



In collaborazione con

Regione Piemonte, Città di Torino e Camera di Commercio di Torino

Sicurezza delle attività commerciali

Consigli utili

INTRODUZIONE	pag. 3
 1. PREVENZIONE	pag. 4
L'allestimento delle vetrine – L'arredamento interno del negozio	pag. 5
La gestione del contante	pag. 5
La videosorveglianza	pag. 6
 2. REATI PREDATORI. COMPORTAMENTI DA TENERE	pag. 7
Cosa fare in caso di rapina	pag. 7
I furti e i danneggiamenti. Consigli utili	pag. 8
 3. ALTRE TIPOLOGIE DI REATO	pag.10
Le frodi legate alle Carte di Credito	pag.10
Le frodi informatiche	pag.10
Estorsione e usura	pag.12
 4. RECAPITI UTILI	pag.13

INTRODUZIONE

Questo Vademecum è stato redatto in seno alla Cabina di Regia coordinata dalla Prefettura di Torino, unitamente alla Questura, ai Comandi Provinciali dei Carabinieri e della Guardia di Finanza di Torino ed in collaborazione con la Camera di Commercio, le articolazioni territoriali di Confcommercio e Confesercenti, la Regione Piemonte e la Città di Torino, per fornire un contributo utile alle esigenze di sicurezza degli operatori commerciali.

È una raccolta di buone prassi che, oltre a fornire informazioni generali e consigli utili, suggerisce all'esercente una serie di comportamenti da tenere, da un lato per evitare situazioni di pericolo e ridurre il rischio derivante dall'azione intimidatoria e violenta di malintenzionati all'atto d'impossessarsi di beni e, dall'altro - ad azione commessa - per fornire ausilio alle Forze di Polizia al fine di assicurare alla giustizia gli autori del reato e recuperare la refurtiva.

1. PREVENZIONE

Alcuni semplici accorgimenti potrebbero aiutare a prevenire il verificarsi di danneggiamenti, furti e 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: 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 teleallarme e video sorveglianza possono scoraggiare il malvivente inducendolo a desistere;
- predisporre adeguate misure di difesa passiva, quali ad esempio sistemi anti-intrusione e blindature può contribuire a prevenire i reati e a scoraggiare atti di vandalismo.

Vediamo come.

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 adiacente, di vedere cosa stia succedendo all'interno dell'esercizio commerciale.

Nell'eventualità del verificarsi 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 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.

LA GESTIONE DEL CONTANTE

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

Qualora ciò si rendesse necessario, 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. Sotto tale aspetto costituisce un fattore determinante di deterrenza privilegiare i pagamenti in moneta elettronica.

LA VIDEOSORVEGLIANZA

Installare un sistema di video sorveglianza 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.

E' utile sapere che esiste un "Protocollo d'intesa" tra il Ministero dell'Interno e le Associazioni di categoria dei commercianti – rinnovato da ultimo il 22.02.2024 - per la installazione di telecamere in funzione antirapina che, attraverso un dispositivo da attivare, consente alle Forze di Polizia di filmare in tempo reale quello che accade nell'esercizio ed intervenire con tempestività.

Attraverso il sistema Videoallarme, presso le Sale Operative delle FF.OO. pervengono segnalazioni di allarme nonché la visione e l'eventuale controllo delle immagini provenienti dai sistemi di videosorveglianza installati presso gli esercizi commerciali aderenti.

Il Videoallarme, attivabile esclusivamente tramite la volontà diretta del soggetto sottoposto ad azione criminale (attraverso la semplice pressione sul pulsante di comando), si collega con la Piattaforma installata presso le Sale/Centrali operative delle Forze di polizia e trasmette le immagini in tempo reale.

Per aderire al sistema Videoallarme è opportuno rivolgersi alle Associazioni di categoria e uniformarsi al relativo Disciplinare Tecnico allegato al Protocollo di Intesa.

2. REATI PREDATORI. COMPORTAMENTI DA TENERE

COSA FARE IN CASO DI RAPINA

- In caso di rapina evitare di tenere comportamenti che espongano sé stessi e i clienti a maggiori rischi.
- 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 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.
- 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. Anche impianti di scarsa qualità forniscono immagini scadenti, non utilizzabili per le indagini, in quanto dalle stesse non è possibile l'extrapolazione di particolari. La corretta installazione di telecamere aggiuntive può risultare 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 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 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.

