

[Pagina Iniziale](#) > ... > [I Tuoi Diritti](#) > [Vittime Di Reato](#) > [Diritti Delle Vittime Per Paese](#) > 5 - I miei diritti di aiuto e di assistenza

5 - I miei diritti di aiuto e di assistenza

Sono vittima di un reato, chi devo contattare per un sostegno e assistenza?

Se siete vittima di un reato potete recarvi presso uno degli *Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito* (Uffici di sostegno alle vittime di reato).

Gli Uffici di sostegno alle vittime di reato costituiscono un servizio pubblico e multidisciplinare gratuito destinato a rispondere alle esigenze delle vittime, gestito dal ministero della Giustizia.

Tali Uffici sono presenti in tutte le [comunità autonome](#), in pressoché tutte le capitali provinciali, nonché in altre città.

Gli Uffici di sostegno alle vittime di reato vi forniranno un sostegno completo, coordinato e specializzato in qualità di vittima di un reato, rispondendo alle vostre esigenze legali, psicologiche e sociali specifiche.

Se siete una vittima di terrorismo, potete contattare l'*Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional* (Ufficio di informazione e assistenza alle vittime del terrorismo della Corte nazionale), sebbene possiate anche recarvi presso l'Ufficio di sostegno alle vittime di reato presente nella vostra provincia, qualora lo desideriate. L'Ufficio di sostegno alle vittime di reato si coordinerà quindi con l'Ufficio di informazione e assistenza alle vittime del terrorismo della Corte nazionale.

L'assistenza e il sostegno offerti dagli Uffici di sostegno alle vittime di reato sono erogati in una serie di fasi:

- Fase di accoglienza e orientamento: la fase di orientamento si ha quando l'Ufficio vi fornisce informazioni complete sulle azioni che dovete intraprendere, le questioni che dovete affrontare e le possibili conseguenze. Questa fase avviene di norma attraverso un colloquio, di persona o telefonico, durante il quale spiegherete i vostri problemi e le vostre esigenze. Sulla base della vostra spiegazione, vi saranno forniti orientamenti, verrà valutata la possibilità di interventi ricorrendo ad altre risorse e, se necessario, sarete rinviiati ad altri soggetti.
- Fase di informazione: in qualità di vittima, sin dal primo contatto con le autorità e i funzionari, anche prima che sporgiate una denuncia, avete il diritto di ricevere informazioni adattate alle vostre circostanze e condizioni personali, nonché alla natura del reato e dei danni da voi subiti. Tali informazioni riguarderanno taluni aspetti tra i quali:
 - come potete sporgere denuncia e l'iter da seguire per presentarla;
 - i servizi specialistici e le risorse psicosociali e assistenziali disponibili, indipendentemente dal fatto che sia stata sporta una denuncia, e le modalità per accedervi;
 - le misure di assistenza e sostegno (mediche, psicologiche o materiali) disponibili e l'iter da seguire per ottenerle, ivi comprese, se del caso, informazioni sulle possibilità di ottenere un alloggio alternativo;
 - l'iter da seguire per ottenere consulenza e difesa legale e, se del caso, le condizioni alle quali le si può ottenere gratuitamente;
 - accompagnamento a vostro favore, durante il procedimento, in aula, qualora da voi richiesto, e/o presso le diverse autorità penali;
 - la possibilità della quale disponete di richiedere misure di protezione e, se del caso, l'iter da seguire per farlo;
 - consulenza sui diritti economici relativi al procedimento, in particolare per quanto riguarda l'aiuto e il risarcimento ai quali si può avere diritto sulla base dei danni causati dal reato e, se del caso, quale iter è necessario seguire per richiederli;
 - l'iter da seguire per esercitare i vostri diritti in qualità di vittima di un reato qualora viviate fuori dalla

Spagna;

