



COMUNE DI CARRARA - ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI

DIFENDITI DALLE TRUFFE

Come prevenirle, come riconoscerle, come difendersi



*“Danni materiali, smarrimento, vergogna: chi subisce una truffa si sente spesso messo a nudo, amareggiato a tal punto da arrivare persino ad evitare di denunciare e raccontare quanto gli è accaduto. Il nostro compito, non solo come istituzioni, ma come comunità tutta è quello di fare sentire sempre il nostro sostegno alle vittime delle truffe e non lasciarle sole. **Informarsi, approfondire, condividere** sono gli strumenti migliori che tutti noi abbiamo a disposizione per difenderci dalle truffe e dai truffatori. Per questo motivo come amministrazione, con il fondamentale aiuto delle forze dell'ordine e di tanti validi professionisti, da mesi abbiamo deciso di andare in mezzo alla cittadinanza per raccontare quello che accade, e quello che è accaduto, a tante persone e così, tutti assieme, sviluppare gli anticorpi necessari a fare sì che certe cose non accadano più”.*

Serena Arrighi
Sindaca di Carrara

*“Le truffe, di qualsiasi tipo, di qualsiasi natura e di qualsiasi importo esse siano, colpiscono le persone sotto diversi aspetti e punti di vista. Non solo cagionano un danno tangibile nella vittima, ma possono portare con sé anche importanti conseguenze psicologiche. Chi subisce una truffa si trova a fare i conti con stati d'animo altalenanti che spesso sfociano in vero e proprio disagio. Questa pubblicazione, così come la campagna '**Difenditi dalle truffe**' che stiamo portando in tutti i paesi e i quartieri cittadini, vuole essere uno strumento non solo per imparare a riconoscere le truffe e sapere come difendersi, ma anche per spezzare il muro del silenzio dietro a cui rischiano di finire le vittime stesse”.*

Roberta Crudeli
*Vicesindaca e Assessora al Sociale
del Comune di Carrara*

DIFENDITI DALLE TRUFFE

A partire da marzo 2025 il Comune di Carrara ha dato vita a una campagna informativa per la prevenzione e il contrasto del fenomeno delle truffe ai danni delle persone anziane. La campagna **'Difenditi dalle truffe'** coinvolge **assistenti sociali, forze dell'ordine, la Consulta Anziani del Comune di Carrara e un avvocato.**

Questi incontri servono a diffondere notizie utili per inquadrare e comprendere il fenomeno e anche per spiegare e conoscere, con l'aiuto di un legale, i diversi istituti giuridici esistenti in supporto della popolazione.

Tutti gli incontri si concludono poi con gli **sketch in dialetto della compagnia 'I Mej'** che attraverso alcune rappresentazioni cerca di offrire spaccati di vita quotidiana nei quali le persone potrebbero riconoscersi come protagonisti.



IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il servizio sociale professionale prende parte a questi incontri informando la cittadinanza della possibilità di rivolgersi allo **sportello di segretariato sociale**, informando sui giorni e gli orari di ricevimento e spiegando il ruolo dei servizi sociali professionali in un'ottica di **lavoro di rete con gli attori istituzionali** presenti sul territorio ed attivi nella tutela delle persone fragili.

Il servizio sociale collabora in stretta sinergia con gli amministratori di sostegno ed i servizi sanitari territoriali predisponendo, all'occorrenza, progetti integrati di sostegno.

L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO



È un istituto giuridico che offre protezione a persone con infermità o menomazioni fisiche o psichiche che le rendono impossibilitate, anche parzialmente o temporaneamente, a prendersi cura dei propri interessi.

L'amministratore di sostegno è nominato dal giudice tutelare e si occupa di supportare il beneficiario in ambiti specifici come **decisioni patrimoniali, personali o sanitarie** tenendo conto dei suoi bisogni, dei suoi desideri e delle sue aspirazioni.

