

C.S.A Security: chiarezza normativa e professionalità per ridurre le differenze inventariali

a colloquio con Luigi Alfieri, presidente di C.S.A. Security
a cura della Redazione

Quali sono le esigenze espresse attualmente dal mondo della distribuzione (retailer, gdo) relativamente al grave problema delle differenze inventariali?

Le esigenze attuali sembrano tutte convergere sull'unanime necessità di contenere le perdite dovute alla sempre più incalzante presenza di bande organizzate che saccheggiano letteralmente i negozi. A peggiorare la situazione non aiuta sicuramente il momento congiunturale che il nostro paese sta vivendo, inducendo anche la "normale" clientela a commettere atti predatori.

Una situazione delicatissima che, affiancata alla sempre più stringente necessità dei rispettivi C.F.O. e dei C.E.O di contenere i costi, induce le aziende della distribuzione a limitare il ricorso a società specializzate nelle attività di controllo delle differenze inventariali, ad appannaggio di soluzioni meno onerose che però, alla fine, potrebbero non produrre i risultati attesi, mettendo in seria difficoltà la stessa resilienza delle aziende committenti.

In conclusione, è indiscutibile la necessità di protezione degli asset da parte degli operatori della distribuzione, ma tutti dimostrano una particolare attenzione ai costi.

In relazione ai servizi cosiddetti "antitaccheggio", come valuta l'attuale situazione normativa?

E' un tema che richiede un adeguato approfondimento non essendoci, allo stato attuale, la necessaria chiarezza.

Con l'emanazione del D.M.269/2010, per la prima volta si parla ufficialmente di "antitaccheggio" in testi di legge. Precisamente, l'allegato D, punto 3.B.1 reca la disposizione che puntualizza gli ambiti nei quali deve ritenersi necessario l'impiego delle guardie giurate,



e sottolinea la differenza tra i servizi di portierato e quelli di vigilanza privata, come osservato nel Vademecum operativo allegato alla circolare n. 557/PAS/4935.10089.D(1)REG, del 24 marzo 2011.

Paradossalmente nulla emerge in merito nell'art. 257 Bis (Regio Decreto 6 maggio 1940, n. 635) che dispone: "1. La licenza prescritta dall'articolo 134 della legge per le attività di investigazione, ricerche e raccolta di informazioni per conto di privati, **ivi comprese quelle relative agli ammanchi di merce ed alle differenze inventariali nel settore commerciale**, è richiesta dal titolare dell'istituto di investigazioni e ricerche anche per coloro che, nell'ambito dello stesso istituto, svolgono professionalmente l'attività di investigazione e ricerca.... - omissis"

Appare chiaro come il legislatore, già con il D.P.R. 4 agosto 2008 n. 153, quindi due anni prima dell'emanazione del D.M. 269/2010, intendesse regolamentare questa specifica attività con uno strumento che, essendo fonte di legge primaria, dovrebbe avere maggiore peso di un decreto ministeriale. Il D.M. 269/2010 ha carattere di fonte normativa secondaria, anche in considerazione del suo status di regolamento.

Va inoltre osservato che la maggior parte delle licenze di investigazioni e vigilanza recavano, prima dell'ingresso delle nuove norme, tra le attività permesse proprio quella di "antitaccheggio", con apposite prescrizioni che differenziavano la sfera operativa tra l'investigatore e la guardia giurata.

Invece, nulla riguardo ai portieri è stato scritto, a parte in qualche circolare o vademecum che hanno solamente valore di traccia per gli "addetti ai lavori" i quali, approfittando oggi di questa grossa confusione normativa, hanno potuto far scendere in campo società sprovviste di apposito titolo autorizzatorio, sia esso abilitante all'attività investigativa che di vigilanza.

E' dunque evidente che, in un mercato dove l'attenzione ai costi diventa di fondamentale importanza, l'utilizzo di servizi di portierato "a buon mercato" può sembrare un'ottima soluzione al problema delle perdite quando il cliente, ignorando la reale situazione normativa, non è messo nella condizione di comprendere i problemi ai quali può andare incontro attraverso l'errata assegnazione di servizi di controllo delle differenze inventariali.

Temo di risultare noioso nella risposta a questa domanda, nel tentativo di chiarire la netta distinzione tra i servizi che oggi ricadono sotto la sfera dell'antitaccheggio o di controllo delle differenze inventariali (c.d. C.D.I. o antitaccheggio investigativo) rispetto all'attività di portierato, che nulla ha a che fare con la ratio delle norme sopra menzionate. Mi limito a dire che, quando un cliente necessita di operatori che, oltre a svolgere attività di *courtesy service* o *welcome service*, contribuiscano a contenere le perdite della catena commerciale, la soluzione va cercata attraverso l'impiego di Investigatori o guardie giurate, in funzione della specifica attività richiesta. Per rispondere più chiaramente alla domanda, a mio avviso l'attuale situazione normativa, oltre a non aderire alle esigenze del settore, mette in seria difficoltà i fruitori del servizio, esponendoli a violazioni sia di carattere amministrativo che penale.