- i dati di contatto dell'autorità responsabile della gestione del vostro procedimento e i canali per comunicare con la stessa, nonché informazioni in merito a data, ora e luogo del procedimento giudiziario, oltre al contenuto dell'accusa nei confronti dell'autore del reato;
- i servizi di giustizia riparatrice disponibili (ad esempio, la mediazione), nei casi in cui ciò sia legalmente possibile;
- i casi nei quali è possibile essere rimborsati per le spese legali e, se del caso, l'iter da seguire per richiedere tale rimborso, ecc.
- Fase di intervento: l'intervento da parte degli Uffici di sostegno alle vittime di reato si svolge in diversi settori:
- Interventi legali: gli Uffici vi forniranno l'assistenza legale della quale avete bisogno e, nello specifico, vi daranno informazioni sul tipo di assistenza che potete ricevere nel contesto di procedimenti giudiziari, sui diritti che potete esercitare nel contesto del procedimento, sull'iter da seguire e sulle condizioni alle quali è possibile accedere alla consulenza legale e ai tipi di servizi oppure sulle organizzazioni che potete contattare per ottenere sostegno.

In ogni caso, l'assistenza legale sarà generale e riguarderà le modalità di svolgimento del procedimento e quelle per esercitare diritti diversi, in quanto spetta comunque al vostro avvocato fornirvi orientamenti e assistenza legale.

- Interventi medici e psicologici: l'assistenza psicologica offerta dagli Uffici consiste nel valutare e trattare la vostra situazione per attenuare la crisi causata dal reato, per far fronte ai procedimenti giudiziari risultanti dal reato e per fornirvi accompagnamento durante il procedimento e il rafforzamento delle vostre strategie e abilità, consentendo l'erogazione di aiuto da parte del vostro circondario.

Gli Uffici creeranno un piano di sostegno psicologico qualora siate una vittima particolarmente vulnerabile o che necessita di protezione speciale.

- Interventi economici: per quanto concerne gli aiuti economici ai quali avete diritto se siete stati vittima di un reato violento o di un reato contro la libertà sessuale, gli Uffici svolgono principalmente un ruolo informativo e possono fornire assistenza nella gestione delle domande.
- Interventi sociali e assistenziali: in questo settore, gli Uffici si coordineranno in relazione all'assistenza che vi forniscono e, se del caso, vi rinvieranno ai servizi sociali, a istituzioni di assistenza o ad organizzazioni disponibili per garantire un alloggio sicuro, cure mediche immediate e qualsiasi aiuto finanziario al quale potreste avere diritto, con particolare attenzione alle esigenze derivanti da situazioni di invalidità, ospedalizzazione, decesso e quelle causate da una possibile situazione di vulnerabilità.
- Fase di monitoraggio: gli Uffici monitoreranno il vostro caso, soprattutto se siete una vittima vulnerabile, durante l'intero procedimento penale e per un periodo di tempo appropriato dopo la conclusione dello stesso. In questa fase, gli Uffici analizzeranno la vostra situazione legale, medica, psicologica, sociale, assistenziale ed economica a seguito del reato in diversi momenti. Il momento appropriato per il monitoraggio sarà determinato in base alla situazione.

Se siete una vittima di atti di terrorismo, le principali funzioni dell'Ufficio di informazione e assistenza alle vittime del terrorismo della Corte nazionale sono le seguenti:

- fornirvi informazioni sullo stato del procedimento giudiziario che potrebbero riguardarvi sulla base al reato commesso;
- consigliarvi in merito a tutto ciò che riguarda i procedimenti penali e amministrativi che potrebbero interessarvi;
- offrirvi un accompagnamento personale alle udienze che riguardano gli atti terroristici che possono interessarvi;
- fornirvi sostegno emotivo e terapeutico, senza pregiudizio delle competenze del ministero dell'Interno;
- promuovere la protezione della vostra sicurezza e la tutela della vostra vita privata in veste di vittima del reato nel contesto della vostra partecipazione al procedimento giudiziario;
- informarvi in merito ai principali risarcimenti a favore delle vittime del terrorismo, in tutti i casi rinviandovi alla direzione generale per il sostegno alle vittime del terrorismo del ministero dell'Interno;
- informarvi in merito a tutto ciò che riguarda l'applicazione della pena detentiva, fino a quando la stessa non sarà interamente scontata, in particolare nei casi in cui i condannati ottengono benefici o vengono scarcerati.

