

# Vademecum per la sicurezza delle attività commerciali

## “Il sistema di sicurezza integrato”

**INDICE**

<b>1.PREMESSA</b>	<b>pag.3</b>
<b>2.INTRODUZIONE</b>	<b>pag.3</b>
<b>3.REGOLE COMUNI</b>	<b>pag.3</b>
<b>4.LA PREVENZIONE</b>	<b>pag.5</b>
L'allestimento delle vetrine – L'arredamento interno del negozio	<b>pag.6</b>
La videosorveglianza e gli allarmi	<b>pag.6</b>
Gli ulteriori strumenti	<b>pag.8</b>
<b>5.LA RAPINA</b>	<b>pag.9</b>
Alcune caratteristiche comuni	<b>pag.9</b>
I comportamenti da seguire per diminuire il rischio	<b>pag.9</b>
La raccolta delle informazioni utili alla identificazione del rapinatore	<b>pag.10</b>
Gli arredi toccati durante l'azione criminale	<b>pag.11</b>
In sintesi: cosa fare in caso di rapina?	<b>pag.11</b>
<b>6.FURTI TRUFFE E TACCHEGGI</b>	<b>pag.12</b>
<b>7. ALTRE TIPOLOGIE DI REATO</b>	<b>pag.14</b>
Le frodi con Carte di Credito	<b>pag.14</b>
Le frodi informatiche	<b>pag.14</b>
L'usura	<b>pag.15</b>
L'estorsione	<b>pag.16</b>
<b>8.LA LEGITTIMA DIFESA</b>	<b>pag.16</b>
<b>8.NUMERI UTILI</b>	<b>pag.17</b>

## 1. PREMESSA

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 di 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

## 2. INTRODUZIONE

### **Perché 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 reati (*truffe, furti, taccheggi e rapine*).

Reati che destano maggiore preoccupazione, per il duplice aspetto di delitto contro la proprietà, nonché contro la persona e per 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 alla 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 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.

Il Vademecum, redatto dalla Prefettura di Avellino, compendiato dalle indicazioni di tutte le FF.OO., in collaborazione con la Camera di Commercio e le Associazioni Provinciali di Categoria, è stato creato quindi per venire incontro alle sempre maggiori esigenze di sicurezza degli operatori commerciali.

## 3. REGOLE COMUNI

- a) **Sicurezza:** vi sono dei luoghi che per loro stessa natura sono più soggetti di altri a sgradite visite da parte di malviventi, come Banche o Uffici Postali, proprio perché all'interno si trova molto denaro contante; oltre all' invito ad attivare tutti i sistemi di protezione passiva, per quanto possibile, è sempre il caso di fare attenzione a chi si intrattiene all'interno dei detti Istituti di Credito, potendosi trattare anche di soggetti che “studiano” il colpo.

**b) Attenzione:** luoghi come quelli appena descritti però, oltre ad essere potenzialmente “oggetto” di azioni criminose, possono esserne anche il teatro: non è raro che all’uscita dalla banca, ad esempio, possa consumarsi un furto con destrezza ai danni di un anziano che abbia appena prelevato la pensione. Ecco perché la presenza di telecamere anche all’esterno, non rappresenta soltanto un deterrente, ma un importante ausilio per le FF.PP. per reprimere tali odiosi reati.

**c) Sospetto:** una regola a carattere generale, valida per tutti i tipi di esercizi commerciali, negozi, banche, tabaccherie etc. è quella di prestare sempre la massima attenzione:

- un negozio di telefonia nello stipulare un contratto;
- una tabaccheria nel fare una ricarica;
- una banca o ufficio postale nell’aprire un conto;
- un ipermercato nel sottoscrivere un finanziamento;
- una farmacia nell’accettare il contante;

occorre sempre farsi venire il dubbio, circa chi ci troviamo di fronte.

