



*Prefettura di Pesaro e Urbino*



**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESSE PER L'ITALIA  
PESARO E URBINO



Pesaro e Urbino

# **Vademecum per la sicurezza delle attività commerciali**



Questo *Vademecum* è un manuale che, oltre a fornire informazioni generali e *consigli* utili, suggerisce all'esercente di un'attività commerciale una serie di comportamenti da tenere, sia per evitare situazioni di pericolo e ridurre il rischio derivante dall'azione intimidatoria e violenta di malintenzionati all'atto d'impossessarsi di beni, sia per fornire - ad azione commessa - ausilio alle Forze dell'Ordine al fine di assicurare alla giustizia gli autori del reato e recuperare la refurtiva.-

PREMESSA	pag. 3
1. PREVENZIONE	pag. 3
L'allestimento delle vetrine - L'arredamento interno del negozio	pag. 4
La gestione del contante	pag. 4
La videosorveglianza	pag. 5
2. LA RAPINA	pag. 6
I comportamenti da seguire per diminuire il rischio	pag. 6
La raccolta delle informazioni utili all'identificazione del rapitore	pag. 7
3.1 FURTI E I TACCHEGGI	pag. 8
4. ALTRE TIPOLOGIE DI REATO	
Le frodi legate alle Carte di Credito e ai pagamenti elettronici	pag. 10
Le frodi informatiche	pag. 11
5. LA LEGITTIMA DIFESA - ACCENNI	pag. 12
6. RECAPITI UTILI	pag. 13

## **PREMESSA:**

### **PERCHE' UN VADEMECUM SULLA SICUREZZA DEGLI ESERCIZI COMMERCIALI**

Gli esercizi commerciali, per la loro diffusione sul territorio e per la presenza di denaro contante, sono tra le attività economiche più esposte a rischio di rapine.

Reato che desta maggiore preoccupazione per il duplice aspetto di delitto contro la proprietà, nonché contro la persona, e le conseguenze, talvolta tragiche, che potrebbero derivarne in caso di reazione da parte della vittima.

La reazione di chi subisce un reato è, infatti, da considerarsi sempre inopportuna, in relazione all'enorme sproporzione esistente tra il danno eventualmente arrecato e il bene primario della salvaguardia della propria incolumità e quella di eventuali persone presenti che viene messa a rischio.

Per venire incontro alla sicurezza degli operatori del settore, è stato quindi elaborato questo "Vademecum", il cui scopo è quello di fornire alcuni elementi di informazione sulla legislazione e consigli utili sugli accorgimenti e comportamenti da adottare, nonché, sulla gestione delle emergenze e sulla collaborazione con le Forze dell'Ordine quando il reato si è consumato.

## **PREVENZIONE**

Alcuni semplici accorgimenti potrebbero aiutare a prevenire il verificarsi di rapine o ridurre al minimo i rischi per l'incolumità delle persone coinvolte:

- Mantenere costanti rapporti di collaborazione con le Forze dell'Ordine aumenta le probabilità di assumere un ruolo attivo e vincente nella prevenzione dei reati;
- ◆ Mantenere dei buoni rapporti con il vicinato e con le attività adiacenti contribuisce a monitorare il territorio e permette di individuare eventuali anomalie da comunicare immediatamente alle Forze dell'Ordine e al Poliziotto o Carabiniere di quartiere (nelle zone in cui sia presente tale servizio): ad esempio movimenti sospetti, spaccio di stupefacenti o semplici atti di vandalismo peggiorano la vivibilità della zona e favoriscono l'infiltrazione criminale;

L'allestimento delle vetrine, l'arredamento interno, la gestione del contante e la predisposizione di impianti di video sorveglianza possono scoraggiare il malvivente inducendolo a desistere.

Vediamo come.

## **L'ALLESTIMENTO DELLE VETRINE - L'ARREDAMENTO INTERNO**

La vetrina e il suo allestimento assumono sicuramente un ruolo molto importante per il negoziante, in quanto una buona visibilità gli consente di vedere ciò che accade all'esterno della propria attività ed è altrettanto utile per permettere ad un eventuale passante, al collega dell'attività adiacente, di vedere cosa accade all'interno dell'esercizio commerciale.

Nell'eventualità del verificarsi di una situazione di pericolo, sarebbe più facile darne notizie alle Forze dell'Ordine.

Tale disposizione, unita ad una adeguata illuminazione dei locali, scoraggerebbe un malvivente dai compiere l'atto criminoso o potrebbe indurlo a desistere.

