



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA
VICENZA



consigli sicuri

difendersi dalla microcriminalità



maggio 2008



“Che cosa ti preoccupa e di cosa hai paura?”

A questa domanda otto italiani su dieci rispondono che non si sentono sicuri. Per strada, in viaggio, nei negozi, al parco con i bambini ci sentiamo sempre più esposti ad atti criminosi come rapine, furti, scippi, borseggi.

La maggioranza delle persone ritiene che il crescente fenomeno della criminalità sia legato all’aumento dell’emigrazione e allo scarso controllo attuato sul territorio.

Tutti sappiamo che la normativa italiana non aiuta in tal senso, mettendo in secondo piano la certezza della pena e vanificando in questo modo il lavoro delle forze dell’ordine .

Difendersi è diventata ormai una necessità ma ...non con le armi!

Per questi motivi la Confesercenti, in collaborazione con la Camera di Commercio, la Provincia e la Questura, ha voluto realizzare un preciso percorso di formazione rivolto ad imprenditori e cittadini con l’espressa finalità di prevenire eventuali episodi di criminalità urbana. Questo piccolo opuscolo vuole fornire suggerimenti ed indicazioni sui comportamenti da adottare nel quotidiano consapevoli che non rappresenterà la risoluzione di tutti i mali, ma un piccolo aiuto che potrebbe tornare utile nel percorso della vita.

Ornella Vezaro

Presidente Confesercenti Vicenza

Questura
di Vicenza



È con profondo interesse che la Questura di Vicenza ha voluto fornire il proprio contributo alla realizzazione di questo opuscolo di facile lettura da divulgare, nell'intenzione dei realizzatori, tra gli operatori commerciali ed i cittadini.

Si tratta di semplici accorgimenti che possono rendere la vita più difficile ai malintenzionati ed agevolare il lavoro della Polizia di Stato.

La cosa che però ritengo doveroso sottolineare è che esso può rappresentare un impegno da me sottoscritto anche a nome dei miei collaboratori - in primis Squadra Volante e Poliziotto di Quartiere - per una ottimizzazione dell'attività di contrasto al crimine predatorio, realizzando attraverso la prefata collaborazione un miglior controllo del territorio con la ricostruzione di un rapporto di fiducia che, pur non essendo mai venuto meno tra cittadini e Forze dell'Ordine, può essere facilmente incrinato dalla mancanza di dialogo e dall'incapacità a farsi parte dirigente nell'affrontare i problemi della sicurezza quotidiana.

Spero che ciò possa contribuire a radicare nelle menti un concetto fondamentale: la sicurezza, oltre che offrire serenità nella vita di tutti i giorni, può rappresentare un importante fattore di sviluppo economico e sociale.

Giovanni Sarlo
Questore di Vicenza

Con il mandato in corso la Provincia di Vicenza ha istituito l'Assessorato alla Sicurezza, affidando a me la responsabilità di avere rapporti operativi, in questo ambito, con le altre Istituzioni e con le Forze dell'Ordine, ma anche, soprattutto, di promuovere iniziative dirette per rafforzare la tutela del territorio, e, quindi, di proteggere i cittadini, le famiglie, e tutti coloro che svolgono attività imprenditoriali e che sono, quindi, particolarmente esposti al rischio di aggressioni criminali. A questo fine mi sto muovendo in varie direzioni. D'intesa con la Regione, stiamo creando un coordinamento dei Corpi di Polizia locale che operano nel Vicentino, con l'obiettivo di dare maggiore funzionalità al servizio, aggregare i compiti e garantire un'ottimale distribuzione degli agenti sull'intero territorio. Stiamo poi predisponendo un piano per estendere il servizio di vigilanza all'interno dei Comuni della provincia, allo scopo di prevenire e reprimere i reati contro il patrimonio in quella fascia oraria notturna in cui, per carenza di organici, finora è venuto a mancare un adeguato servizio di controllo da parte della Polizia locale. Questo progetto sicurezza della Provincia di Vicenza punta a coprire la maggiore superficie possibile di territorio con servizi suppletivi di vigilanza tramite accordi con i Comuni, con la prospettiva di creare in tempi brevi una rete di servizi unitari e condivisi.

La Provincia sta, inoltre, creando il cosiddetto "numero facile" per unificare la rete telefonica dei Comandi di Polizia locale del Vicentino, allo scopo di agevolare il cittadino, il quale, in caso di necessità, componendo un solo numero, potrà collegarsi automaticamente con il Comando più vicino.