In queste situazioni, infatti, ladri o truffatori si presentano come persone affabili, ben vestite, con personaggi studiati ad hoc, per far cadere in errore chi gli sta di fronte. L’attenzione ai dettagli diventa dunque fondamentale:

- un documento troppo nuovo potrebbe significare che il truffatore lo abbia fatto stampare di proposito, per commettere quel reato;
- se invece troppo liso potrebbe significare che ci siano dati da nascondere.

A nessuno è richiesto di trasformarsi in un detective, ma tutti hanno il dovere di alimentare la propria attenzione, contattando il **113** o **112** in tutti i casi sospetti, consentendo alle FF.PP. di fare le opportune verifiche.

**d) Collaborazione:** l’attenzione di un esercente, può salvarne un altro dal subire un reato: segnalare alle FF.PP. una persona dalle intenzioni dubbie, magari annotando il numero di targa o comunque fornendo più dati possibili, consente alle FF.PP. di effettuare un controllo immediato, facendo desistere i malviventi da qualsiasi azione illecita, o cogliendoli sul fatto.

**e) Le opportunità criminali:** dall’analisi e dall’esperienza delle FF.PP. è emerso che non esiste una regola o una ricetta magica per interpretare il fenomeno delittuoso e trovarne di conseguenza la puntuale soluzione: è però possibile affermare che in tutti i casi in cui il reato non è stato portato a termine, si trattava di banche, uffici postali o comunque esercizi commerciali in genere muniti di impianti avanzati di video sorveglianza ed allarme. Ed in effetti esiste un antecedente scientifico di questa idea, che è la teoria sociologica delle opportunità criminali, secondo cui: **“il crimine può essere prevenuto, laddove si riducano le opportunità a delinquere”**. Ed infatti nella

maggior parte dei casi in cui i colpi sono stati portati a termine, quei luoghi erano carenti di dispositivi di protezione, prevenzione e sicurezza: questo risponde, peraltro, anche alla logica della preparazione meticolosa delle azioni criminose da parte dei malviventi, che prima di agire effettuano, di massima, veri e propri sopralluoghi, scegliendo ed individuando l'obiettivo, prima che più remunerativo, in quello più vulnerabile.

Emerge quindi la necessità forte, reale e concreta, non solo di collaborare con le FF.PP., ma anche di partecipare in prima persona alla sicurezza, adottando tutta una serie di cautele e misure che riguardano la prevenzione della propria attività. Come sempre: **prevenire è meglio che curare!**

#### 4. LA PREVENZIONE

Vivere in un ambiente di lavoro "tranquillo" rappresenta il desiderio di tutti. Se sei titolare di un negozio sai perfettamente che il rischio di subire un reato è elevato.

Qualsiasi sia la tipologia di attività che hai intrapreso è necessario quindi proteggersi e tenere presente che i ladri, in genere, agiscono dove ritengono vi siano meno rischi di essere scoperti, la prevenzione infatti è definita come: ***"l'insieme di azioni finalizzate a impedire o ridurre il rischio, ossia la probabilità che si verifichino eventi non desiderati"***.

In merito un ruolo fondamentale assume l'adozione di tutte quelle misure di prevenzione e di sicurezza anche tecnologiche e che insieme rappresentano il c.d. **"sistema di sicurezza integrato"**, finalizzato a:

- **scongiurare** la commissione dei reati;
- **prevenire** la commissione dei reati;
- **ritrovare** la refurtiva;
- **individuare** gli autori dei reati.

D'altronde, alcuni semplici accorgimenti potrebbero aiutare a prevenire il verificarsi di reati e o ridurre al minimo i rischi per l'incolumità delle persone coinvolte, ovvero:

- 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 quest'ultimo servizio*): ad esempio movimenti sospetti, spaccio di stupefacenti o semplici atti di vandalismo peggiorano la vivibilità della zona e favoriscono l'infiltrazione criminale;

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

#### Cosa fare quindi?

##### **a) L'allestimento delle vetrine – l'arredamento interno.**

La vetrina ed 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 o al collega dell'attività di fronte, di vedere cosa stia succedendo all'interno dell'esercizio commerciale.