Nel caso in cui si dovessero cambiare gli arredi, sarebbe opportuno realizzarli evitando di creare "zone d'ombra" e avere, in tal modo, sotto controllo l'intero ambiente.

Un bancone abbastanza largo garantirebbe maggiore sicurezza in quanto consentirebbe di mantenere un'adeguata distanza tra rapinatore e vittima.

Le superfici degli arredi, se lisce, renderebbero più agevole il reperimento di eventuali impronte digitali lasciate dal rapinatore, necessarie per il buon esito della successiva attività investigativa.

## **LA GESTIONE DEL CONTANTE**

Mantenere in cassa una quantità di denaro ridotta non aiuta a prevenire fatti criminosi, ma consente di limitare i danni economici, costringendo però l'esercente ad effettuare più spostamenti per i versamenti.

Per questo motivo, è consigliabile diversificare gli orari e variare i percorsi, o addirittura evitarli, rivolgendosi, in caso di grosse somme di denaro, ad un Istituto di Vigilanza privata che provvedere al ritiro del denaro presso l'attività e al suo deposito.

## **LA VIDEOSORVEGLIANZA**

Installare un sistema di videosorveglianza antirapina, collegato con le centrali operative delle Forze dell'Ordine, è utile per il tempestivo intervento e, ancor più, per raccogliere preziose informazioni, importanti ai fini delle attività d'indagine.

Esporre i cartelli che segnalano la presenza del sistema di videoregistrazione, oltre ad essere previsto dalla normativa vigente in materia, rappresenta un ottimo deterrente per i malviventi.

Gli impianti di videosorveglianza consentono di catturare alcuni particolari importanti riguardanti l'evento criminoso.

L'errato posizionamento delle telecamere può rendere inutilizzabili le immagini per la successiva attività d'indagine.

Anche impianti di scarsa qualità forniscono immagini scadenti, non utilizzabili per le indagini, in quanto dalle stesse non è possibile l'estrapolazione di particolari.

La corretta installazione di telecamere aggiuntive, può risultare alquanto utile.

L'autore di una rapina, che agisce travisato, cela il proprio volto all'atto dell'ingresso nell'esercizio e lo scopre prima dell'uscita.

Una telecamera (aggiuntiva grandangolare) posizionata all'altezza di circa 1 metro, con un angolo di inclinazione verso l'alto di circa 35° ad una distanza di circa 1 metro dalla porta (con puntamento verso l'interno dell'esercizio), potrebbe fornire questo tipo di immagine.

Questo posizionamento di almeno una delle telecamere permetterebbe di ritrarre anche i volti delle persone che indossano cappellini tipo baseball o caschi (quasi sempre indossati dai malviventi).

Anche una microtelecamera (aggiuntiva) installata sul banco al fianco della cassa potrebbe fornire immagini di grande importanza investigativa.

## LA RAPINA

In genere, non è possibile riconoscere un rapinatore in anticipo, in quanto può agire da solo o in coppia, vestire in modo trasandato o avere un abbigliamento casual o addirittura elegante.

Non esiste un'età definita: può essere un ragazzo o un adulto; in genere è di sesso maschile e può essere tanto italiano quanto straniero.

Nelle piccole città proviene da altri centri urbani e talvolta da luoghi molto distanti se l'aspettativa del ricavato è elevata; in tale caso gli esercizi prescelti sono le gioiellerie o le banche.

Il rapinatore predilige ambienti che si assomigliano tra loro per caratteristiche, logistica e struttura; nella maggior parte dei casi il malvivente si specializza in un settore merceologico: tabaccherie, benzinai, gioiellerie, supermercati e farmacie ed utilizza armi più svariate, talvolta solo simulandone il possesso.

## I COMPORTAMENTI DA SEGUIRE PER DIMINUIRE IL RISCHIO

In caso di rapina, in un attimo ci si trova coinvolti in una situazione nella quale paure e rabbia si mescolano a causa dello shock.

In questi casi è opportuno tenere comportamenti volti a non far degenerare la situazione.

Per il rapinatore, l'arma detenuta rappresenta il mezzo per raggiungere il suo fine, cioè, l'impossessamento del denaro.

Generalmente non vi è intenzione di utilizzo anche se, a fronte di una reazione della vittima, è stata adoperata con conseguenze estreme.

