



Camera di Commercio
Padova



CONFCOMMERCIO
IMPRESSE PER L'ITALIA
ASCOM PADOVA

Vademecum per la sicurezza delle imprese del commercio

CONTRASTARE
E GESTIRE RAPINE,
FURTI E ALTRI
ATTI CRIMINALI



In collaborazione con



POLIZIA DI STATO
QUESTURA DI PADOVA



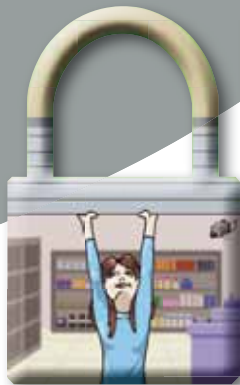
ARMA DEI CARABINIERI
COMANDO PROVINCIALE DI PADOVA



CONFCOMMERCIO
COMMISSIONE POLITICHE
PER LA SICUREZZA E LA LEGALITÀ

Questo *Vademecum* è un prodotto destinato a tutti gli operatori commerciali di Padova e Provincia che, a fronte di una crescente percezione di insicurezza riferita in particolare al fenomeno delle rapine, chiedono più sicurezza e maggiore tutela.

L'Ascom Confcommercio di Padova, la Questura di Padova e il Comando Provinciale dei Carabinieri si sono fatti interpreti di questa esigenza e hanno realizzato uno strumento che, oltre a fornire alcune informazioni di base, può essere considerato un vero e proprio "manuale".



Le imprese del commercio, veri presidi sociali delle città, sono da sempre in prima linea sulla questione della sicurezza: una vetrina in più accesa sulla via significa un angolo di strada buio in meno.

A queste imprese si chiede di esercitare la loro attività in condizioni di mercato sempre più difficili e, nello stesso tempo, di adempiere a quei doveri sociali che derivano dalla loro natura di esercizio pubblico. È una responsabilità non indifferente che va presa sul serio.

Per questo è importante parlare di sicurezza con più lucidità e senza la fretta delle situazioni di emergenza. Se non si vuole abbassare la guardia bisogna assumersi un impegno durevole e strutturato nella direzione di passare dalla denuncia alla proposta. Un impegno per combattere il diffuso senso di insicurezza che ricade sulla convivenza civile, sull'integrazione, sulle regole di una comunità, che fa perdere la fiducia nelle istituzioni e nei progetti per il futuro, impoverisce la crescita equilibrata del territorio e crea situazioni di sfiducia anche nei confronti dei consumatori. E allora per garantire la sicurezza in un clima di condivisione e tutela serve un'attenzione che sia non solo quella mirata, sulla quale forze dell'ordine ed enti locali lavorano ogni giorno.

La sicurezza deve piuttosto diffondersi attraverso i luoghi della cittadinanza, nel quadro di una politica fondata su solidarietà e legalità, integrazione e partecipazione nel rispetto delle regole. Proprio perché sono i cittadini i destinatari di questo bene collettivo, la loro voce sul tema conta più di ogni altro indicatore; e conta specialmente la voce di quella "società operosa" di commercianti che per mestiere stanno in mezzo alla gente, spesso vittime dell'illegalità a causa della loro esposizione e tuttavia sempre pronti svolgere il loro dovere specialmente se questo riguarda la tutela dei clienti, dei dipendenti, delle loro famiglie. Quello che si deve affrontare è un problema di sicurezza complessivo, che include la microcriminalità e il crimine organizzato, ma anche l'abusivismo, la contraffazione, l'usura, l'estorsione. La giusta direzione è quella di ridurre le distanze sociali e realizzare un livello di benessere diffuso tra centro e periferia e tra diverse provenienze, che significa poi "ripensare la città" affinché gli spazi condivisi siano a misura d'uomo e ognuno possa sentirsi libero e sicuro.

Da soli, però, non si vince. Ognuno deve fare la propria parte, a partire dalle istituzioni. Per questo Confcommercio Imprese per l'Italia - Ascom Padova sostiene con convinzione il Progetto Sicurezza e questo importante Vademecum, che letteralmente significa per i commercianti "vieni con me", così da sentirsi accompagnati sulla strada della crescita e dello sviluppo equilibrato. Rivolgo un particolare ringraziamento a Carlo Sangalli Presidente della Camera di Commercio di Milano e Confcommercio Nazionale, per averci gentilmente fornito il materiale per svolgere questo manuale.