Al verificarsi eventuale di una situazione di pericolo, sarebbe più facile darne notizia alle Forze dell'Ordine.

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

Nel caso in cui si dovessero cambiare gli arredi, sarebbe opportuno realizzarli evitando di creare “zone d'ombra” ed 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.

##### **b) La videosorveglianza<sup>1</sup> e gli allarmi.**

Installare un sistema di video sorveglianza antirapina è utile per raccogliere preziose informazioni, importanti ai fini delle attività di indagine, in quanto attraverso un dispositivo da attivare, consente alle Forze di Polizia o ad agenzie di Sicurezza di filmare in tempo reale quello che accade nell'esercizio ed intervenire con tempestività.

---

<sup>1</sup> Legge nr. 48/2017 “*disposizioni urgenti in materia di sicurezza delle città*”, articolo 7: “*Ulteriori strumenti e obiettivi per l'attuazione di iniziative congiunte*”, comma 1 –bis:

“*Al fine di conseguire una maggiore diffusione delle iniziative di sicurezza urbana nel territorio, nonché per ulteriori finalità di interesse pubblico, gli accordi e i patti di cui al comma 1 possono riguardare progetti proposti da enti gestori di edilizia residenziale ovvero da amministratori di condomini, da imprese, anche individuali, dotate di almeno dieci impianti, da associazioni di categoria ovvero da consorzi o da comitati comunque denominati all'uopo costituiti fra imprese, professionisti o residenti per la messa in opera, a carico di privati, di sistemi di sorveglianza tecnologicamente avanzati, dotati di software di analisi video per il monitoraggio attivo con invio di allarmi automatici a centrali delle forze di polizia o di istituti di vigilanza privata convenzionati.*

*A decorrere dall'anno 2018, i Comuni possono deliberare detrazioni dall'imposta municipale propria (IMU) o dal tributo per i servizi indivisibili (TASI), in favore dei soggetti che assumono a proprio carico quote degli oneri di investimento, di manutenzione e di gestione dei sistemi tecnologicamente avanzati, realizzati in base ad accordi o patti ai sensi del periodo precedente.*

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.

Utilizzare un impianto d'allarme tecnologicamente avanzato; infatti un buon impianto d'allarme aggiornato è l'arma migliore per tenere al sicuro il tuo negozio/azienda.

Pensaci bene: se qualcuno cerca di truffarti, se di sera i ladri compiono un furto o una rapina nel tuo negozio, un sistema dotato di telecamere e supporti visivi, è indispensabile.

Installate telecamere ad alta definizione e con capacità di registrazione, saranno utili per l'individuazione degli autori di taccheggi, truffe, furti e rapine.

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 le indagini, in quanto dalle stesse non è possibile l'estrapolazione di particolari.

La corretta installazione di telecamere aggiuntive, può risultare alquanto utile come ad esempio quelle installate all'ingresso/uscita sulla porta che potrebbe fornire immagini più ravvicinate e nitide e ritrarre i volti delle persone che indossano cappellini.

Anche una microtelecamera (aggiuntiva) installata sul banco affianco alla cassa potrebbe fornire immagini di grande importanza investigativa.

Telecamere esterne intelligenti, se il negozio/ditta è isolato, lungo la via di accesso installate telecamere intelligenti con sensori di movimento, pronte ad attivarsi registrare e segnalare la presenza di malintenzionati.

Tieni sotto controllo il perimetro esterno del tuo negozio, al fine di limitare i danni, cerca di controllare con i sistemi di antifurto anche le zone esterne del tuo negozio. Anche in questo caso le telecamere si rivelano strumenti indispensabili, magari per sorprendere gli autori di reato prima che si camuffino o mentre tentano di entrare.