In un quadro evolutivo in ambito security di integrazione tra servizi e tecnologie e di integrazione della security con le altre funzioni aziendali dei retailer, quali sono secondo lei le caratteristiche del "security service provider"?

Le caratteristiche sono sicuramente molteplici. Innanzitutto andrebbe considerato il fattore "storicità", ovvero da quanti anni esercita sul mercato la specifica attività.

Oltre questo fattore andrebbero analizzati i volumi di affari specificatamente prodotti in ambito retail e il portafoglio clienti posseduto. La capacità finanziaria di un security service provider per poter resistere alle anomalie del mercato lo rendono un partner più affidabile.

Oltre a queste note di carattere finanziario, il background della dirigenza del provider incide notevolmente sui risultati operativi nonché sulla resilienza stessa dell'azienda.

L'utilizzo integrato di uomini e tecnologie diventa oggi l'elemento chiave per razionalizzare i servizi e renderli più efficaci. Si pensi all'impiego di telecamere smart, di droni di sorveglianza, di dispositivi *man down*, e di sistemi ancora più sofisticati che, inevitabilmente, richiedono la presenza di uno specifico dipartimento IT all'interno di un security service provider che voglia definirsi strutturato.

La capacità, infine, di poter dialogare con il cliente, il più delle volte un Security Manager molto preparato, e di essere capaci di dare sostenibilità economica alle proposte e alle idee che lo stesso Security Manager intende sviluppare nella propria azienda, gioca un ruolo primario nel mondo della sicurezza.

Può raccontare la storia di CSA Security?

Credo fortemente che l'espressione dello status attuale della nostra azienda rappresenti chiaramente la cifra stilistica che abbiamo inteso dare nel corso degli ultimi 18 anni di attività, un percorso compiuto senza scorciatoie o discese.

L'headquarter di oltre 1000 mq è ubicato a Verona, con filiali a Milano e Londra.

Nella sede veronese abbiamo investito in un progetto di informatizzazione estrema, andando controcorrente rispetto alle tendenze che vedono le aziende spingersi sempre più verso il cloud. In C.S.A. operiamo in house, con la creazione di un potente datacenter in grado di erogare servizi a tutto il nostro staff operativo attraverso

sistemi di virtualizzazione che permettono di poter trattare sia i dati interni che quelli dei nostri clienti, con il massimo livello di sicurezza e privacy.

Per quale motivo una società che eroga servizi investigativi e di sicurezza pone così forte l'accento sul profilo IT?

La risposta è che siamo convinti che l'evoluzione dei servizi di sicurezza proceda sempre più verso l'integrazione tra l'uomo e le tecnologie, una tendenza irreversibile dalla quale non è possibile prescindere. L'analisi delle nostre attività passa attraverso l'utilizzo di software di business intelligence e di CRM che assistono il nostro personale nelle attività lavorative quotidiane. Una marcia in più, che ci ha permesso di creare all'interno dell'azienda centri di assistenza utili al miglior governo aziendale. Inoltre, la continua ricerca e lo studio delle normative che riguardano il nostro settore, sia quelle legate al Testo Unico Leggi di Pubblica Sicurezza, che quelle relative alla disciplina giuslavoristica, ci permettono di operare con la nostra clientela nel pieno rispetto dei parametri legali. Abbiamo una clientela di importanti aziende del retail, in ambito Luxury, GDO, elettronica, food e anche corporate, che hanno scelto C.S.A quale partner strategico e affidabile, in grado di garantire la continuità operativa richiesta dalle grandi aziende.

Quali sono le proposte di C.S.A. Security che la distinguono sul mercato?

Premettendo che, in ambito investigativo e di security, la verifica della qualità di un partner viene necessariamente riscontrata sul campo, C.S.A può dimostrare le proprie peculiarità a seguito di un rapporto di collaborazione.

Oltre a quanto evidenziato prima, un elemento di forte distinzione sul mercato, ben noto alla nostra clientela, è il fatto che C.S.A. non si avvale di altri provider in outsourcing, ma utilizza solo ed esclusivamente personale assunto direttamente e formato per gli specifici incarichi ricevuti dalla clientela.

Il raggio di azione dei nostri servizi ci vedono in grado di dare copertura nazionale con SLA Time dalle 2 alle 24 ore.

Questo significa che i nostri clienti hanno un unico interlocutore in grado di assolvere ad ogni esigenza legata al mondo della sicurezza.

Il risultato della nostra attività presso i clienti, a seguito dell'utilizzo di servizi di "antitaccheggio investigativo", ha prodotto nel corso degli ultimi anni benefici misurabili in termini di maggior redditività, riuscendo a contrarre le perdite già nel primo anno di attività anche del 45%.



Stop your loss!

Try&Buy!

csasecurity.com



Controllo Differenze Inventariali

Servizi Fiduciari

Il programma Try & Buy prevede la possibilità di utilizzare il servizio per 4 ore consecutive al giorno e per sette giorni senza sostenere costi*, al termine del quale sarete liberi di scegliere con serenità il Vostro Security Service Provider!



* Valido esclusivamente per nuovi clienti.
Il programma è attivabile esclusivamente a discrezione della CSA.