Fernando Zilio
Presidente Confcommercio Imprese per l'Italia - Ascom Padova

Il coinvolgimento dei soggetti privati per attivare utili forme di collaborazione con le Istituzioni cittadine e le Forze dell'ordine, costituisce il modo migliore per creare e consolidare un sistema integrato della sicurezza in aderenza alla filosofia della cosiddetta sicurezza partecipata.

Rendere le imprese commerciali di Padova soggetti attivi e responsabili nell'affrontare situazioni di emergenza legate ad episodi di criminalità diffusa, attraverso l'apporto di associazioni di categoria come Confcommercio Imprese per l'Italia - Ascom Padova, renderà concretamente attuabili politiche attive di contrasto al crimine che possono facilitare il lavoro delle forze dell'ordine.

La sicurezza, infatti, è frutto di un lavoro complesso che deve vedere partecipi tutti i soggetti attivi nella società, senza il cui apporto il lavoro delle forze dell'ordine rischia di essere vanificato.

L'iniziativa patrocinata da Confcommercio Imprese per l'Italia - Ascom Padova con la pubblicazione di questo interessante Vademecum sulla sicurezza delle imprese del commercio, si pone come significativo tassello di quel più complesso mosaico rappresentato dal sistema di legalità e sicurezza, prerequisito fondamentale per lo sviluppo e la crescita sociale ed economica del Paese.

La profonda e radicata collaborazione tra attori istituzionali e cittadini ha già reso il "Sistema Padova" famoso ed apprezzato.

Proseguiamo con costante determinazione nell'opera di miglioramento e manutenzione di questo Sistema, in un impegno corale teso al rafforzamento delle condizioni di sicurezza della nostra provincia.

Ennio Mario Sodano
Prefetto di Padova

In una società complessa come quella dei giorni nostri, nella quale all'aumentare dei mezzi tecnologici a disposizione corrisponde una paradossale crescita della sensazione d'insicurezza, risulta quanto mai fondamentale la partecipazione di tutte le componenti della società civile al perseguimento di un obiettivo comune.

Oggi più che mai, infatti, la sicurezza è avvertita come bisogno fondamentale e condizione imprescindibile per la piena realizzazione dell'individuo, tanto da far sì che non si possa parlare più di sicurezza tout court, ma di sicurezze variamente aggettivate, con riferimento sia alla dimensione territoriale che a quella soggettiva.

“C'è più sicurezza insieme” è lo slogan che delinea l'attuale strategia della Polizia di Stato relativamente alle politiche di sicurezza integrata.

La tutela del bene sicurezza non può che passare, nell'attuale momento storico, attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori della realtà sociale, fra i quali un posto di considerevole importanza è rivestito dagli esercenti un'attività commerciale. Soggetti che, loro malgrado, sempre più spesso salgono agli onori della cronaca perché vittime di reati.

In questa prospettiva non può che accogliersi con favore l'iniziativa dell'Ascom Padova, che ha compendiato in questo Vademecum, destinato agli esercenti commerciali, i consigli per un'efficace prevenzione, contrasto e gestione dei fenomeni che più di frequente affliggono la categoria.

Un compendio dal taglio pratico che può risultare di fondamentale importanza nella gestione delle situazioni – tipo di rischio che consente ai commercianti di entrare a pieno titolo nel sistema della “sicurezza partecipata”.

Il tutto con l'auspicio che, attraverso quella che il Capo della Polizia ha efficacemente definito “gestione civica della sicurezza”, possa realizzarsi un efficace modello di partnership virtuosa da esportare negli altri settori della società civile.

*Il Questore di Padova
Dott. V. Montemagno*

“Il benessere della nostra società va difeso, e la sicurezza delle comunità è una condizione necessaria per l’esercizio dei propri diritti!”.

È questo il messaggio che i cittadini indirizzano quotidianamente alle Istituzioni, auspicando da esse interventi e iniziative adeguate.

Nel corso degli anni, l’Arma dei Carabinieri ha sempre ricercato il coniugio e l’armonizzazione tra le esigenze operative e le richieste delle realtà socio culturali di riferimento, convinta che solo attraverso il contatto con la gente si possa incidere sulla percezione di sicurezza.

Tale obiettivo può essere perseguito solo attraverso la razionalizzazione di un percorso comune con gli operatori di sicurezza che consenta una progressiva opera di penetrazione nel tessuto sociale, favorito dal dialogo e dal confronto con le comunità. Solo questo approccio può consentire di comprendere le reali esigenze e le legittime aspettative dei cittadini nella difficile materia della sicurezza pubblica. La strategia seguita è quella fondata sul partenariato e finalizzata ad ottimizzare il grado di sicurezza e di ordine pubblico attraverso una concentrazione e una condivisione di responsabilità fra operatori di polizia e popolazione.