**Controlla l'attività tramite smartphone e tablet**, molti sistemi di antifurto permettono, tramite la connessione internet, di controllare la situazione del negozio anche a distanza, utilizzando semplicemente uno smartphone o un tablet e nel caso si attivi l'allarme ti inviano anche un allert. Una novità decisamente vantaggiosa per la sicurezza.

**Allarmi volumetrici**, se avete allarmi a porte e finestre non basta, di notte è probabile che possano comunque entrare, evitando gli allarmi, ovvero utilizzando altri ingressi di "fortuna" realizzati su soffitti, tramite il tetto o attraverso muri perimetrali, dopo aver creato fori e varchi. La soluzione è quella di dotarsi anche di allarmi volumetrici (sensori di presenza) in tutti gli ambienti del negozio.

**Sensori di movimento**, installare lungo il perimetro esterno del negozio sensori di movimento, collegati a potenti fari da illuminazione, servirà a mettere in fuga i malintenzionati e a riprenderli meglio con i sistemi di videosorveglianza installati.

**Collega l'impianto di allarme alle FF.PP.** gli sforzi per la protezione di un'attività commerciale possono essere vanificati da una tardiva comunicazione di un allarme.

E' opportuno ricordare che, sempre più spesso, una sirena non viene ascoltata da nessuno o è facilmente disattivabile dai malviventi, ma è molto più utile un collegamento di teleallarme con le Forze dell'Ordine o la richiesta di un servizio ad un Istituto di Vigilanza.

E' quindi essenziale collegare il proprio impianto alle forze dell'ordine (*è gratuito*) o – a istituto di vigilanza, attiva 24 ore su 24.

Tempestività la parola chiave: intervenire il prima possibile aumenta le possibilità di sventare un reato.

E' possibile incrementare ulteriormente il livello di sicurezza adoperando un segnalatore silenzioso di soccorso: il compito è quello di inviare discretamente una richiesta di soccorso all'Istituto di Vigilanza oppure alle Forze dell'Ordine, in modo da dar loro la possibilità di organizzare un tempestivo intervento. Questo allarme può essere inviato tramite un pulsante nascosto nelle vicinanze del bancone, oppure da un radiocomando tascabile.

Occhio ai "falsi allarmi"; il fine delle bande di malviventi è proprio questo! far attivare l'allarme, attendere che la vigilanza o i gestori, dopo l'ispezione esterna, disattivi i sistemi credendo ad un malfunzionamento e si allontani, per operare "indisturbati". Anche nottetempo è opportuno pertanto recarsi sul posto ed eseguire sempre un'attenta ispezione interna di tutti i locali e la verifica attenta e puntuale dei motivi di ciò che potrebbe essere ritenuto, a torto, essere un guasto.

### c) Gli ulteriori strumenti.

- **Il G.p.s.:** dotatevi, ove possibile, di localizzatori gps da installare, in modo non visibile ad esempio: su bici, auto, moto esposte o in contenitori/custodie di merce di valore, sui pannelli fotovoltaici, mezzi agricoli o da lavoro ecc. Tenete i gps in carica la mattina, la sera attivateli. A poche ore di distanza, in caso di furto, con molta probabilità, le FF.PP. riusciranno a recuperare la refurtiva e magari ad arrestare anche gli autori.
- **Il nebbiogeno:** proteggetevi dai furti "veloci", se un furto dura 1-2 minuti, non c'è società di vigilanza o forza di polizia che possa fare qualcosa. Oggi però c'è un'arma efficace, un sistema di protezione che, in caso di tentativo di intrusione, rilascia una nebbia fitta e persistente, che impedirà al ladro di vedere anche ad un metro e completare un furto.

- **La cassa automatica:** le casse automatiche sono sempre utili nei negozi. Sono blindate, rilevano la validità delle banconote e proteggono contro le rapine.
- **Dispositivi antitaccheggio:** la tecnologia è utile in campo anti taccheggio. Nonostante questi dispositivi passano spesso inosservati, si rivelano utili nel dissuadere i ladri dal rubare.
- **Metaldetector:** sono utilissimi perché possono scovare borse “schermate”, rivestite di metallo, che rendono l'antitaccheggio inutile.
- **Vetri antisfondamento dissuasori, saracinesche ed inferriate:** la loro installazione può rivelarsi di fondamentale importanza e costituire un valido deterrente.