L'attività svolta dell'amministratore di sostegno deve essere rendicontata annualmente al giudice che ha istituito la nomina.

e può essere sostituita in caso di incompatibilità verificate o revocata quando cessa la necessità. In materia di truffe l'amministratore di sostegno si rivela un **supporto nel gestire il momento critico della denuncia e dell'eventuale successivo procedimento** aiutando la persona nelle varie fasi.

L'amministratore di sostegno è un'importante risorsa per svolgere anche **pratiche burocratiche** e per creare la **rete di contatti indispensabile con le istituzioni**.



I FINTI APPARTENENTI ALLE FORZE DELL'ORDINE

La vittima riceve una telefonata da parte di una persona che si **finge un appartenente alle forze dell'ordine o un avvocato** e le comunica che un suo parente è rimasto coinvolto in un incidente stradale o che è stato arrestato e che **è quindi necessario versare una somma in denaro per fare sì che il parente riceva assistenza legale o sanitaria**. Se la vittima accetta le viene comunicato che un assistente, un carabiniere o un agente in borghese passerà a ritirare il denaro.

IL FINTO NIPOTE

La vittima riceve una telefonata in cui il truffatore inizia la conversazione con frasi come: "Indovina un po' chi parla?" o "Zia, zio, ti ricordi di me?". In questo modo il truffatore sta cercando di scoprire il nome di un parente che poi impersonificherà con lo scopo di **chiedere alla vittima di dargli urgentemente una somma di denaro per gravi motivi**. Una volta conquistata la fiducia della vittima e ricevuta la promessa di denaro, il truffatore farà sapere al finto parente che non potrà passare di persona a ritirare la somma, ma che **manderà un'altra persona**. In alternativa il truffatore chiederà alla vittima di **fargli un bonifico** sul proprio conto corrente.



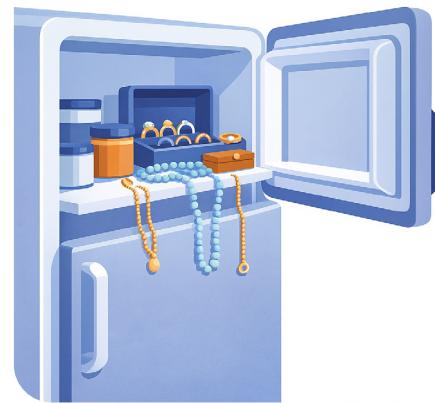
COSA FARE

- Diffidare delle apparenze.
- Non aprire mai la porta agli sconosciuti.
- Non fidarsi del solo tesserino di riconoscimento: non basta!
- Ricordarsi che le forze dell'ordine non chiedono mai denaro per assistere i cittadini.
- Limitare la confidenza al telefono: in caso di persone che si presentano come parenti e vi chiedono denaro prendete tempo e chiamate il numero unico di emergenza 112 o un parente.



I FINTI RAPPRESENTANTI DI COMPAGNIE DI FORNITURA DI SERVIZI

Il truffatore si presenta a casa della vittima e si finge un **rappresentante di una compagnia di fornitura di servizi**: gas, luce, telefonia, acqua o internet. Solitamente il truffatore propone nuovi importanti vantaggi contrattuali e tariffe vantaggiose, ma si tratta solo di un modo per ottenere i dati personali della vittima e **stipulare in seguito nuovi contratti a suo nome, senza il suo consenso**.



TRUFFA DEL CONGELATORE

Due o più truffatori si presentano a casa della vittima spiegando di essere i **tecnici inviati sul posto a causa di un grave problema alla fornitura di acqua o gas** che è stato segnalato alla compagnia per la quale lavorano. I truffatori consigliano quindi alla vittima di mettere al sicuro i propri oggetti preziosi in un sacchetto e **collocarli poi nel congelatore per evitare contaminazioni**. Non appena la vittima sarà distratta, i truffatori si approprieranno del sacchetto con i preziosi e si daranno alla fuga.