Per le vittime del terrorismo, la direzione generale per il sostegno alle vittime del terrorismo del ministero dell'Interno fungerà da sportello unico per eventuali procedimenti che possono essere avviati dalle persone e dalle famiglie colpite da atti terroristici dinanzi all'amministrazione centrale dello Stato, rinviando eventuali richieste presentate all'organo competente e gestendo la relazione con la persona interessata.

Inoltre, tale direzione generale collaborerà con gli organi competenti dell'amministrazione centrale dello Stato e le altre amministrazioni pubbliche in merito all'assistenza e al sostegno alle vittime del terrorismo al fine di garantire una protezione completa alle vittime.

La direzione generale per il sostegno alle vittime del terrorismo sarà responsabile del trattamento, della gestione e della stesura delle decisioni in merito agli aiuti e al risarcimento a favore delle persone colpite da reati di terrorismo.

Hotline di sostegno alle vittime

Durante la fase di accoglienza od orientamento, potete presentarvi di persona presso gli Uffici di sostegno alle vittime di reato oppure contattarli telefonicamente.

Per taluni reati come quelli legati alla violenza di genere, in Spagna esistono servizi telefonici per assistenza e orientamento, come ad esempio lo 016, il *Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género* (servizio telefonico per informazioni e consulenza legale in materia di violenza di genere).

Nel caso di vittime particolarmente vulnerabili, come i minori, vi sono servizi specifici come il *Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR* (Hotline della Fondazione ANAR) (Aiuto a favore di minori e adolescenti a rischio), rivolto a bambini e giovani, adulti e parenti di minori, nonché parenti in caso di minori scomparsi.

Il servizio telefonico per informazioni e consulenza legale in materia di violenza di genere 016 fornisce assistenza professionale gratuita 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno. La riservatezza dei dati delle persone che utilizzano questo servizio è sempre garantita.

L'assistenza è offerta in 51 lingue. Nello specifico, l'assistenza 24 ore su 24 è offerta in spagnolo, catalano, galiziano, basco, inglese e francese e tramite un servizio di tele-traduzione per chiamate in tedesco, portoghese, mandarino, russo, arabo, rumeno e bulgaro. L'assistenza nelle altre lingue è offerta tramite un servizio di tele-traduzione.

L'accessibilità del servizio per le persone che soffrono di disabilità uditive e/o disturbi del linguaggio è garantita attraverso i seguenti mezzi:

- telefono testuale (TTY) al numero 900 116 016;
- Servizio Telesor tramite il sito web di Telesor (<https://www.telesor.es/>). In questo caso è necessaria una connessione Internet;
- telefono cellulare o PDA. In entrambi i casi è necessario installare un'applicazione gratuita seguendo i passaggi indicati sul sito web di Telesor.

Questo servizio offre assistenza a chiunque abbia domande relative a casi specifici di violenza di genere: donne vittime di violenza di genere, persone vicine a una donna vittima di violenza di genere (parenti, amici, vicini, ecc.), professionisti che assistono una donna vittima di violenza di genere o che sono a conoscenza di una situazione di questo tipo di violenza, ecc.

Le informazioni fornite si riferiscono alle risorse e ai diritti a vostra disposizione in qualità di vittima di questo tipo di reato, in materia di impiego, servizi sociali, sostegno finanziario e informazioni, assistenza, accoglienza e risorse di consulenza legale.

Qualora il servizio riceva una chiamata di emergenza, la devia immediatamente al numero di emergenza 112 della rispettiva comunità autonoma.

Se siete un minorente vittima di violenze di genere, qualsiasi chiamata effettuata al Servizio 016 verrà deviata alla Hotline ANAR a favore di bambini e adolescenti (900 20 20 10).