## 5. 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 ricavo è elevata; in tal 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, benzina, gioiellerie, supermercati e farmacie ed utilizza armi più svariate, talvolta solo simulandone il possesso.

### a) Alcune caratteristiche comuni:

- la maggioranza delle rapine avviene in tarda mattinata;
- quelle effettuate da professionisti avvengono spesso all'approssimarsi dell'orario di chiusura;
- nei periodi primaverili (*quando non indossano sciarpa e berretti*) i malviventi ricorrono spesso a parrucche e occhiali da sole, nei periodi invernali utilizzano cappelli calati sugli occhi e sciarpe, quindi se si ha un'apertura manuale o una bussola, non bisogna aprire la porta ma bloccare il dispositivo, osservare il cliente, se sconosciuto o sospetto chiamare le FF.PP.;
- le filiali ed attività più esposte sono quelle vicine alle grandi vie di fuga, come gli incroci e le superstrade;
- le rapine hanno una durata media di circa tre minuti;
- l'arma più usata dai rapinatori è il taglierino.

### b) I comportamenti da seguire per diminuire il rischio

In caso di rapina, in un attimo ci si trova coinvolti in una situazione nella quale paura 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 attenersi a questi 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 di 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, riferendo, in maniera particolareggiata, quanto accaduto.

#### c) **La raccolta delle informazioni per l'identificazione 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 attenderne 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.

**d) Gli arredi toccati durante l'azione criminale, non devono essere spostati.**

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.

**e) In sintesi: cosa fare in caso di rapina**

- In caso di rapina, è opportuno assecondare il malvivente senza opporre alcuna resistenza indicando ove sia riposto il denaro.
- È necessario richiedere tempestivamente l'intervento delle Forze dell'Ordine, fornendo telefonicamente le prime indicazioni su quanto accaduto, avendo cura di osservare e riferire più particolari possibili circa l'autore del reato, l'eventuale mezzo utilizzato e la direzione di fuga.
- L'allarme può essere inoltrato anche attraverso più sofisticati sistemi di videosorveglianza direttamente collegati con le Forze dell'Ordine.
- Le prime informazioni sull'evento, riferite all'operatore della Centrale Operativa, verranno diramate agli equipaggi presenti sul territorio, quindi informazioni incomplete o peggio ancora errate, li potrebbero portare fuori pista.
- 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.
- Non riordinare cassetti ed oggetti quando il rapinatore è andato alla ricerca del denaro. Spesso l'autore del reato commette gravi errori, che potrebbero consentire alle Forze dell'Ordine la sua successiva identificazione.
- Il rapinatore svuota in un contenitore il contenuto della cassa lasciando spesso su di essa le proprie impronte.
- Sugli oggetti toccati possono essere ricercate impronte digitali o biologiche utili alle indagini.
- Solo nell'immediatezza del fatto la vittima del reato è in grado di ricordare determinati particolari. La collaborazione data a Polizia e Carabinieri nell'immediatezza del fatto è elemento determinante per il prosieguo delle indagini.
- Altri importanti particolari riguardanti l'evento possono essere catturati dagli impianti di videosorveglianza. L'errato posizionamento delle telecamere può rendere inutilizzabili le immagini, per la successiva attività di 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.