In tale ottica, all’opera delle stazioni carabinieri, presidi attraverso i quali, da quasi duecento anni, l’Arma garantisce, sin nelle più piccole realtà, la presenza dello Stato, si sono affiancate le iniziative di “prossimità” nei grandi centri abitati.

I modelli operativi adottati dall’Arma mirano oggi a tale obiettivo: avvicinare le Istituzioni al cittadino per comprenderne meglio le esigenze in materia di sicurezza, anche attraverso la partecipazione attiva dei soggetti interessati nel delineare le soluzioni più opportune. I risultati di tale scelta sono di tutto rilievo e stanno riscuotendo il consenso di sempre più ampie fasce di popolazione.

*Col. t.SFP Renato Chicoli
Comandante Provinciale dei Carabinieri di Padova*

INDICE

| | |
|--|-----------|
| PERCHÉ UN VADEMECUM SULLA SICUREZZA NEGLI ESERCIZI COMMERCIALI | 9 |
| LA LEGGE ITALIANA | 11 |
| <i>LEGITTIMA DIFESA</i> | |
| <i>LICENZA DI PORTO D'ARMI PER DIFESA PERSONALE</i> | |
| PREVENZIONE E SICUREZZA | 13 |
| <i>MONITORAGGIO DEL TERRITORIO</i> | |
| <i>ALLESTIMENTO DELLE VETRINE</i> | |
| <i>ARREDAMENTO INTERNO DEL NEGOZIO</i> | |
| <i>GESTIONE DEL CONTANTE</i> | |
| <i>IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA E VIDEO ALLARME ANTIRAPINA</i> | |
| LA RAPINA: GESTIRE L'EMERGENZA E COLLABORARE CON LE FORZE DELL'ORDINE | 15 |
| <i>IL RAPINATORE</i> | |
| <i>LA RAPINA: COMPORTAMENTI PER DIMINUIRE IL RISCHIO</i> | |
| <i>LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI UTILI ALL'IDENTIFICAZIONE DEL RAPINATORE</i> | |
| <i>LA TESTIMONIANZA</i> | |
| <i>L'IMPORTANZA DEGLI IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA</i> | |
| <i>CONSERVAZIONE DEGLI AMBIENTI, INQUINAMENTO DELLA PROVA</i> | |
| <i>L'ATTIVITA' DELLE FORZE DELL'ORDINE</i> | |
| IN SINTESI, COSA FARE IN CASO DI RAPINA | 19 |
| FURTI E TACCHEGGI | 27 |
| <i>CONSIGLI PRATICI PER AUMENTARE LA SICUREZZA CONTRO FURTI E TACCHEGGI</i> | |
| <i>COMPITI DEGLI ADDETTI DEGLI ISTITUTI DI VIGILANZA PER ATTIVITÀ ANTITACCHEGGIO</i> | |
| ALTRE TIPOLOGIE DI EVENTI CRIMINALI | 31 |
| <i>FRODI LEGATE A CARTE DI CREDITO E PAGAMENTI ELETTRONICI</i> | |
| <i>USURA</i> | |
| <i>ESTORSIONE</i> | |
| SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE | 33 |
| RECAPITI UTILI | 34 |

1. PERCHÉ UN VADEMECUM SULLA SICUREZZA NEGLI ESERCIZI COMMERCIALI

Gli esercizi commerciali, per la loro elevata presenza sul territorio, la presenza di denaro contante e il contatto diretto con il pubblico, sono fra le attività economiche più esposte al rischio di atti criminali ed in particolare di rapine. L'aumentata percezione di insicurezza da parte degli operatori del settore, anche a prescindere dall'andamento reale dei reati, è stata rilevata da diverse ricerche, fra cui quella recentemente effettuata da CEDCAMERA per conto di Camera di Commercio di Padova e Unione del Commercio di Padova, dalla quale – tra gli altri dati – emerge che, rispetto al 2007, la percezione del livello di insicurezza per gli operatori intervistati è aumentata del 18,6% nel Comune di Padova e del 13,6% nel territorio provinciale, a fronte di una percentuale di intervistati pari al 9,5% che indica una percezione di miglioramento del livello di sicurezza.

Il reato che desta maggiore preoccupazione per gli esercenti di ogni tipologia di attività commerciale è sicuramente la rapina, sia per il doppio aspetto di delitto contro la proprietà e contro la persona, sia per le conseguenze anche tragiche che potrebbero derivarne.

