

Le Linee Guida per gli appalti dei servizi di vigilanza, un'occasione di crescita per gli operatori del settore

intervista a Andrea Fabbri, consigliere delegato dei Cittadini dell'Ordine spa

I Cittadini dell'Ordine hanno partecipato attivamente alla stesura delle Linee Guida per i contratti di appalto dei servizi di vigilanza e sicurezza nel Retail. Dal vostro punto di vista, quali sono i punti più importanti di questo documento?

Gli aspetti importanti sono sicuramente molti, ma i più determinanti e impattanti sono quei capitoli che illustrano in modo semplice e chiaro quali e come devono essere gli aspetti tecnici, operativi e normativi che possono veramente fare la differenza nella fornitura dei nostri servizi, potendo di conseguenza essere valutati e presi in considerazione in via prioritaria. Credo che, nella sua semplicità, questo sia l'elemento più innovativo e importante delle linee guida, perché dà sostanza alla valutazione della proposta di un fornitore, mettendo in luce elementi veramente primari, ma che troppo spesso in pochi conoscono e che sono, di fatto, gli unici elementi importanti oltre al costo ora/uomo.

Questo va evidenziato non perché crediamo che, improvvisamente, chi leggerà queste linee guida metterà in secondo piano il prezzo, o che le tariffe schizzino in alto, ma perché vengono aperti gli occhi su quali elementi si devono veramente valutare se si vuole guardare la qualità e l'efficacia di un'offerta e di un fornitore.

Credo che con queste linee guida si siano dati un nome e un cognome al generico *"per noi oltre al prezzo è importante la qualità del servizio"*.

Detto questo, ci terrei a mettere il focus anche sul processo di produzione delle Linee Guida, che ha visto collaborare attivamente noi fornitori di servizi di vigilanza e di sicurezza in genere con coloro che ne usufruiscono direttamente: ci siamo discostati dai classici ruoli del "fornitore" e del "cliente", dove i due soggetti restano ben separati, e il rapporto resta limitato alla stipula di un contratto, alla prestazione dei servizi e al pagamento degli stessi, senza interfacciarsi oltre.

In questo caso invece è stata attivata una vera e propria collaborazione e discussione, in cui ognuno portava le proprie esigenze (e dell'organizzazione della propria azienda, dell'ufficio

acquisti, dell'ufficio marketing...), che ci ha visti più come partner con lo stesso scopo, ossia come sviluppare una filiera della sicurezza che possa garantire la protezione di beni e persone in tutte le fasi di lavoro e di produzione.

In questo caso, non solo la sicurezza del singolo punto vendita, ma quella delle merci a partire dal loro trasporto.

Sarebbe auspicabile estendere questo nuovo, e vorrei dire quasi rivoluzionario, metodo di lavoro anche ad altre categorie di clienti, ma non solo: siamo convinti che porterebbe grandi benefici se venisse applicato in tutte le trattative di compravendita di servizi, di qualsiasi genere esse siano.

Per quanto ci riguarda, come Cittadini dell'Ordine siamo lieti che il settore della vigilanza sia stato presentato in modo chiaro e organico, in modo che i nostri clienti abbiano accesso a un manuale di facile consultazione.

Come valutate l'attuale situazione di mercato dei servizi di vigilanza armata e non armata in generale e, in particolare, nel settore del retail?

Stiamo parlando di un mercato in forte evoluzione, sia in termini di player di mercato che in termini di servizi, ma riteniamo che allo stesso tempo offra grandi possibilità, perché le esigenze stanno mutando e aumentando, seppure non ce ne sia sempre molta consapevolezza. Anche se le azioni portate avanti negli ultimi anni ai vari livelli, sia istituzionali che associativi, hanno contribuito a filtrare certe situazioni non professionali e non corrispondenti agli standard normativi richiesti.

Per quanto riguarda il retail, le Linee Guida sono un grande passo avanti, innovativo e coraggioso per il mercato della vigilanza perché, rendendo più consapevole il cliente, indirettamente si costringe il settore a migliorarsi e a non nascondersi.

Di qui a dire che la sicurezza non sia più vissuta solamente come un mero costo la strada è lunga, ma aumentare la conoscenza di chi deve usufruire dei servizi di sicurezza è un bel passo. In



questo, il retail si dimostra un modello giovane e dinamico, che ha consapevolezza e coraggio maggiori rispetto ad altri settori. Ecco quindi spiegata la genesi delle Linee Guida: da parte nostra, sono state illustrate tutte le caratteristiche che gli Istituti di Vigilanza devono avere per poter operare legalmente, e si è cercato di fare chiarezza tra le diverse tipologie di servizi offerti sottolineando che, talvolta, Istituto di Vigilanza e Cliente del retail non utilizzano gli stessi termini per identificare prestazioni o figure operative.