## 6. FURTI TRUFFE E 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.

- Stipulare, con un assicuratore di fiducia, una polizza assicurativa contro tali rischi;
- assicurarsi di avere buone serrature e serramenti su tutti gli accessi;
- affidarsi ad un professionista; infatti una installazione errata può rendere inutili i sistemi di videosorveglianza o di allarme, così come le barriere anti - intrusione;
- collegamenti elettrici accessibili dall'esterno potrebbero facilmente far manomettere l'allarme;
- una vetrina blindata, ma non installata ad arte, risulta inefficace;
- evitare di lasciare chiavi o beni personali in luoghi fuori controllo;
- lasciare una luce accesa anche di notte 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;
- prestare attenzione, in orario di pulizie, alle porte o alle finestre aperte;
- se il locale ha una vasta area espositiva potrebbe essere utile predisporre all'entrata le apposite cassette per il deposito di borse e borsette;
- creare un inventario in cui si registrano i numeri di serie della mercanzia;
- se all'apertura mattutina si notano delle "anomalie" al 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;
- nel caso di cali di tensione non "giustificati" o ripetuti falsi allarmi, occorre far verificare attentamente l'impianto d'allarme e prestare maggiore attenzione: potrebbe essere una prova di manomissione dell'impianto stesso o un tentativo dei malviventi di agire indisturbati. Verificare sempre ed ispezionare i locali anche nottetempo, con l'ausilio della vigilanza privata o delle FF.PP.;
- 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;
- scegliere con attenzione i dipendenti prima di assumerli, chiedendo referenze;

- lasciare la minor quantità possibile di soldi in cassa, depositandoli in banca o in una cassaforte;
- mantenere un controllo delle persone che hanno le chiavi del negozio;
- cambiare periodicamente la password o la combinazione della cassaforte;
- installare un'illuminazione adeguata sia dentro che fuori dal negozio, per evitare che i ladri possano agire tranquillamente nell'oscurità;
- preparare lo Staff. È fondamentale che il tuo staff sappia come muoversi in caso di furto;
- mantenere sempre chiuse le entrate secondarie e controllare bagni e stanze prima di chiudere;
- nei momenti di apertura al pubblico, è importante che ci siano sempre degli addetti alla sorveglianza, che monitorino la situazione;
- ritirare dalle vetrine gli oggetti di valore a fine giornata e nei periodi di chiusura prolungata;
- Se si è soli ad operare nel negozio o nell'azienda in presenza di pubblico, non allontanarsi dal locale dove si trova la cassa ed evitare di tenere in vista la borsa o il portafogli.
- banconote false, verificare al tatto la stampa calcografica, controllate la filigrana in controluce, inclinate la banconota e verificate la presenza della striscia olografica e di quella iridescente, dotatevi di dispositivi di verifica tipo "Lampada di Wood". Per la verifica delle monete utilizzate un foglio di carta o un piccolo magnete. Sono false le monete che, se sfregate su di un foglio lasciano un segno tipo matita.
- Attenzione ai "finti compratori" specie per le gioiellerie. Questi si presentano almeno in due, oppure fanno ingresso il primo che richiede in visione i gioielli, nel frattempo entra il complice, che si comporta allo stesso modo e mentre il commesso è impegnato a prelevare i rotoli di gioielli dalla cassaforte, uno dei due provvede ad asportarli dal bancone, dileguandosi. State attenti ai clienti sconosciuti, specie se chiedono di mostrare molti gioielli e si mostrano indecisi negli acquisti. Fate installare telecamere che registrano sia fuori al negozio che all'interno;
- attenzionare i truffatori, di solito fanno ingresso nei negozi ed acquistano a rate o chiedono finanziamenti o attivano contratti con documenti di identità e buste paga false specie in riferimento a promozioni. Controllare bene i documenti, fare molta attenzione a quelli "di recente fattura". Di massima i truffatori si presentano in coppia.
- identificare l'utente che paga con carta di credito, è consentito dalla normativa vigente.
- Per neutralizzare gli allarmi non recenti gli autori, fingendosi clienti entrano di giorno e provvedono a coprire i sensori di porte e finestre con adesivi o vernici spray. Dotarsi quindi di sensori di allarme recenti antioscuramento che, se neutralizzati con spray o adesivi, lo segnalano. Inoltre, alcuni autori delle c.d. "spaccate" utilizzano i tombini stradali per rompere le vetrine o le