Per rispondere alla “aumentata richiesta di sicurezza” del settore, è stato approntato questo Vademecum il cui scopo è quello di fornire alcuni elementi informativi essenziali (in termini di legislazione, di riferimenti e recapiti) segnalando in forma sintetica quali accorgimenti e comportamenti siano consigliati in termini di prevenzione, gestione di emergenze e di collaborazione con le Forze dell'Ordine.

2. LA LEGGE ITALIANA

Se si possiede un'arma, in caso di pericolo si sarà tentati di usarla. Ma la "non reazione" è la prima arma per non mettere ulteriormente a rischio la propria incolumità. La casistica ci insegna che, laddove ci sia stata una reazione, nella maggior parte dei casi le vittime sono state percosse, ferite o addirittura uccise. Quindi, oltre a sconsigliare fortemente di cedere alla tentazione di reagire e difendersi da soli, ricordiamo che per l'ordinamento italiano è legittima, a determinate condizioni, la detenzione di armi per difesa personale. Per completezza di informazione si riportano di seguito le nozioni fondamentali relative alla legislazione italiana in materia di legittima difesa e di porto d'armi. Eventuali, ulteriori approfondimenti normativi e giurisprudenziali potranno essere reperiti sul sito internet dell'Arma dei Carabinieri e della Polizia di Stato (*vedi "Recapiti utili"*) al link *servizi-lex* che offre notizie sulle principali novità introdotte dai provvedimenti normativi pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale, le sentenze di maggiore interesse emesse dagli organi di giurisdizione penale, amministrativa e costituzionale, nonché i provvedimenti più significativi del Garante della Privacy.

2.1 LEGITTIMA DIFESA

La Legge 13 febbraio 2006 n. 59 ha modificato l'articolo 52 del codice penale in materia di diritto all'autotutela in un privato domicilio.

Nonostante tale modifica abbia dato l'impressione di allargare le maglie della legittima difesa emanando nuove disposizioni in merito, possiamo rilevare nella legge stessa l'importante limite previsto per l'utilizzo di un'arma. L'arma legittimamente detenuta può, infatti, 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".

2.2 LICENZA DI PORTO D'ARMI PER DIFESA PERSONALE

C'è chi si sente maggiormente al sicuro avendo un'arma nel cassetto: ma 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 imprevista e colma di variabili. Bisogna infatti tenere presente che il suo utilizzo si rende necessario proprio in momenti di estrema concitazione dove la lucidità di ragionamento e di reazione è sicuramente compromessa. Il rapinatore, invece, ha tutto il tempo che vuole per prepararsi allo scontro. Questo ci fa capire chi, tra operatori del commercio e rapinatori, subirebbe il danno maggiore.

La nostra prima raccomandazione è quindi quella di **“non armarsi”**. Per chi, tuttavia, volesse agire diversamente segnaliamo il sito internet della Polizia di Stato (*vedi “Recapiti utili”*) dove, alla voce ‘Armi’, è possibile reperire informazioni relative all’ottenimento del porto d’armi.

3. PREVENZIONE E SICUREZZA

Alcuni semplici accorgimenti potrebbero aiutare a prevenire il verificarsi di rapine o, eventualmente, ridurre al minimo i rischi per l'incolumità delle persone coinvolte. Mantenere costanti rapporti di collaborazione con le Forze dell'Ordine, inoltre aumenta le probabilità di assumere un ruolo attivo e vincente nella lotta contro la criminalità.

3.1 MONITORAGGIO DEL TERRITORIO

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, poliziotto o carabinieri di quartiere: movimenti sospetti, spaccio di stupefacenti o semplici atti di vandalismo peggiorano la vivibilità della zona favorendo l'infiltrazione criminale.

3.2 ALLESTIMENTO DELLE VETRINE

La vetrina ed il suo allestimento possono assumere un ruolo molto importante. Sicuramente è utile avere da parte del negoziante una buona visibilità che gli consenta di vedere ciò che accade all'esterno della propria attività, ma è altrettanto utile permettere ad un eventuale passante, o al collega dell'attività adiacente, di vedere cosa stia accadendo all'interno dell'esercizio per far sì che, nell'eventualità del verificarsi di una situazione di pericolo, possano darne notizia alle Forze dell'Ordine.

Va inoltre precisato che un contesto simile, unito ad una adeguata illuminazione dei locali, scoraggerebbe un malvivente dal compiere l'atto criminoso, creando in lui un "disagio emotivo" che lo potrebbe indurre a desistere.

3.3 ARREDAMENTO INTERNO DEL NEGOZIO

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, ad esempio, garantirebbe maggiore sicurezza in quanto consentirebbe di mantenere un'adeguata di-

stanza tra rapinatore e vittima. Le superfici degli arredi, se lisce, potrebbero agevolare il reperimento di eventuali impronte digitali lasciate dal rapinatore, molto importanti per il buon esito della successiva attività investigativa.