I FURTI E I DANNEGGIAMENTI – CONSIGLI UTILI

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:

- 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; infatti una installazione errata può rendere inutili i sistemi di video sorveglianza o di allarme, così come le barriere anti - intrusione;
- collegamenti elettrici accessibili dall'esterno potrebbero facilmente consentire la manomissione dell'allarme;
- una vetrina blindata, ma non installata ad arte, risulta inefficace;
- evitare di lasciare chiavi o beni personali in luoghi fuori controllo;
- dotarsi di una serranda, anche a maglie, e lasciare una luce accesa anche di notte, oltre a rappresentare un valido deterrente contro gli atti vandalici, scoraggia i malintenzionati e consente, in caso d'installazione di un impianto di video sorveglianza, una migliore registrazione delle immagini;
- 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, 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;
- 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.

3. ALTRE TIPOLOGIE DI REATO:

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 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.

LE FRODI INFORMATICHE

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

Internet cela rischi legati al commercio elettronico, tra cui la possibilità di cadere vittima di crimini informatici o la perdita della riservatezza dei propri dati personali. Per questi motivi, sono stati inseriti in questo “vademecum” alcuni suggerimenti che possono aiutare a navigare sicuri:

- prima di acquistare un prodotto o di usufruire di un servizio in Internet, verificare le politiche di vendita e le condizioni di recesso tramite le informazioni che si evincono

dalle caratteristiche del prodotto, i tempi di consegna, i costi e le spese di spedizione, dati del venditore, cioè il nome dell'azienda e l'indirizzo geografico della sede sociale; con riferimento ai dati del venditore, in caso di pregressi rapporti commerciali, verificare sempre la genuinità dei contatti, onde evitare il fenomeno del c.d. *man in the middle* ovvero la frode informatica realizzata attraverso l'intermediazione di un terzo che si inserisce nella trattativa fingendosi l'abituale partner.

In tal caso qualora si notassero discrepanze, ad esempio nelle modalità di pagamento, quale un cambiamento delle coordinate IBAN solitamente utilizzate, oppure nella differenza anche minima di indirizzo di posta del mittente, privilegiare il contatto telefonico diretto per appurare la genuinità del messaggio.

- 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"; inoltre, effettuare ricerche online esterne rispetto al sito visionato, per verificare l'esistenza di recensioni, commenti o segnalazioni riportate su blog e siti d'area da parte di altri utenti.
- 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;
- 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.

ESTORSIONE E USURA

Una delle forme più diffuse di estorsione a danno degli operatori economici è rappresentata dal fenomeno del racket o “pizzo”. L'estorsore applica spesso una strategia di minaccia e intimidazione nei confronti dell'operatore economico (senza tuttavia annientarlo, per non perdere una fonte di reddito), manifestandosi successivamente per offrire protezione in cambio di somme di denaro. La pratica estorsiva è esercitata in diversi settori economici, attraverso la pretesa di pagamento del pizzo ovvero con l'imposizione di servizi, forniture e manodopera.

L'usura consiste invece nello sfruttamento del bisogno di denaro di un altro individuo per procacciarsi un forte guadagno illecito: nel rapporto usurario ci sono dunque, da una parte, la necessità di denaro e, dall'altra, un'offerta che può apparire come un'immediata possibile soluzione per chi si trova in difficoltà. Viene così concesso un prestito a un tasso d'interesse superiore al cosiddetto "tasso soglia", rilevato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Lo Stato incoraggia e sostiene chi decide di opporsi ai fenomeni dell'estorsione e dell'usura attraverso l'istituzione del Fondo di solidarietà per le vittime del racket, ora unificato con quello per le vittime dell'usura.

Nel caso di estorsione, è prevista un'elargizione pecuniaria, senza obbligo di restituzione, in favore delle vittime, a titolo di contributo al ristoro del danno patrimoniale subito.

Nel caso dell'usura, invece, il Fondo riconosce alle vittime l'accesso ad un mutuo, decennale a interessi zero, per il rilancio della propria attività e il reinserimento nel sistema economico legale.

In tale ambito rivestono particolare importanza anche le associazioni antiracket e antiusura presenti sul territorio, impegnate nel compito di supportare le vittime di tali reati, il cui elenco è reperibile al seguente indirizzo internet:

<https://www.interno.gov.it/associazioni-antiracket-fondazioni-antiusura>.

Per altre informazioni utili si consiglia di consultare i seguenti indirizzi Internet:

https://www.prefettura.it/torino/contenuti/Vittime_estorsione-47758.htm;

https://www.prefettura.it/torino/contenuti/Vittime_usura-47761.htm.

4. RECAPITI UTILI

ENTE	TELEFONO	INDIRIZZO INTERNET
------	----------	--------------------

POLIZIA DI STATO	112	
ARMA DEI CARABINIERI	112	
GUARDIA DI FINANZA	117	
COMANDO PROV. GUARDIA DI FINANZA DI TORINO	011/33051	
ANTI USURA E ESTORSIONE	Numero Verde: 800 999 000	www.interno.it