VADEMECUM SULLA SICUREZZA
PER GLI ESERCIZI COMMERCIALI

INTRODUZIONE

CAP. 1 - PREVENZIONE

1.1 - L’allestimento delle vetrine - L’arredamento interno del negozio

1.2 - La gestione del contante

1.3 - La videosorveglianza

CAP. 2 - LA RAPINA

2.1 - I comportamenti da seguire per diminuire il rischio

2.2 - La raccolta delle informazioni utili alla identificazione del rapinatore

2.3 - In sintesi: cosa fare in caso di rapina

CAP. 3 - I FURTI E I TACCHEGGI

3.1 - I compiti affidati agli addetti degli Istituti di Vigilanza per l’attività antitaccheggio negli esercizi commerciali

CAP. 4 - ALTRE TIPOLOGIE DI REATO

4.1 - Le frodi legate alle Carte di Credito e ai pagamenti elettronici

4.2 - Le frodi informatiche

CAP. 5 - LA LEGITTIMA DIFESA - ACCENNI

INTRODUZIONE

PERCHE' UN VADEMECUM SULLA SICUREZZA PER GLI 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 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 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.

CAP. 1
PREVENZIONE

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

Cosa fare quindi?

- 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 videosorveglianza possono scoraggiare il malvivente inducendolo a desistere.

Vediamo come.

1.1 - Allestimento delle vetrine - 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 a un eventuale passante, o al collega dell'attività adiacente, di vedere cosa stia succedendo all'interno dell'esercizio commerciale.

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

Tale disposizione, unita ad un'adeguata illuminazione dei locali, scoraggerebbe un malvivente dal compiere l'atto criminoso e 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.

1.2 - 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 a 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 provvederà al ritiro del denaro presso l'attività e al suo deposito.

1.3 - La videosorveglianza

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

CAP. 2
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, benzinai, gioiellerie, supermercati e farmacie ed utilizza armi più svariate, talvolta solo simulandone il possesso.

2.1 - 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:

a) non reagire;

b) assecondare le richieste del rapinatore;

c) limitare al minimo i movimenti;

d) 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;

e) ad evento concluso, avvisare tempestivamente le Forze dell'Ordine, riferendo, in maniera particolareggiata, quanto accaduto.

2.2 - 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 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 1'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.

Gli arredi toccati dal rapinatore durante l'azione criminale non devono essere spostati.

Nel caso in cui venga notato il punto ove il soggetto ha posato le mani, è opportuno apporre un semplice foglio di carta sulla superficie toccata dal rapinatore; per porte, vetrine o superfici verticali, il foglio potrà essere attaccato con un piccolo pezzo di nastro adesivo.

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.

2.3 - 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.

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.

Con opportune cautele, quali un semplice guanto in lattice, possono essere rimossi e conservati gli oggetti toccati dal rapinatore.

Un semplice foglio di carta adagiato sulle superfici toccate dal rapinatore può essere utile per preservarle da eventuali "inquinamenti".

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 altri elementi utili alle indagini.

L'audizione di eventuali testimoni è molto importante; è necessario chiedere alle persone che hanno assistito all'evento di attendere l'arrivo delle Forze dell'Ordine.

Il testimone/spettatore generalmente è in grado di fornire più particolari rispetto al testimone/vittima.

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.

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 ad un'altezza di circa un metro, con un angolo di inclinazione verso l'alto di circa 35° ad una distanza di circa un 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.

CAP. 3
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:

- stipulare, con un assicuratore di fiducia, una polizza assicurativa contro i rischi di furto e rapina;

- assicurarsi di avere buone serrature e serramenti su tutti gli accessi;

- prevedere un sistema di allarme anti-intrusione e di videoregistrazione;

- installare un sistema d'allarme interno, possibilmente sia perimetrale che volumetrico;

- 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;

- affidarsi ad un professionista; una installazione errata, infatti, può rendere inutili i sistemi di video sorveglianza 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 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;

- 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;

- se all'apertura mattutina si notano delle “anomalie” al sistema di chiusura del negozio, quali serratura con segni di scasso o 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;
- 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;

- fare affidamento sulle Forze dell'Ordine presenti sul territorio (in particolare al Poliziotto e Carabiniere di quartiere, nelle zone ove previsto questo servizio).

3.1 - I compiti affidati agli addetti degli istituti di vigilanza per l'attività antitaccheggio negli esercizi commerciali

Negli esercizi commerciali di dimensioni rilevanti, o in determinati periodi dell'anno, ad esempio in occasione delle festività, può essere previsto l'impiego di personale di sorveglianza per la tutela dei beni. Il personale degli Istituti di Vigilanza impiegato all'interno degli esercizi commerciali deve tener presente che:

a) deve immediatamente riferire al responsabile dell'attività commerciale tutti gli eventi rilevati;

b) di fronte a evidenti illeciti, la sorveglianza deve limitarsi, con maniere cortesi e solo dopo che il cliente ha oltrepassato la barriera delle casse, a richiedere di poter verificare lo scontrino richiamando la presenza immediata del responsabile del negozio;

c) non è assolutamente consentito intervenire con la forza: si potrebbe rischiare una denuncia per violenza privata o sequestro di persona;

d) non sono consentiti controlli su oggetti del cliente o qualsiasi tipo di perquisizione;

e) il responsabile, direttore o titolare dell'esercizio, può invitare la persona a seguirlo in un ufficio dedicato, dove potrà chiedere al cliente di mostrare quanto da lui illecitamente nascosto addosso, in borse, borsette o zaini;

f) in caso di rifiuto da parte del cliente di aderire alle richieste del titolare o del personale di sicurezza, si potrà contattare le Forze dell’Ordine che, in qualità di Pubblici Ufficiali, sono le uniche figure autorizzate ad eseguire dei fermi o delle perquisizioni personali.

CAP. 4
ALTRE TIPOLOGIE DI REATO

4.1 - 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”:

a) controllare che i primi quattro numeri stampati in piccolo sopra o sotto quelli in rilievo coincidano;

b) controllare la presenza dei caratteri speciali in rilievo;

c) controllare sempre che il numero in rilievo sulla carta coincida con quello sulla ricevuta;

d) 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;

e) controllare la firma sul retro della carta, in quanto quest’ultima è valida solo in presenza della firma che deve essere apposta all'attivazione della stessa.

4.2 - 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:

a) 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;

b) 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 una apposita voce “Visiona certificati”;

c) 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 di una versione del 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;

Infine, 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.

CAP. 5
LA LEGITTIMA DIFESA - ACCENNI

“Non reagire" è la prima “arma” da utilizzare in caso di tentativo di rapina, proprio per non 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 di 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 n. 59, che ha modificato l'art. 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”.