- porte e fare ingresso, come per altri esercizi commerciali. Installare vetri antisfondamento con sensori di allarme;
- prestare attenzione alle autovetture che sostano o transitano ripetutamente nelle vicinanze della vostra attività e a persone sospette che, senza apparente motivo, entrano nel negozio. Rilevare le loro caratteristiche fisiche, modello e targa del veicolo e segnalarle immediatamente.
  - i furti perpetrati di notte, i particolari negozi (es. Profumerie) si intensificano in concomitanza a particolari festività (natalizie – ferragosto - San Valentino), poiché la refurtiva è più “appetibile”. Gli autori per “aggirare” gli allarmi entrano da fori praticati nel muro o sul soffitto, con particolari attrezzature. Installare sensori di movimento all’interno o allarmi volumetrici.

Infine, nessuna forza di Polizia, per attirare la “clientela”, al fine di attivare abbonamenti alle proprie riviste, utilizza il contatto telefonico; pertanto, se vi contattano, probabilmente si è vittima di una truffa. Informatevi alla più vicina Caserma/Commissariato. Tale modus operandi, finalizzato a far sottoscrivere abbonamenti a false riviste di Forze di Polizia, è diretto spesso nei confronti di commercianti ed imprenditori, con la promessa di eventuali false “agevolazioni” in caso di controllo o la falsa aspettativa di aderire ad un progetto di solidarietà per le FF.PP.

## 7. ALTRE TIPOLOGIE DI REATO

### a) Le frodi con carte di credito

Esistono diverse altre tipologie di reato alle quali possono essere oggetto 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.

### b) 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 riserva tessa 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 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 acquisiti 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.

### c) L'usura

L'usura è un male antico che da sempre accompagna la storia dell'uomo. Usuraio è chi sfrutta il bisogno di denaro di altri per procacciarsi una fonte di guadagno illecita concedendo prestiti a tassi d'interesse altissimi e quasi sempre insostenibili.

L'insidia di un prestito ad usura si può nascondere sotto l'apparenza di “favori d'amico”, quindi:

- stai attento agli annunci troppo seducenti o a chi ti offre denaro con troppa facilità o senza tante formalità;

- se hai necessità di prestiti o anche solo di informazioni in merito, recati solamente presso le Banche o le Società Finanziarie autorizzate;
- se hai dubbi o perplessità di qualsiasi genere non esitare, rivolgiti alle FF.PP. alle associazioni di categoria o di settore, al fine di ricevere chiarimenti in merito e prevenire il problema.

#### d) L'estorsione

L'estorsione, comunemente conosciuta anche come racket o pizzo, è un'attività criminale generalmente volta a ottenere da un operatore economico il pagamento periodico di una somma di denaro in cambio dell'offerta di "protezione" da una serie di intimidazioni che, in realtà, è lo stesso proponente a mettere in atto. Pertanto:

- non sottovalutare mai il primo segnale "strano", la telefonata sospetta, i contatti con persone insolite e le richieste anomale. Prendi tempo, potrai gestire meglio il problema;
- non pagare assolutamente somme di denaro: fatto la prima volta il problema ha inizio;
- non ti affidare all'aiuto di persone non appartenenti a enti ufficiali.
- Non accettare mai imposizioni per le forniture di materiali o prodotti, di qualsiasi genere; Come per l'usura rivolgiti alle FF.PP. o alle associazioni di categoria o di settore per ogni tuo dubbio o bisogno di aiuto.

### 8. LA LEGITTIMA DIFESA

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 dimostrato che, laddove vi sia stata una reazione, nella maggior parte dei casi le vittime sono state percorse 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 di aggressione*".

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

Chi conta su l'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 invece 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.

## 9. NUMERI UTILI

ENTE	TELEFONO
ARMA DEI CARABINIERI	112
POLIZIA DI STATO	113
GUARDIA DI FINANZA	117