Sono queste le prime misure di un impegno che intendiamo potenziare sempre di più per far sentire in modo efficace la presenza della Provincia accanto, come prima dicevo, ai cittadini, i quali hanno il pieno diritto di essere tutelati da forme di delinquenza sempre più diffusa e pericolosa, e per restituire alle nostre città, alle nostre case, alle nostre famiglie, agli stessi esercizi commerciali che esercitano una preziosa attività sociale, la serenità e la tranquillità perdute.

Marcello Spigolon

Assessore Provinciale alla Sicurezza

1



alle imprese. e ai cittadini

Quello che state leggendo è un piccolo vademecum di informazioni e consigli. Senza alcuna pretesa di risoluzione dei problemi, in questo scorrevole opuscolo sono indicate alcune semplici norme di comportamento che possono contribuire ad aumentare il livello di sicurezza delle diverse strutture commerciali.

L'operatore commerciale troverà quindi dei validi consigli in tema di difesa personale e riguardo le opportunità tecnologiche di protezione per la propria azienda.

Il libero cittadino, invece, trarrà dei vantaggi nel conoscere quali possono essere dei piccoli ma efficaci accorgimenti da adottare nella vita di tutti i giorni per prevenire atti criminosi, evitando di mettersi in situazioni a rischio.

Cosa è necessario fare per difendersi dalla microcriminalità?

1 - Occorre rendere più efficiente il sistema di presidio e controllo, adeguandolo alle crescenti esigenze della società.

- Presidiando il territorio, mediante criteri di sorveglianza che consentano un rapporto costante di controllo anche delle piccole aree urbane (quartieri, rioni, ecc.), volto, soprattutto, alla prevenzione dei reati;
- Adottando metodi operativi che avvicinino le Forze di polizia alla gente, condividendo, quotidianamente, i bisogni e le istanze di sicurezza rappresentate.

2 - Occorre aumentare il livello di sicurezza delle proprie aziende affinando, modernizzando e potenziando gli strumenti di prevenzione o di dissuasione del crimine.

2



difendi ...il tuo negozio

prevenzione partecipata: l'unione fa la forza

- Stabilire rapporti di buon vicinato con gli altri negozianti e con gli abitanti della zona permette di consolidare un fronte compatto contro gli atti criminali e vandalici.
- E' fondamentale stabilire contatti con le strutture di presidio delle Forze dell'ordine che si trovano nella zona.
Non farsi il problema di "disturbare". Riferire agli agenti tutte le informazioni ed i sospetti che si hanno contribuisce a sviluppare una collaborazione continua e proficua per una più efficace e valida azione di protezione e prevenzione.

accortezze: la vetrina è un monitor

- Organizza la vetrina del negozio in modo che non ti precluda la visuale e ti permetta di controllare anche che cosa avviene all'esterno. In questo modo puoi accorgerti più facilmente se qualche malintenzionato si appresta ad entrare nel negozio ed inoltre anche i passanti potranno eventualmente dare l'allarme.
- Spesso i rapinatori costringono il negoziante a portarsi nel retrobottega per sottrarsi alla vista di eventuali testimoni. Un utile accorgimento potrebbe essere quello di tenerlo chiuso e di riporre la chiave in un posto sicuro.

arredi

- Sistema il mobilio e gli arredi in modo che, anche dall'esterno, commessi e clienti siano ben visibili sia di giorno che di notte. A tal fine, il bancone di vendita e il registratore di cassa dovrebbe essere collocato di fronte alla vetrina in modo che tutte le operazioni, compresi i pagamenti, possano essere visibili anche ai passanti.
- Occhio al bancone: aiuta a tenere il pericolo a distanza.
Le dimensioni del bancone di vendita (più largo e profondo possibile) rendono difficile per i malintenzionati il contatto fisico con il negoziante. Infatti la maggior parte delle rapine avviene minacciando il negoziante con siringhe, coltelli, punteruoli e altre armi improprie.

denaro

- E' consigliabile tenere meno denaro contante possibile ed incentivare l'uso del denaro elettronico.
- Per depositare l'incasso cambia ora, itinerari e contenitore/involucro in cui inserire l'incasso (es. non usare sempre la stessa borsa).
- Può essere altrettanto rischioso ogni sera portare l'incasso nella propria abitazione, specie se è distante dal negozio e in zone non abbastanza sorvegliate e illuminate.

