sup>13</sup> <https://www.frauenring.at/opferschutz-corona-krise-ausgebaut>.

<sup>14</sup> <https://www.cig.gov.pt/2020/03/covid-19-novo-email-apoio-na-area-da-violencia-domestica/>.

<sup>15</sup> <https://orf.at/stories/3157761/>.

<sup>16</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>.

- *Offrire soluzioni alternative ai rifugi per consentire alle vittime di violenza domestica di effettuare la quarantena in sicurezza.* In diversi Stati membri, i governi sovvenzionano camere d'albergo dove le vittime possono effettuare la quarantena in sicurezza<sup>17</sup>. In Spagna, in risposta alla crisi, è stato reso disponibile anche uno spazio nuovo per rifugi di emergenza. In Germania le autorità sono incoraggiate a trovare soluzioni pragmatiche per la carenza di posti nei rifugi correlata alla Covid-19, quali l'affitto a breve termine di alberghi e appartamenti di villeggiatura.

### **Aumento di talune forme di reati durante la pandemia - criminalità informatica e reati di odio**

Gli Stati membri dovrebbero essere altresì particolarmente attenti all'aumento di determinati tipi di reati durante la pandemia e ad assicurare che le vittime ricevano assistenza e protezione.

Secondo EUROPOL, la pandemia di Covid-19 crea nuove opportunità per i criminali che approfittano delle paure e delle condizioni di lavoro dei cittadini<sup>18</sup>. Il numero di attacchi informatici è significativo e si prevede che crescerà ulteriormente. Dato il numero di persone in telelavoro dal proprio domicilio, si sono moltiplicate le possibilità<sup>19</sup> per i criminali informatici di sfruttare le opportunità e le vulnerabilità.

EUROPOL ha preparato consigli<sup>20</sup> di prevenzione e sensibilizzazione per aiutare il grande pubblico a utilizzare internet in sicurezza. In tempi di rischi accresciuti, è particolarmente importante usare il controllo parentale per tutelare le attività online dei minori, mettere in sicurezza i dispositivi elettronici con password, PIN o informazioni biometriche ed effettuare acquisti presso venditori online affidabili, dopo averne verificato le valutazioni.

Ulteriori informazioni sulla sicurezza online: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital it](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital-it).

L'Agenzia per i diritti fondamentali riferisce di un aumento nella maggior parte degli Stati membri dell'UE degli incidenti di razzismo, xenofobia e intolleranza verso alcune comunità nazionali o etniche, collegati alla pandemia di Covid-19<sup>21</sup>.

Gli sforzi degli Stati membri per le vittime di reati di odio dovrebbero mirare a favorire la denuncia di tali reati, migliorando l'accuratezza delle indagini dei motivi alla base della discriminazione e fornendo sostegno a queste vittime.

---

<sup>17</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>.

<sup>18</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/pandemic-profiteering-how-criminals-exploit-covid-19-crisis>.

<sup>19</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/catching-virus-cybercrime-disinformation-and-covid-19-pandemic>.

<sup>20</sup> <https://www.europol.europa.eu/activities-services/public-awareness-and-prevention-guides/make-your-home-cyber-safe-stronghold>.

<sup>21</sup> <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/covid19-rights-impact-april-1>.