3.4 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 questi, è consigliabile variare orari e percorsi, o addirittura evitarli, rivolgendosi ad un Istituto di Vigilanza privata che provvederà esso stesso al ritiro del denaro presso l'attività e al suo deposito.

3.5 IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA E VIDEO ALLARME ANTIRAPINA

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 utili alle 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 buon deterrente. Proteggere le centraline esterne posizionandole in luoghi non facilmente raggiungibili.

3.6 SEGNALARE MOVIMENTI E/O PERSONE SOSPETTE

Allertando i numeri di emergenza 113 o 112, o inviando una e-mail alla:

- casella certificata della questura di Padova gab.quest.pd@pecps.poliziadistato.it o tramite il servizio "SCRIVICI" del sito www.poliziadistato.it;
- casella della Centrale Operativa del Comando Provinciale Carabinieri di Padova provpdco@carabinieri.it,

ricordando di indicare sempre alle Forze dell'Ordine eventuali recapiti in caso di allarme (l'E-Mail deve sempre contenere anche i recapiti telefonici dove poter essere richiamati).

4. LA RAPINA: GESTIRE L'EMERGENZA E COLLABORARE CON LE FORZE DELL'ORDINE

4.1 IL RAPINATORE

Difficilmente si riconosce un rapinatore in anticipo. Statisticamente agisce da solo o in coppia, può vestire in modo trasandato o avere un abbigliamento casual se non addirittura elegante. Non esiste un'età definita, si va dal ragazzo sino all'adulto; principalmente è di sesso maschile e può essere tanto italiano quanto straniero. Le statistiche evidenziano che nelle grosse città opera in zone non troppo distanti dalla sua residenza o luogo di frequentazione, in quanto la miglior conoscenza del territorio lo agevola nella fuga garantendogli maggiore sicurezza d'azione.

Prediligendo ambienti che si assomigliano tra loro per caratteristiche, logistica e struttura, nella maggior parte dei casi si specializza in un settore merceologico (tabaccherie, benzinai, supermercati, farmacie) ed utilizza armi più svariate, talvolta solo simulandone il possesso.

4.2 LA RAPINA: COMPORTAMENTI PER DIMINUIRE IL RISCHIO

In caso di rapina, in una frazione di secondo ci si trova catapultati all'interno di 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 giungere al suo fine: 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. Come comportarsi:

- i Non reagire**
- i Assecondare le richieste del rapinatore**
- i Limita al minimo i movimenti, cercando di stare quanto più calmi possibile, evitando movimenti bruschi**
- i Se possibile indirizzare la propria attenzione sui soggetti, cercando di osservare e memorizzare eventuali particolari circa la persona, l'abbigliamento, le armi e i mezzi utilizzati, dettagli che 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 determinante indizio.**
- i Ad evento concluso avvisare tempestivamente le Forze dell'Ordine riferendo loro, con dovizia, quanto accaduto.**

4.3 LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI UTILI ALL'IDENTIFICAZIONE DEL RAPINATORE

4.3.1 LA TESTIMONIANZA

La testimonianza della vittima del reato generalmente è inferiore a quella del testimone/spettatore. Tendenzialmente il testimone/vittima riferisce dati quali sesso, altezza, razza, costituzione, 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, non essendo sottoposto, tra le altre cose, all'“effetto arma”; la vittima infatti, concentrando gran parte della propria attenzione sull'arnese con cui è minacciato, è portato a non notare altri particolari del soggetto autore del reato di rapina.

E' 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 opportuno ottenerne generalità e recapiti telefonici dove poterle contattare in seguito. Da una buona testimonianza si possono raccogliere informazioni molto utili per la successiva identificazione dell'autore del reato. Per ottimizzare la raccolta del dato, sono di grande aiuto gli impianti di videosorveglianza.

4.3.2 L'IMPORTANZA DEGLI IMPIANTI DI VIDEOSORVEGLIANZA

Gli impianti di videosorveglianza, se di ultima generazione e ben posizionati, si sono rivelati strumenti utili alle indagini. Da essi le Forze dell'Ordine possono raccogliere molti dati utili e tracciare un preciso profilo comportamentale degli autori del reato, sfruttando la possibilità di poter rivedere l'azione criminale da una posizione “asettica” e senza “interferenze” di sorta. E' opportuno sottolineare come impianti di videosorveglianza dotati di telecamere di bassa qualità o posizionate in modo non corretto, si rilevino spesso strumenti inutilizzabili.