dissuasori

- **Anche un cane può essere un deterrente** soprattutto per i rapinatori occasionali e più sprovveduti.
- **Basta un pulsante per lanciare un S.O.S.** - E' utile dotarsi di una sirena che faccia molto rumore e che sia facilmente azionabile con un pulsante.

sicurezza passiva

- Per negozi quali gioiellerie, oreficerie, boutique d'alta moda, potrebbe essere utile dotarsi di **porte a vetro blindate** poiché esse permettono di fare uno screening del cliente.
- **Teleallarme, un orecchio sempre in ascolto**
Il collegamento con le Forze dell'ordine degli impianti antifurto e/o antirapina a protezione di abitazioni private, esercizi commerciali ed altro può avvenire in due modi differenti:
 - con l'installazione di un combinatore telefonico, mediante il quale è possibile inviare messaggi di allarme precedentemente memorizzati alle centrali delle Forze dell'ordine;
 - con la richiesta ai servizi telefonici di una linea telefonica dedicata (punto-punto), con cui collegarsi alla centrale ricevente gli allarmi.
- **L'occhio elettronico: chi lo usa, dove e perché**
Nonostante i costi si siano ridotti sensibilmente negli ultimi anni, si registra ancora una limitata diffusione dei sistemi di videosorveglianza **installati all'interno degli esercizi commerciali**.
Il servizio di collegamento dei sistemi di allarme può essere svolto anche dagli istituti di vigilanza privata, avendo l'accortezza di scegliere quelli più affidabili per organizzazione, tecnologia e preparazione del personale dipendente.
- Stipulare **polizze assicurative** è sicuramente utile e può senz'altro concorrere alla tua tranquillità. Tieni presente che l'adozione di misure di difesa passiva (allarme, videosorveglianza, porte blindate ed altro) può costituire un parametro di valutazione nella determinazione del premio assicurativo



ulteriori accorgimenti

- Proteggiamo adeguatamente la centralina esterna con sirena d'allarme collocandola in un luogo non facilmente raggiungibile.
- Teniamo il negozio o l'azienda illuminati di notte.
- Informazioni come il luogo dove è posta la cassaforte o la centralina dell'allarme con relativa combinazione devono essere conosciute esclusivamente da persone fidate.
- Assicurarci che la zona della cassa sia sempre sotto controllo evitando di lasciare borse o il portafogli nei pressi del banco di vendita.
- Se siamo gioiellieri non presentiamo contemporaneamente più prodotti ai presunti acquirenti poiché spesso i furti vengono compiuti da più persone (in genere un uomo e una donna), di aspetto distinto e gentili nei modi che distraggono il negoziante e ne sottraggono abilmente i modelli più costosi.

- Se perdiamo la chiave del negozio o se subiamo uno scippo o un borseggio, cambiamo immediatamente le serrature; nel caso ci servisse duplicarla, incarichiamo persone di fiducia evitando di riportare sulle targhette nome e indirizzo.
- Se ci rendiamo conto di aver subito un furto chiamiamo subito la Polizia o i Carabinieri senza entrare nel negozio.
E' sempre opportuno non alterare la "scena del crimine" per consentire agli investigatori di ricercare eventuali tracce lasciate dai malfattori.





difendi ...la tua casa

- Rendiamo sicure porte e finestre. L'ideale è una porta blindata con serratura antifurto e spioncino. Se possibile, installiamo un sistema di allarme sonoro.
- Teniamo la porta protetta col paletto o con la catena di sicurezza, osserviamo dallo spioncino coloro che bussano.
- Se non riconosciamo con certezza la persona che vuole entrare, evitiamo di aprire il portone o il cancello con l'apertura a distanza. L'installazione di un videocitofono ci consentirà di verificare l'identità di chi bussa alla nostra porta, prima di aprirgli.
- Al campanello e al citofono, fare particolare attenzione a sedicenti postini, distributori di pubblicità, benefattori di varia tipologia.
- Per la raccolta della pubblicità, potrebbe essere utile installare una grossa cassetta da collocare all'esterno del portone d'ingresso dello stabile dove gli addetti alla distribuzione della pubblicità possano riporre i vari depliant
- Fotografiamo i beni di valore che potrebbero essere oggetto di furto. Questo accorgimento permetterà alla Polizia di inserirli successivamente in un database, consultabile anche dal sito **www.poliziadistato.it**, per le relative ricerche.
- Non conserviamo mai in casa grosse somme di denaro, gioielli o altri oggetti di valore.
- Evitiamo di tenere in vista i beni più preziosi e costosi o di "nasconderli" nei luoghi classici (es. armadi, cassetti, ecc.). Piuttosto "nascondiamo in bella vista", una piccola somma di denaro (20/50 euro) in banconote mentre in qualche portagioie potremo riporre pochi oggetti di bigiotteria di scarso valore.
- Non facciamo sapere, fuori dall'ambiente familiare, se in casa ci sono oggetti di valore o casseforti, né dove si trova l'eventuale centralina dell'allarme.