La Hotline della Fondazione ANAR (Aiuto a favore di minori e adolescenti a rischio) (900 20 20 10) è un servizio

gratuito, confidenziale e anonimo, disponibile 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, costituito principalmente da tre linee di aiuto:

- la Hotline ANAR per l'aiuto a favore di minori e adolescenti a rischio, il cui scopo principale è quello di offrire ai bambini o agli adolescenti che chiamano il sostegno e gli orientamenti necessari in caso di problemi o qualora si trovino in una situazione di rischio;
- la Hotline ANAR per adulti e famiglie, rivolta ad adulti che necessitano di orientamento su questioni relative a minori;
- la Hotline ANAR 116 000 per i casi di minori scomparsi (il numero armonizzato dell'Unione europea di valore sociale per il trattamento di questi casi).

Questo servizio devierà le chiamate effettuate al Servizio 016 qualora siate una donna adulta e vittima di violenze di genere oppure un adulto che è a conoscenza di un caso di questo tipo di violenza.

Il sostegno alle vittime è gratuito?

Sì. L'accesso a servizi di assistenza e sostegno a favore delle vittime, come gli Uffici di sostegno alle vittime di reato, è gratuito e confidenziale e non richiede la preventiva denuncia del reato.

Che tipo di sostegno si può ricevere dai servizi dello Stato o delle autorità?

Potete recarvi presso gli Uffici di sostegno alle vittime di reato che si trovano in tutte le [comunità autonome](#), in pressoché tutte le capitali provinciali e persino in altre città.

Gli Uffici di sostegno alle vittime di reato vi forniranno in qualità di vittima di un reato un sostegno completo, coordinato e specializzato dedicato alle vittime, rispondendo alle vostre esigenze legali, psicologiche e sociali specifiche.

In particolare, gli Uffici di sostegno alle vittime di reato vi forniranno informazioni sui servizi specialistici e sulle risorse psicosociali e assistenziali disponibili, indipendentemente dal fatto che voi sporgiate denuncia, nonché sulle modalità per accedere a tali servizi.

Vi forniranno altresì informazioni sulle misure di assistenza e sostegno (mediche, psicologiche o materiali) disponibili e sull'iter da seguire per ottenerle, ivi comprese, se necessario, informazioni sulle possibilità di ottenere un alloggio alternativo.

Inoltre, vi informeranno su come potete sporgere denuncia e l'iter da seguire per presentarla, nonché sulla possibilità di ottenere consulenza legale e difesa e, se del caso, le condizioni alle quali le potete ottenere gratuitamente.

Gli Uffici di sostegno alle vittime di reato saranno in grado di rinviarvi a servizi legali, psicologici e sociali specializzati, in base alle vostre esigenze, come ad esempio: servizi municipali, di assistenza sociale, sanitari, di istruzione e di impiego; associazioni, fondazioni e altre entità senza scopo di lucro; servizi psicosociali erogati dall'amministrazione della giustizia. Inoltre, qualora siate vittima di violenze di genere, vi rinvieranno alle *Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer* (unità di coordinamento contro la violenza ai danni delle donne) e alle *Unidades sobre la Mujer* (unità a favore delle donne) presenti in ogni comunità autonoma e provincia.

Che tipo di sostegno si può ricevere dalle organizzazioni non governative?

Le organizzazioni non governative (ONG) possono offrire sostegno alle vittime di reati specifici attraverso la creazione di percorsi personalizzati in base alle esigenze e alle caratteristiche di ciascuna vittima. La funzione di assistenza comprende principalmente consulenza legale, informazioni sulle risorse e sugli aiuti di varia natura disponibili, nonché sul sostegno psicologico ed emotivo.

■ Ultimo aggiornamento: 20/06/2025

La versione di questa pagina nella lingua nazionale è affidata allo Stato membro interessato. Le traduzioni sono effettuate a cura della Commissione europea. È possibile che eventuali modifiche introdotte nell'originale dallo Stato membro non siano state ancora riportate nelle traduzioni. La Commissione europea declina qualsiasi responsabilità per le informazioni e i dati

contenuti nel documento e quelli a cui esso rimanda. Per le norme sul diritto d'autore dello Stato membro responsabile di questa pagina, si veda l'avviso legale.