4.3.3 CONSERVAZIONE DEGLI AMBIENTI, INQUINAMENTO DELLA PROVA

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 (tale punto può essere rivisto nell'immediatezza dalle registrazioni) è opportuno preservare l'area da contaminazioni ponendo, ad esempio, un semplice foglio di carta sulla superficie toccata dal rapinatore; per porte e 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.

4.3.4 L'ATTIVITÀ DELLE FORZE DELL'ORDINE

L'efficace coordinamento delle due forze di polizia a competenza generale: Carabinieri e Polizia di Stato, ha consentito, nella città e nella provincia di Padova, di conseguire risultati di assoluto rilievo nel contrasto alla criminalità, consentendo peraltro la brillante soluzione dei delitti più efferati, con l'arresto dei responsabili.

Nella quotidianità, la sinergia tra le due principali componenti della sicurezza nella provincia, ha permesso, grazie anche a sperimentati moduli di controllo del territorio, una cospicua contrazione dei delitti e un significativo aumento degli arresti e delle denunce, soprattutto nel contrasto allo spaccio di stupefacenti ed alla criminalità predatoria.

Incidere sulla percezione di insicurezza, purtroppo ancora elevata, è obiettivo primario delle forze di polizia.

In tale ottica, sforzi e iniziative sono state intraprese al fine di migliorare la collaborazione tra operatori e cittadini.

Nel corso dei servizi esterni, la ricerca del contatto e del colloquio con la gente, è divenuto obiettivo primario dell'attività degli operatori. Solo attraverso tale rapporto è possibile incidere sulla sensazione di insicurezza e orientare al meglio lo strumento operativo.

È questo il concetto di "sicurezza partecipata", che vede, rispettivamente, come sua massima espressione nelle città e nei più piccoli centri, il poliziotto/carabiniere di quartiere e il comando della stazione dei carabinieri.

5. IN SINTESI COSA FARE IN CASO DI RAPINA

Riepiloghiamo ora, con l'aiuto di alcune illustrazioni, gli atteggiamenti e gli accorgimenti da adottare qualora si dovesse rimanere vittime di una rapina.

In caso di rapina, è opportuno assecondare il malvivente senza opporre alcuna resistenza indicando ove sia riposto il denaro.



È necessario chiamare tempestivamente i numeri di emergenza 112 o 113 chiedendo l'intervento delle Forze dell'Ordine fornendo telefonicamente le prime indicazioni su quanto accaduto, avendo cura di osservare e riferire più particolari possibile 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 videovigilanza direttamente collegati con le Forze dell'Ordine. Le prime informazioni sull'evento, riferite all'operatore della Centrale Operativa, verranno diramate agli equipaggi in perlustrazione sul territorio.



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



Il rapinatore alla ricerca di denaro.

Non riordinare cassette ed oggetti.



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 utilizzato per preservalle da eventuali "inquinamenti".



Il rapinatore svuota la cassa in un contenitore

sugli oggetti toccati possono essere ricercate impronte digitali o altri elementi utili alle indagini.



L'audizione di eventuali testimoni è molto importante. E' 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 (figura 11), solo nell'immediatezza del fatto la vittima di 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 rende inutilizzabili le immagini per la successiva attività di indagine.

Anche impianti di scarsa qualità rendono le immagini inutilizzabili



dalle quali 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.



Ingresso



Prima dell'uscita



Uscita

Una telecamera (aggiuntiva grandangolare) posizionata ad una altezza di circa 1 m, con un angolo di inclinazione verso l'alto di circa 35° ad una distanza di circa 1 m 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 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.

6. FURTI E TACCHEGGI

Oltre alle rapine, gli esercizi commerciali possono essere vittime di furti ad esercizio chiuso o di taccheggi, ossia di sottrazione di merce durante l'attività. Si ricordano di seguito alcuni accorgimenti utili a contrastare tali fenomeni.