Ci terrei inoltre a ricordare che ad oggi per poter operare come Istituto di Vigilanza non è necessario soltanto essere in possesso dell'autorizzazione prefettizia. Occorrono anche le certificazioni ai sensi del D.M. 115/2014 alle Norme UNI 10459 e 10891 nonché alla Norma EN 50518: si tratta di certificazioni cogenti, che, è bene ricordare, rappresentano per le imprese di vigilanza un costo non indifferente.

Questo può far sì che i servizi offerti da un Istituto certificato abbiano necessariamente un prezzo superiore rispetto a quello offerto da chi non possiede tale certificazione, ma è bene ricordare che il loro possesso va a tutela del cliente finale, essendo un obbligo di legge che attesta tra le altre cose, la regolarità contributiva dell'azienda e il corretto pagamento degli stipendi ai lavoratori, evitando rischi legati alla responsabilità del committente.

In questo senso, le Linee Guida possono rappresentare un utile strumento di autotutela per entrambi i contraenti: da una parte chi usufruisce dei servizi sa di servirsi di un'azienda seria e professionale; dall'altra, l'impresa di sicurezza ha a sua disposizione uno strumento chiaro, di facile fruizione, che ben presenta il mondo della vigilanza italiana e le realtà di eccellenza che lo vanno a comporre.

Quali sono le vostre proposte per grandi clienti come retailer, banche, gruppi industriali?

Per quanto riguarda la parte relativa ai servizi offerti, la gamma è ovviamente ampia: dalla vigilanza per così dire "tradizionale", fino a una serie di servizi fiduciari non armati, che vanno dall'accoglienza, alla reception, alla tecnologia, ecc.

Ma credo che gli elementi di maggiore interesse che possiamo offrire più di altri siano tre:

1. un'esperienza di gestione di grandi realtà nazionali e internazionali che può portare in pochi mesi ad un netto

miglioramento degli indici di efficienza (dei costi) e di efficacia dell'operatività, con significative ripercussioni sulla diminuzione delle perdite d'inventario nel retail, o di minori costi nella gestione della reperibilità (questo grazie a un mix procedure e prodotti sia a livello di intervento che di centrale operativa)

2. la possibilità di poter seguire e gestire la sicurezza ovunque nel mondo, portando i servizi di cui sopra letteralmente a livello worldwide, ovunque il cliente li chieda sia per la sicurezza degli asset in loco che in forma di travel security

3. essere un interlocutore unico della security dall'analisi all'operatività, esternalizzando e diminuendo di molto i costi per la gestione della security

Su questi elementi ritengo che possiamo mettere al servizio un know-how veramente incisivo e diversificato.

Per ricollegarsi a quanto sopra detto, Cittadini dell'Ordine può vantare il possesso di tutte le autorizzazioni e certificazioni obbligatorie per legge. Non solo, la centrale operativa è l'unica certificata sulla scala Vanini di 6° livello. Altresì siamo iscritti alla White List, e abbiamo ottenuto due stellette su tre nella valutazione del rating legalità. Possiamo pertanto presentarci con un profilo di serietà ed eccellenza che ha pochi pari in Italia.

Comparando le vostre esperienze maturate in paesi diversi, come evolverà secondo voi il mercato dei servizi di sicurezza?

Come Cittadini dell'Ordine siamo convinti che anche i servizi di sicurezza seguiranno quello che è il percorso in atto nella nostra società, dove tecnologia, intelligenza artificiale, big data, ecc. sono e saranno sempre più i protagonisti. Anche in Italia, dove il settore della sicurezza ha rappresentato in passato uno dei settori più rigidi al cambiamento. Questo non vuol dire che ci aspettiamo la sostituzione del ruolo della guardia o la scomparsa dei servizi di vigilanza fissa, ma che andremo sempre più verso servizi smart, personalizzati e on demand, in cui le prestazioni accessorie e le relative modalità di accesso saranno importanti quanto il servizio stesso.

Chi nel nostro settore saprà più di altri avere il coraggio e l'umiltà di affrontare questi aspetti, potrà avere successo, non solo in Italia. Anche perché lo sviluppo e l'innovazione, andranno avanti sotto la spinta del mercato a prescindere dai decreti e dalle norme che prima o poi dovranno adeguarsi: per questo occorrerà sapere ragionare in modo più trasversale e fuori dagli schemi tradizionali.



CONTATTI: CITTADINI DELL'ORDINE SPA
 info.to@cittadinidellordine.com
 www.cittadinidellordine.com