4



difenditi ...quando sei per la strada

- Diffidiamo di quanti ci fermano per strada e tentano di suscitare il nostro sentimento di pietà, il nostro altruismo. E' il metodo più praticato per toccarci e borseggiarci abilmente.
- Non commettiamo mai l'errore di estrarre il portamonete e contare il denaro sotto lo sguardo attento di chi ci è di fronte. Piuttosto teniamo da parte una piccola somma, pochi spiccioli, per offrire direttamente l'obolo.
- Non firmiamo alcun documento proposto da chicchessia prima di averlo letto attentamente ed averne ben compreso il contenuto.
- Non lasciamoci tentare dalle vendite facili e ancor meno dai giochi di strada (le tre carte e similari), sono quasi sempre imbrogli.
- Teniamo sempre presenti i semplici numeri telefonici per richiedere un pronto intervento.
- Facciamo accreditare il nostro stipendio, la nostra pensione o altri redditi periodici, su un conto corrente bancario o postale.
- Domiciliamo le utenze: eviteremo di recarci in banca o all'ufficio postale per prelevare denaro o effettuare pagamenti o versamenti.
- Evitiamo di esternare in pubblico ricchezze e proprietà per impedire che informazioni sul nostro conto giungano all'orecchio dei malintenzionati.

5



difenditi ...quando sei in viaggio

in auto

- Quando parcheggiamo, non lasciamo borse, valigette, vestiario oggetti personali, autoradio in vista e assicuriamoci della chiusura dei vetri laterali, delle porte e del cofano.
- Non affidiamo a posteggiatori abusivi e improvvisati le chiavi dell'auto. Spegniamo il motore e togliamo le chiavi dall'accensione anche se
- scendiamo solo per comprare il giornale o le sigarette, e chiudiamo sempre gli sportelli.
- Ricordiamoci di conservare in casa le fotocopie dei documenti della vettura. Ci potrà tornare utile.

in treno

- Evitiamo di addormentarci lasciando borse e giacche alla portata di chiunque e non abbandoniamo nello scompartimento oggetti di valore nemmeno per brevi assenze.
- Se usiamo il vagone letto ricordiamoci di chiudere bene lo scompartimento diffidando di venditori improvvisati e di compagni di viaggio che raccontandoci dolorose storie vogliono venderci qualcosa.
- Per quanto è possibile, non teniamo i biglietti di andata e ritorno nello stesso posto.

in generale

- Quando si arriva o si parte ad ora tarda è sempre opportuno farsi accompagnare o venire a prendere.
- Occorre avere cura e attenzione del proprio bagaglio in ogni circostanza; evitiamo di averne troppo e portato male.
- Prendiamo l'abitudine di dare e pretendere appuntamenti chiari in luoghi facilmente individuabili.



come comportarsi? quali reazioni?

Furti, rapine, scippi, aggressioni sono eventi criminosi a tutti gli effetti e possono provocare anche conseguenze di natura psico-fisica.

Si pensi all'intensità dell'impatto psicologico che può avere il subire un'aggressione per un tentativo di rapina (dallo stratonamento alla minaccia di morte da parte di un aggressore in possesso di un'arma da fuoco).

come si reagisce

La maggior parte delle volte l'atto criminoso arriva all'improvviso, quando una persona meno se lo aspetta. Si attiva, pertanto, in automatico uno stato di emergenza che porta ognuno di noi a reagire in modo istintivo, scatenato dalla minaccia della sopravvivenza.

I comportamenti più comuni sono l'immobilità (nessuna reazione, passività assoluta), la lotta e la fuga.

Quando il pericolo è passato possono subentrare reazioni quali depressione, pianto, esaurimento a vari livelli.