6.1. CONSIGLI PRATICI PER AUMENTARE LA SICUREZZA CONTRO FURTI E TACCHEGGI

- i** Stipula, con un assicuratore di fiducia, una polizza assicurativa contro i rischi di furto (e rapina).
- i** Assicurati di avere buone serrature e serramenti su tutti gli accessi, possibilmente blindati o con l'utilizzo di grate con spazi tra loro non inferiori a 12 cm.
- i** Prevedi un sistema di allarme antintrusione e di videoregistrazione.
- i** Installa un sistema d'allarme interno, possibilmente sia perimetrale che volumetrico. Ricordati che sempre più spesso una sirena che suona non viene ascoltata da nessuno: informati per un collegamento di tele-allarme con le Forze dell'Ordine o richiedi il servizio a un Istituto di Vigilanza.
- i** Informati presso un valido Istituto di Vigilanza sui servizi che ti possono offrire.
- i** Affidati ad un professionista. Un'installazione errata può rendere inutile i sistemi di videosorveglianza o di allarme così come le barriere antiintrusione. Ad esempio: se i collegamenti elettrici fossero accessibili dall'esterno si potrebbe facilmente escludere l'allarme. Anche una vetrina blindata, se non installata a dovere, risulta perfettamente inefficace. Oltre a non tutelare il negoziante, installazioni effettuate senza i dovuti accorgimenti potrebbero creare delle difficoltà per eventuali rimborsi assicurativi.
- i** Evita di lasciare chiavi o beni personali in luoghi fuori dal tuo controllo.
- i** Lascia una luce accesa: un negozio illuminato anche di notte scoraggia i malfintenzionati e consente, in caso d'installazione di un impianto di videosorveglianza, una migliore registrazione delle immagini. È inoltre un valido deterrente anche contro gli atti vandalici.
- i** Presta attenzione se in orario di pulizie le porte o le finestre restano aperte.
- i** Se il tuo locale ha una vasta area espositiva potrebbe esserti utile predisporre

all'entrata le apposite cassette per il deposito delle borse e borsette.

- i** Se all'apertura mattutina noti delle "anomalie" al sistema di chiusura del tuo negozio (serratura con segni di scasso, porta non perfettamente chiusa, ...) non entrare da solo, i malviventi potrebbero essere ancora all'interno e di conseguenza metteresti a rischio la tua incolumità. Contatta le Forze dell'Ordine e segui i loro consigli.
- i** Se si verificano cali di tensione non "giustificati" o ripetuti falsi allarmi, fai verificare attentamente il tuo impianto d'allarme e presta maggiore attenzione: potrebbe essere una prova di manomissione dell'impianto stesso.
- i** Guarda con occhio critico ciò che avviene all'interno del negozio e presta 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 per i soggetti non conosciuti.
- i** Fai affidamento sulle Forze dell'Ordine presenti sul territorio, avvisandoli in caso di situazioni o persone sospette.

6.2 COMPITI DEGLI ADDETTI DEGLI ISTITUTI DI VIGILANZA PER ATTIVITÀ ANTITACCHEGGIO

In particolari situazioni commerciali di dimensioni rilevanti, o in determinati periodi dell'anno, ad esempio sotto le festività, può essere previsto l'impiego di personale di sorveglianza per la tutela dei beni.

Ecco di seguito qualche regola sui compiti del personale degli Istituti di Vigilanza non armati all'interno degli esercizi commerciali.

- i** Il personale di sorveglianza è preposto alla tutela dei beni dell'esercizio commerciale esclusivamente attraverso il monitoraggio di ciò che avviene all'interno del negozio.
- i** Gli operatori preposti alla sorveglianza devono immediatamente riportare al responsabile dell'attività commerciale tutti gli eventi rilevati.
- i** 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.

- i** Non è assolutamente consentito intervenire con la forza: si potrebbe rischiare una denuncia per sequestro di persona.
- i** Non sono consentiti controlli su oggetti del cliente o qualsiasi tipo di perquisizione.
- i** 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.
- i** In caso di rifiuto da parte del cliente di aderire alle richieste del titolare o del personale di sicurezza, potrete contattare le Forze dell'Ordine che, in qualità di Pubblici Ufficiali, sono le uniche figure autorizzate ad eseguire dei fermi o delle perquisizioni personali.

7. ALTRE TIPOLOGIE DI EVENTI CRIMINALI

Vi sono diverse altre tipologie di reato che possono essere perpetrate ai danni di operatori commerciali. In questa sede ci limiteremo a citarne alcune, fornendo qualche suggerimento e i riferimenti utili da contattare in caso di necessità o per eventuali approfondimenti.

7.1 FRODI LEGATE A CARTE DI CREDITO E PAGAMENTI ELETTRONICI

Evitare le frodi legate ai sistemi di pagamento elettronico, necessita di accorgimenti e attenzioni. Fra quelle di più immediata applicazione assicurarsi che la carta sia “genuina”.