COSA FARE

- Contattare la compagnia di fornitura ai numeri di telefono presenti sulle bollette (non chiamare utenze telefoniche fornite dallo sconosciuto alla porta).
- Non firmare nulla e chiedere sempre consiglio a persone di fiducia più esperte.
- Se si è fatto entrare sconosciuti in casa, non farsi distrarre e, senza perdere la calma, invitarli con decisione ad uscire.
- Ricordarsi che nessun ente o società manda i propri dipendenti in visita a domicilio per riscuotere pagamenti.
- Tutte le aziende di servizi (gas, luce, acqua e telefono) annunciano sempre il loro arrivo con avvisi al condominio, comunicati molto tempo prima.



TRUFFA DEL CALL CENTER

La vittima riceve una chiamata da una persona che si finge un lavoratore di un call center. Il truffatore cerca con diversi espedienti di **far pronunciare alla vittima la parola "Sì"** così da estrapolare la risposta e utilizzarla come assenso per la stipula di un nuovo contratto di fornitura. La vittima si accorgerà della truffa quando le arriverà la prima bolletta.

LA FALSIFICAZIONE DELL'IDENTITA'

Il truffatore contatta la vittima attraverso un finto call center utilizzando, grazie ad appositi programmi informatici, **numeri di telefono corrispondenti ai numeri verdi degli istituti bancari**. Carpita la fiducia della vittima e **ottenute le credenziali di accesso al conto corrente** procederà a spostare il denaro su appositi conti dotati di carte virtuali.

COSA FARE

- Se non si comprende l'identità di chi chiama bisogna fare domande ed evitare di rispondere fornendo i propri dati personali.
- In caso di contratto o attivazione non richiesti inviare un reclamo scritto al fornitore con raccomandata Andata e Ritorno o posta elettronica certificata.
- Limitare la confidenza al telefono: in caso di persone che si presentano come parenti e vi chiedono denaro prendere tempo e chiamare il parente che sostiene di avervi contattato per verificare che lo abbia effettivamente fatto o il numero unico di emergenza 112.
- Non condividere telefonicamente i dati personali né quelli di accesso al conto corrente.



L'EMAIL INGANNEVOLE (PHISHING)

La vittima riceve un messaggio o una email ingannevole in cui le si comunica che **ha vinto una grossa cifra in denaro o un altro premio** e le si chiede di compiere un'azione, come cliccare su un link o scaricare un'applicazione sul proprio cellulare. In questo modo il truffatore avrà accesso ai dati personali della vittima e potrà accedere ai suoi conti bancari.

COSA FARE

- Installare un programma antivirus e tenerlo aggiornato.
- Prestare attenzione all'indirizzo email completo del mittente e alla presenza di errori ortografici nel testo.
- Non aprire mai le email ricevute da mittenti sconosciuti.
- Non cliccare mai sul link presente nelle email sospette e non autenticarsi sul sito falso, ma chiudere immediatamente il web browser.



TRUFFA SENTIMENTALE (LOVE SCAM)

Il truffatore attraverso un finto profilo aggancia la vittima con una **richiesta di amicizia sui social** che si tramuta in una **presenza virtuale costante e marcatamente premurosa**. Il truffatore ottiene la fiducia della vittima giocando su **false affinità di interessi** sino a prospettare progetti di una vita futura, ma evitando sempre di incontrarsi di persona. Successivamente avanza, lamentando problematiche di natura privata, **richieste di denaro** arrivando a minacciare la vittima di diffondere i contenuti delle conversazioni o i suoi dati personali. Una volta ottenuta la prima somma di denaro i truffatori continuano a chiedere e ottenere altri soldi.

COSA FARE

- Limitare la confidenza sul web.
- Diffidare delle richieste di denaro da parte di sconosciuti.



IL FINTO SMS

La vittima riceve un SMS da parte del truffatore per avere le sue informazioni personali finanziarie e di sicurezza e le viene chiesto di **cliccare un link o di inserire i dati in un sito** non sicuro. In altri casi la vittima riceve un SMS da un numero sconosciuto e il truffatore **si finge il figlio o un altro parente** per chiedere i dati personali della vittima.