Il corpo e la mente devono riposare. Lo stato di emergenza sta finendo e comincia la transizione allo stato di normalità.



quali conseguenze

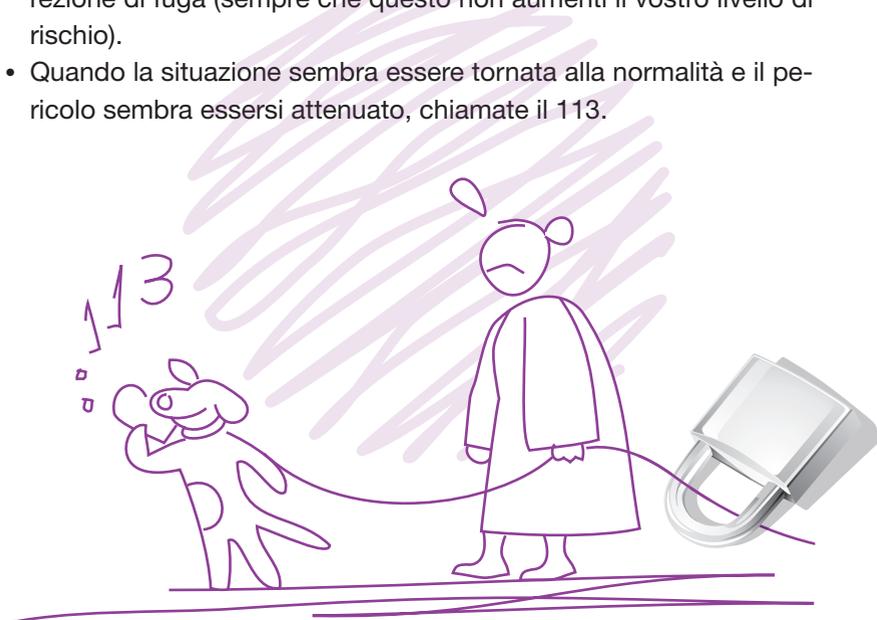
In merito alle ripercussioni psicologiche provocate dalla rapina si è ancora ben lontani dall'individuare il livello di gravità.

Le conseguenze di una rapina o di altri eventi criminosi simili variano da persona a persona e richiedono una diagnosi specifica.

Le vittime di eventi criminosi o le persone che hanno semplicemente assistito ad eventi che hanno provocato danni fisici o implicato minaccia all'integrità fisica possono sviluppare un disturbo conosciuto con l'acronimo *DPTS (Disturbo Post Traumatico da Stress)*.

cosa fare

- Non opponete resistenza a tentativi di rapina. E' comunque sempre meglio non reagire di fronte ad eventi criminosi, anche quando si ritiene di essere in grado di saper fronteggiare i malintenzionati.
- Fate quanto vi viene richiesto dai rapinatori.
- Mantenete la calma.
- Cercate di memorizzare i dettagli di quanto sta accadendo; fotografate mentalmente caratteri somatici, sesso, caratteristiche fisiche particolari, timbro della voce, lingua e accento del/dei rapinatori. Se sono a volto coperto, concentratevi particolarmente sui capi di abbigliamento, le scarpe e sul casco se lo portano.
- Potrebbe essere di grande aiuto riuscire a ricordare il colore e il modello dell'auto o della moto utilizzata dagli aggressori e la direzione di fuga (sempre che questo non aumenti il vostro livello di rischio).
- Quando la situazione sembra essere tornata alla normalità e il pericolo sembra essersi attenuato, chiamate il 113.



7



difenditi ...dalle truffe

E' molto probabile che ci troviamo davanti ad un tentativo di truffa...

- se un affare ci sembra troppo buono per essere vero;
- se ci vengono chiesti dettagli sul nostro conto corrente bancario, la nostra carta di credito o la nostra tessera bancomat, i nostri titoli o altre informazioni riservate;
- se il proponente si dimostra troppo entusiasta o troppo disponibile a nostro vantaggio;
- se lo sconosciuto che ci contatta ha un comportamento eccessivamente amichevole, mieloso;
- se dobbiamo pagare affinché ci venga consegnato un premio;
- se ci annunciano di aver vinto una lotteria quando non abbiamo neppure comprato il biglietto.

quindi:

- Facciamo affari solo con persone e/o aziende che conosciamo e di cui ci fidiamo. Attenzione! La fiducia verso le persone o le aziende con cui intendiamo contrattare deve provenire da un percorso, non deve nascere improvvisamente dal nulla!
- Non riveliamo a nessuno i dettagli della nostra carta di credito, della tessera bancomat, ecc. a meno di non essere assolutamente certi dell'identità della persona con la quale stiamo trattando.
- Non accettiamo assegni in pagamento se non da persone di provata fiducia.