- i** Assicuratevi che siano presenti i segni distintivi e il nome del circuito di appartenenza. La mancata rappresentazione del circuito è il primo indicatore che ci si trova davanti ad una carta di identificazione / conti ecc. ma non di pagamento.
- i** Attenzione agli sportelli bancomat: verificare presenza di piccoli fori (microcamere) tastiere posticce. Coprire la tastiera durante la digitazione del PIN.
- i** Controllate i primi quattro numeri stampati in piccolo sopra o sotto quelli in rilievo: devono coincidere.
- i** Controllate la presenza dei caratteri speciali in rilievo.
- i** Controllate sempre che il numero in rilievo sulla carta coincida con quello sulla ricevuta.
- i** Controllate che le cifre in rilievo siano chiare e in linea, anche il nome e le date di emissione e scadenza devono essere in rilievo.
- i** Controllate la firma sul retro della carta: la carta è valida solo in presenza della firma che deve essere apposta all’attivazione della stessa o richiedere un documento di identità per verificare che l’utente sia l’effettivo titolare. Ulteriori consigli vi potranno essere forniti dalla Polizia Postale. Potrete trovare tutti i riferimenti di questo Reparto all’interno del sito ufficiale della Polizia di Stato (*vedi “Recapiti utili”*).

7.2 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:

- i** Stai attento agli annunci troppo seducenti o a chi ti offre denaro con troppa facilità o senza tante formalità.
- i** 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 al Numero Verde contro l'usura (vedi "Recapiti utili") che risponde ai cittadini che si trovano in situazione di bisogno. Il servizio accoglie le richieste dei cittadini interessati a ricevere chiarimenti in merito e lo aiutano ad affrontare o, meglio, a prevenire il problema.

7.3 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:

- i** Non sottovalutare mai il primo segnale "strano", la telefonata sospetta, i contatti con persone insolite e le richieste anomale.
- i** Prendi tempo, potrai gestire meglio il problema.
- i** Non pagare assolutamente somme di denaro: fatto la prima volta il problema ha inizio.
- i** Non ti affidare all'aiuto di persone non appartenenti a enti ufficiali. Come per l'usura hai a disposizione un numero verde da contattare per ogni tuo dubbio o bisogno di aiuto (vedi "Recapiti utili").

8. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Anche se il contatto diretto con i singoli uffici delle Forze dell'Ordine dislocati sul territorio deve rimanere la forma di interlocuzione principale e privilegiata, in caso di eventi di minore gravità quali smarrimenti o furti ad opera di ignoti, si segnala la possibilità di compilare una denuncia telematica via-web. Sul sito internet dell'Arma dei Carabinieri (vedi recapiti utili) è possibile presentare una "Denuncia vi@ Web" cliccando sull'omonimo link '*Entra nella Stazione CC Web*' che vi guiderà nella stesura on-line della denuncia. L'atto andrà, successivamente ratificato presso una Stazione Carabinieri scelta dall'utente, disponendo di una corsia preferenziale per la definitiva formalizzazione con un evidente risparmio in termini temporali.

Anche nel sito internet della Polizia di Stato (vedi recapiti utili) è possibile presentare una "Denuncia vi@ Web" accedendo al link "Commissariato di P.S.", dopo essersi registrati online; è consigliato registrarsi con congruo anticipo. Sempre nel sito "Commissariato di P.S." è possibile trovare informazioni ed utilità al servizio del cittadino. Analogamente a quanto poco sopra illustrato, si segnala che la denuncia via web costituisce solo il primo passo della procedura: l'atto che inserirete costituisce lo schema sul quale sarà possibile effettuare, nell'ufficio di polizia prescelto, eventuali integrazioni ed assumerà valore legale di denuncia solo con la sottoscrizione davanti all'Ufficiale di Polizia Giudiziaria.

9. RECAPITI UTILI

| NOME | TELEFONI | INDIRIZZO INTERNET |
|-------------------------------|-----------------|--|
| ARMA DEI CARABINIERI | 112 | www.carabinieri.it |
| POLIZIA DI STATO | 113 | www.poliziadistato.it |
| GUARDIA DI FINANZA | 117 | www.gdf.gov.it |
| VIGILI DEL FUOCO | 115 | www.vigilifuoco.it |
| EMERGENZA SANITARIA | 118 | www.118italia.it |
| ASCOM CONFCOMMERCIO PADOVA | 049 8209711 | www.ascompd.com |

**Questo Vademecum è stato realizzato
su iniziativa di:**

Ascom Confcommercio
Padova

In collaborazione con:

Polizia di Stato

Questura di Padova

Arma dei Carabinieri

Comando Provinciale Carabinieri
di Padova

Testi:

Avv. Antonio Serra
Consulente Legale Insigna Security S.r.l.
www.insigna-group.com

Immagini:

William Rossin

Stampa:

Nuova Grafotecnica - Casalserugo / PD



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

ASCOM PADOVA