COSA FARE

- Non aprire mai messaggi ricevuti da mittenti sconosciuti.
- Non rispondere mai a SMS in cui viene chiesto di dare i dati personali come utenza, password, codici di sicurezza e dati relativi alle carte di pagamento.
- Modificare immediatamente le proprie password e attivare l'autenticazione a due fattori se sono stati condivisi i dati.
- Se sono stati condivisi i dati di pagamento contattare subito il proprio istituto bancario per bloccare le carte e gli altri strumenti di pagamento.

LA TRUFFA TELEFONICA (VISHING)

La vittima riceve una telefonata da parte del truffatore che cerca di ottenere informazioni personali, finanziarie o di sicurezza. Il truffatore, **spacciandosi per un rappresentante di fornitura di servizi**, chiede quindi che gli venga trasferito del denaro. Di solito dopo segue un SMS o una email ingannevole.

COSA FARE

- Non rispondere mai a chiamate, anche di call center, in cui viene chiesto di fornire dati personali come utenza, password, codici di sicurezza e dati relativi alle carte di pagamento.



LA COMPROVENDITA ONLINE

Attraverso finti annunci di vendita di prodotti o servizi a prezzi particolarmente vantaggiosi il truffatore convince le sue vittime a versare una somma di denaro a titolo di caparra, anche di importo rilevante, per poi dileguarsi nel nulla. Alla vittima viene richiesto il versamento di denaro con modalità che non offrono tutele per l'acquirente: una carta prepagata, ad esempio, permette al truffatore di avere immediata disponibilità della somma e di prelevarla prima che la vittima possa tentare di revocare il pagamento.



COSA FARE

- Diffidare delle offerte all'apparenza molto vantaggiose.
- Chiedere foto di dettaglio dei prodotti che si intendono acquistare (per esempio un particolare poco visibile) così da verificare che il venditore ne abbia la concreta disponibilità.
- Conservare la ricevuta del pagamento ed eventuali screenshot delle conversazioni.
- Utilizzare solo metodi di pagamento tracciabili.

TRUFFA "ALLA NIGERIANA"

La vittima ha pubblicato un annuncio per la vendita on-line di un oggetto, una proprietà o qualsiasi altra cosa. Il truffatore contatta la vittima mostrando un particolare interesse per il suo annuncio. Dopo aver ottenuto la fiducia della vittima il truffatore spiega che effettuerà il pagamento tramite bonifico bancario dall'estero aggiungendo che per confermare la transazione è necessario pagare una tassa nazionale pari a una percentuale sul valore del bonifico. Per convincere la vittima il truffatore si rende disponibile a rimborsare una somma più alta e manderà via email documenti scannerizzati di un presunto funzionario della banca o del ministero che confermerà la necessità di pagare la tassa.



COSA FARE

- Non anticipare mai denaro quando si deve riceverlo.
- Diffidare di messaggi che non contengono alcuna richiesta di informazione aggiuntiva sull'oggetto messo in vendita né propongono alcun tipo di trattativa.
- Conservare la ricevuta del pagamento ed eventuali screenshot delle conversazioni.
- Utilizzare solo metodi di pagamento tracciabili.



IL FALSO AMICO

La persona si avvicina alla vittima fingendo di conoscerlo e abbracciandolo. Solitamente si presenta come un amico dei figli o dei nipoti e la coinvolge in una lunga conversazione per farle credere di riconoscerlo. Il truffatore le riferisce di avere un grosso debito verso la banca o persone poco raccomandabili e convince la vittima a lasciargli denaro o gioielli.

COSA FARE

- Quando si esce non portare con sé grosse somme di denaro.
- Quando si paga in locali o negozi non mostrare il denaro o gli oggetti di valore che si hanno al seguito.
- Camminare in zone illuminate e frequentate da tante persone.

TRUFFA DELLO SPECCHIETTO

Il truffatore inganna la vittima facendole credere di aver urtato lo specchietto della sua auto: le fa sentire il colpo, causato in realtà dal truffatore con un sasso o altro, le chiede di constatare il danno e una somma in denaro per evitare la denuncia all'assicurazione. Spesso il truffatore utilizza anche toni aggressivi nei confronti della sua vittima.