Le truffe più ricorrenti

Persone apparentemente insospettabili preparano delle vere e proprie messe in scena, spesso aiutate da complici, in cui cercano di spillare soldi soprattutto ad anziani.

Talvolta con la scusa di dover raggiungere i propri cari nel proprio paese d'origine cercano di vendere delle pietre preziose; altre volte può capitare di essere coinvolti in fantomatiche donazioni ad enti benefici o in eredità mai riscosse.

Potrà capitare anche di imbattersi in sedicenti funzionari di banche, poste, enti pubblici o di servizi (*INPS, ENEL, GAS, RAI ecc.*) che si presentano alla porta col pretesto di dover verificare il numero di serie delle nostre banconote, la posizione pensionistica o contributiva o quello di controllare il contatore del gas, della luce, l'abbonamento ecc.

Può accadere, inoltre, di ricevere una telefonata nella quale viene proposto un abbonamento ad una rivista periodica della Polizia. Si tenga ben presente che per la sottoscrizione di tali abbonamenti non ci si avvale di intermediari, né di contatti telefonici. Le uniche modalità di abbonamento a *Polizia Moderna* sono visualizzabili sui siti: **www.poliziadistato.it - www.poliziamoderna.it**





polizia di prossimità

denuncia via web

... un sistema informatico in grado di avviare, sin da casa, dall'ufficio (...) la procedura di inoltro di denuncia. Tale processo, decisamente più agevole e veloce, ti permetterà di usufruire negli uffici di Polizia di una 'corsia preferenziale' garantendoti un deciso risparmio in termini di tempo. Sei tu, infatti, ad iniziare il lavoro.

poliziotto di quartiere

...l'anello mancante sul territorio 'vicino alla gente comune', per capirne e prevenirne le insicurezze.

Un servizio in più per il controllo del territorio, attento ricettore delle esigenze della comunità attraverso una costante ricerca di 'contatti' con i diversi centri di interesse del quartiere: cittadini, associazioni ed enti pubblici, privati, settori imprenditoriali, aree del volontariato, ecc.

commissariato di P.S. on line

...all'interno del mondo Internet, al fine di garantire adeguati profili di sicurezza e assicurare le condizioni necessarie per la navigazione tutelata,



8

la Polizia di Stato ha realizzato, in pieno parallelismo con il mondo reale, il 'Commissariato di P.S. on-line' (primo Ufficio di Polizia on-line in Europa), un portale ove reperire informazioni di carattere generale, scaricare modulistica, ma anche avviare la denuncia per determinati reati, ricevere consigli e suggerimenti di elevata specializzazione in questo delicato settore, interagire con esperti della materia.

www.commissariatodips.it - www.poliziadistato.it

Casella vocale - 199113000

...un diverso canale di informazione che ti consente, tramite un semplice contatto telefonico al numero '199113000' di accedere ad un servizio di 'informazione guidata'; una sorta di sportello virtuale pilotato da indicazioni preregistrate, per risposte a quesiti di carattere generale. In particolare, attraverso una 'navigazione vocale' attiva 24 ore su 24, potrai acquisire informazioni relative ad argomenti quali i concorsi, i passaporti, i minori, le armi, gli stranieri ed altro.

Denuncia a domicilio

...un'iniziativa riservata alle persone che, per condizione di salute o oggettive limitazioni ambientali, possono trovarsi in particolari difficoltà di movimento (portatori di handicap, anziani, vittime di furti in appartamento che non possono lasciare l'abitazione incustodita, ecc). In questi casi sono le Istituzioni a 'recarsi' dal cittadino.



numeri utili

Polizia di Stato	113
Carabinieri	112
Vigili del fuoco	115
Guardia di finanza	117
Emergenza sanitaria	118
Corpo forestale	1515
Telefono Azzurro	19696
Soccorso Stradale	803116



*Confesercenti ringrazia la Questura, la Camera di Commercio
e la Provincia di Vicenza per la collaborazione.
Un ringraziamento particolare al dirigente della Squadra Mobile
Dott. Michele Marchese.*