In tali circostanze è bene , *quindi, mettere in atto comportamenti volti a recepire e memorizzare, per quanto possibile, quanti più particolari sull'autore, attenendosi ai seguenti suggerimenti:*

- **Non reagire - Assecondare le richieste del rapinatore - Limitare al minimo i movimenti;**

**Indirizzare l'attenzione sui soggetti, cercando di osservare e memorizzare eventuali particolari circa la persona, l'abbigliamento, le armi e i mezzi utilizzati;** tali dettagli potrebbero risultare di rilevante importanza per l'attività d'indagine che ne seguirà; anche quello che potrebbe apparire un particolare insignificante, spesso, è per le Forze dell'Ordine un ottimo spunto, se non un indizio determinante;

**Ad evento concluso, avvisare tempestivamente le Forze dell'Ordine,** fornendo telefonicamente le prime indicazioni su quanto accaduto, avendo cura di riferire più particolari possibili circa l'autore del reato, l'eventuale mezzo utilizzato e la direzione. Le prime informazioni sull'evento verranno diramate agli equipaggi presenti sul territorio.-

## **LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI UTILI ALL'IDENTIFICAZIONE DEL RAPINATORE**

La testimonianza della vittima del reato è, generalmente, meno particolareggiata di quella del testimone.

Tendenzialmente il testimone-vittima riferisce dati relativi al sesso, all'altezza, alla razza, alla costituzione fisica, mentre, il testimone-spettatore è in grado di riferire dati più accurati.

Ciò accade in considerazione del fatto che quest'ultimo vive l'evento con minore intensità emotiva; la vittima, infatti, concentrando gran parte della propria attenzione sull'arma con la quale è solitamente minacciata, è portata a non notare altri particolari del soggetto autore del reato.

Sarebbe opportuno, in caso di rapina, chiedere alle persone che vi hanno assistito di attendere sul posto l'arrivo delle Forze dell'Ordine per essere ascoltate sull'accaduto.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, queste non possano attendere l'arrivo, è consigliabile ottenerne generalità e recapiti telefonici per poterle contattare in seguito.

Da una buona testimonianza, infatti, è possibile raccogliere informazioni molto utili per l'attività investigativa e quindi per giungere alla successiva identificazione dell'autore del reato.

In caso di rapina è opportuno adottare alcuni semplici accorgimenti volti a preservare la scena del crimine da eventuali contaminazioni.

Al fine di preservare ambiente e oggetti da contaminazioni, la scena del crimine non dovrà essere assolutamente alterata. Ciò consentirà al personale delle Forze dell'Ordine, addetto ai rilievi tecnico-scientifici, di raccogliere elementi utili alle indagini.

**Gli arredi toccati dal rapinatore durante l'azione criminale non devono essere spostati. Non riordinare cassetti e oggetti quando il rapinatore è andato alla ricerca del denaro evitando qualsiasi azione che possa alterare o inquinare la scena del crimine. Sugli oggetti toccati infatti possono essere ricercate impronte digitali o altri elementi utili alle indagini.**

Reperti quali armi, oggetti o capi d'abbigliamento lasciati o persi dal rapinatore sul posto o nelle vicinanze non dovranno essere assolutamente toccati.

Seguendo questi semplici consigli, è aumentato il numero di autori di reati assicurati alla giustizia da parte delle Forze dell'Ordine.

Per rendere possibile una risposta sempre più incisiva è fondamentale la collaborazione di cittadini ed operatori economici.

## **I FURTI E I TACCHEGGI**

Gli esercizi commerciali possono essere oggetto di furti durante l'orario di chiusura o di taccheggi, ossia di sottrazione di merce durante l'attività. Alcuni semplici accorgimenti, se adottati, potranno contrastare tali fenomeni.