COSA FARE

- Restare in auto, mai scendere dal veicolo!
- Chiudere i finestrini posteriori e lato passeggero per evitare che eventuali complici possano rubare gli oggetti personali.
- Pretendere da subito di chiamare la polizia locale (0585 70000) o il numero unico di emergenza 112.





TRUFFA DEL BANCOMAT (SKIMMING)

Il truffatore altera uno sportello bancomat installando un lettore (detto "skimmer") o una videocamera e una finta tastiera per clonare le carte di credito e memorizzare i dati digitati.

COSA FARE

- Ispezionare accuratamente lo sportello bancomat prima di utilizzarlo verificando che non ci sia nulla di diverso o anomalo.
- Coprire il tastierino mentre si digita il PIN.

LE BANCONOTE BLOCCATE

Al momento del prelievo allo sportello bancomat **alcune banconote restano incastrate nell'erogatore**. Non si tratta di un problema tecnico, ma di uno stratagemma del truffatore il quale ha inserito un oggetto metallico nell'erogatore per poi tornare a recuperare le banconote.

COSA FARE

- Restare davanti al bancomat e contattare immediatamente il servizio clienti della banca o il numero unico di emergenza 112.





L'IMPORTANZA DI CHIAMARSI "BABBO"

Il racconto di un tentativo di truffa a una coppia cararese

"Mi hanno fatto credere che stessi parlando con mio figlio. Quando mi ha chiamato 'papà' ho però capito che potesse essere una truffa. Io per lui sono il 'babbo'. Ecco come un uomo cararese si è accorto di essere vittima di un tentativo di truffa da parte di sedicenti carabinieri. A raccontarlo è stato lui stesso, assieme alla moglie, nel corso della tappa carrarina di 'Difenditi dalle truffe' che si è tenuta il 29 maggio 2025 a Palazzo Binelli. "Ci hanno chiamato al telefono fisso spacciandosi per carabinieri di Massa – hanno raccontato marito e moglie -. Ci hanno detto che nostro figlio aveva avuto un incidente, era stato arrestato

e che sarebbero serviti 8.500 euro per evitare che finisse in galera. Nel frattempo, sempre le stesse persone, ci hanno chiamato anche sul cellulare in modo da tenere tutte le linee occupate. Sono stati minuti di panico, confusione e tanta paura, ma quando quello che sarebbe dovuto essere nostro figlio ha detto 'papà' anziché 'babbo' abbiamo capito tutto e siamo subito corsi a denunciare". La coppia si è così recata alla Caserma dei Carabinieri di via Eugenio Chiesa e da lì è poi andata a Palazzo Binelli per condividere la propria esperienza con i partecipanti all'incontro della campagna 'Difenditi dalle truffe'.

RINGRAZIAMENTI

Si ringraziano per la collaborazione e l'assistenza durante il progetto: la **Prefettura di Massa-Carrara**, l'**Arma dei Carabinieri**, la **Polizia di Stato**, la **Polizia Locale** e tutte le forze dell'ordine, la **Consulta Anziani del Comune di Carrara**, la **compagnia di teatro dialettale 'I Mej'**, le **assistanti sociali** del Comune di Carrara, l'avvocato **Monica Ghiloni**, il luogotenente dei Carabinieri **Lorenzo Anzalone**, il luogotenente dei Carabinieri **Michele Valerio**.



112

NUMERI E RACAPITI UTILI

IN CASO DI EMERGENZA, SE SI È STATI VITTIME DI UNA TRUFFA O SE ANCHE SOLO SI SOSPETTA DI ESSERLO STATI, CHIAMARE SEMPRE IL NUMERO UNICO DI EMERGENZA 112.

Per informazioni è possibile rivolgersi al **Segretariato Sociale del Comune di Carrara**, aperto tutte le settimane a palazzo Civico, in piazza II Giugno 1 a Carrara, il lunedì e il venerdì dalle 9 alle 12. Il segretariato sociale riceve senza appuntamento. Per informazioni chiamare il numero **0585 64 14 79** o scrivere una email all'indirizzo **segretariato@comune.carrara.ms.it**.