1. Assicurarsi di avere buone serrature e serramenti su tutti gli accessi;
2. Prevedere un sistema di allarme anti intrusione e di videoregistrazione;
3. Installare un sistema d'allarme interno, possibilmente sia perimetrale che volumetrico;
4. Ricordare che sempre più spesso una sirena non viene ascoltata da nessuno, ma è molto più utile un collegamento di tele allarme con le Forze dell'Ordine o la richiesta di un servizio ad un Istituto di Vigilanza anche in forma consorziata con altri esercizi della zona;
5. Affidarsi a un professionista; infatti una installazione errata può rendere inutili i sistemi di video sorveglianza o di allarme, così come le barriere anti-intrusione;
6. Collegamenti elettrici accessibili dall'esterno potrebbero facilmente far manomettere l'allarme;
7. Una vetrina blindata, ma non installata ad arte, risulta inefficace;
8. Evitare di lasciare le chiavi o beni personali in luoghi fuori controllo;
9. Lasciare una luce accesa anche di notte che scoraggia i malintenzionati e consente, in caso d'installazione di un impianto di video sorveglianza, una migliore registrazione delle immagini; rappresenta, inoltre, un valido deterrente anche contro gli atti vandalici;
10. Prestare attenzione, in orario di pulizie, alle porte o alle finestre aperte;
11. Se il locale ha una vasta area espositiva potrebbe essere utile predisporre all'entrata le apposite cassette per il deposito di borse e borsette;
12. Se all'apertura mattutina si notano delle "anomalie" ai sistema di chiusura del negozio, serratura con segni di scasso, porta non perfettamente chiusa, non bisogna entrare da soli in quanto i malviventi potrebbero essere ancora all'interno e si metterebbe a rischio l'incolumità personale; in tal caso è necessario contattare le Forze dell'Ordine e seguire le loro indicazioni;

13. Nel caso di cali di tensione non "giustificati" o ripetuti falsi allarmi, occorre far verificare attentamente l'impianto di allarme e prestare maggiore attenzione: potrebbe essere una prova di manomissione dell'impianto stesso;
14. Guardare con occhio critico ciò che avviene all'interno del negozio e prestare particolare attenzione ai comportamenti anomali delle persone, quali, ad esempio: la ripetuta presenza senza acquisti, l'eccessiva fretta, la richiesta di oggetti molto diversi tra loro, soprattutto da parte di soggetti non conosciuti, *l'ingresso, anche non contemporaneo, di più persone, una delle quali distrae l'esercente, specialmente se solo, mentre le restanti commettono il furto;*
15. Fare affidamento sulle Forze dell'Ordine presenti sul territorio (in particolare al Poliziotto e Carabinieri di quartiere, nelle zone ove è previsto questo servizio) . *Durante gli orari di apertura del negozio rendere off limits al pubblico i locali adibiti ad ufficio e quelli riservati ai dipendenti, chiudendo la porta d'ingresso a chiave e non lasciare mai incustodite le proprie borse, nonché portafogli e cellulari alla cassa;*

## **ALTRE TIPOLOGIE DI REATO:**

### **LE FRODI CON CARTE DI CREDITO**

Esistono diverse altre tipologie di reato alle quali possono essere esposti gli operatori commerciali, come le frodi legate ai sistemi di pagamento elettronico.

Ecco alcuni consigli di semplice applicazione per verificare se siano presenti tutti i segni distintivi di una carta di credito "genuina".

- Controllare che i primi quattro numeri stampati in piccolo sopra o sotto quelli in rilievo coincidano;
- Controllare la presenza dei caratteri speciali in rilievo;
- Controllare sempre che il numero in rilievo sulla carta coincida con quello sulla ricevuta;
- Controllare che le cifre in rilievo siano chiare ed in linea, anche il nome e le date di emissione e scadenza devono essere in rilievo;

- Controllare la firma sul retro della carta in quanto essa è valida solo in presenza della firma che deve essere apposta all'attivazione della stessa.
- *Chiedere sempre il documento di identità e verificarlo con attenzione*

## LE FRODI INFORMATICHE

Un altro fenomeno che potrebbe colpire gli operatori commerciali è quello delle truffe e frodi informatiche.

Internet cela rischi legati al commercio elettronico, tra cui la possibilità di cadere vittima di crimini informatici o la perdita della riservatezza dei propri dati personali.

Per questi motivi, sono stati inseriti in questo "Vademecum" alcuni suggerimenti che possono aiutare a navigare sicuri:

- Prima di acquistare un prodotto o di usufruire di un servizio in Internet, verificare le politiche di vendita e le condizioni di recesso tramite le informazioni che si evincono dalle caratteristiche del prodotto, i tempi di consegna, i costi e le spese di spedizione, dati del venditore, cioè il nome dell'azienda e l'indirizzo geografico della sede sociale;
- Verificare l'esistenza della certificazione cioè di un attestato che comprovi la corrispondenza tra un dato sito e una persona fisica o giuridica. Nei browser è presente una finestra detta "security" che contiene un'apposita voce "visione certificati";
- Prestare particolare attenzione quando si acquista su un sito straniero in quanto le normative di riferimento e i controlli a cui sono vincolati possono non essere rilevanti nei casi di contenzioso. In questo caso si consiglia di verificare:

le condizioni di fruibilità del prodotto anche in Italia (ad es. il sistema delle taglie per i capi di abbigliamento varia da Paese a Paese);

la presenza della versione di un contratto anche in italiano, così come le spiegazioni del prodotto e se la garanzia è riconosciuta anche in Italia e se, in tal caso, ci siano dei costi aggiuntivi;

l'importo delle tasse doganali che vengono applicate per gli acquisti sui siti extracomunitari;

la variabilità delle leggi applicabili al contratto, nel caso di acquisti da un sito extracomunitario; i consumatori dei Paesi membri dell'Unione Europea beneficiano sostanzialmente degli stessi diritti;

non fornire i vostri dati personali se non siete sicuri riguardo alle motivazioni d'uso e non avete garanzie sufficienti sulle modalità di protezione degli stessi da accessi indesiderati e non autorizzati; controllare che ci siano garanzie per il trattamento dei dati personali.

## LA LEGITTIMA DIFESA - ACCENNI

"Non reagire" è la prima "arma" da utilizzare in caso di tentativo di rapina, proprio per mettere ulteriormente a rischio l'incolumità personale.

La casistica purtroppo dimostra che, laddove vi sia stata una reazione, nella maggior parte dei casi le vittime sono state percosse, ferite o addirittura uccise.

Oltre a consigliare di non difendersi da soli, si ricorda che per l'ordinamento italiano è legittima, a determinate condizioni, la detenzione di armi per uso personale.

Per completezza d'informazione si riportano le nozioni fondamentali relative alla legislazione italiana in materia di legittima difesa e di porto d'armi.

La Legge 13 febbraio 2006 nr. 59 che ha modificato l'articolo 52 del Codice Penale in materia di diritto all'autotutela in un privato domicilio stabilisce che l'arma, legittimamente detenuta può essere usata per difendere la propria incolumità o quella di altri, il proprio bene o quello di altri, solo "quando non vi è desistenza e vi è pericolo d'aggressione".

E' illusorio ritenersi maggiormente sicuri avendo un'arma nel cassetto.

Chi conta sull'aiuto di un'arma per difendersi, non sa in anticipo quando sarà aggredito e, pertanto, avrà difficoltà a saper gestire un'arma trovandosi in una situazione improvvisa e colma di variabili imprevedibili.

Bisogna, infatti, tenere presente che il suo utilizzo avverrebbe proprio in momenti di estrema concitazione, dove la lucidità di ragionamento sarebbe compromessa.

Il malvivente è già preparato allo scontro e in caso di reazione l'operatore del commercio subirebbe il danno maggiore.

La prima raccomandazione è quindi quella di "non armarsi".

Tuttavia, per ottenere informazioni circa la richiesta di un porto d'armi segnaliamo il sito internet della Polizia di Stato, alla voce "Armi".

## RECAPITI UTILI

ENTE	TELEFONO	INDIRIZZI INTERNET
ARMA DEI CARABINIERI	112	<a href="http://www.carabinieri.it">www.carabinieri.it</a>
POLIZIA DI STATO	113	<a href="http://www.poliziadistato.it">www.poliziadistato.it</a>
GUARDIA DI FINANZA	117	<a href="http://www.gdf.gov.it">www.gdf.gov.it</a>
CORPO FORESTALE DELLO STATO	1515	<a href="http://www.corpoforestale.it">www.corpoforestale.it</a>
QUESTURA DI PESARO	0721/386111	<a href="http://www.questure.poliziadistato.it/PesaroUrbino">www.questure.poliziadistato.it/PesaroUrbino</a>
VIGILI DEL FUOCO	115	<a href="http://www.vigilifuoco.it">www.vigilifuoco.it</a>
EMERGENZA SANITARIA	118	<a href="http://www.118italia.it">www.118italia.it</a>
PREFETTURA DI PESARO E URBINO	0721/386111	<a href="http://www.prefettura.it/pesarourbino">www.prefettura.it/pesarourbino</a>
CAMERA COMMERCIO I.A.A.	0721/3571	<a href="http://www.ps.camcom.gov.it">www.ps.camcom.gov.it</a>
CONFCOMMERCIO DI PESARO E URBINO	0721/6981	<a href="http://www.ascompesaro.it">www.ascompesaro.it</a>
CONFESERCENTI DI PESARO E URBINO	0721/401761	<a href="http://www.confesercentipesaro.it">www.confesercentipesaro.it</a>

