

# La sicurezza dei centri commerciali: è necessaria una progettazione integrata

di *Eduardo Parisi - avvocato, senior consultant in Sicurezza*

La costruzione di un centro commerciale consiste, principalmente nella realizzazione di una piattaforma commerciale e di gallerie di negozi di grandi dimensioni che, solitamente, comportano un radicale cambio di abitudini per gli abitanti dell'area dove si ubicano questi complessi. Assistiamo alla realizzazione di veri e propri "epicentri", che offrono prodotti e servizi concentrati in un unico punto, in grado di soddisfare i bisogni dei nuclei familiari che li visitano e li utilizzano.

Quando entriamo in un centro commerciale, non abbiamo una percezione di insicurezza, anzi riteniamo che le telecamere installate, le colonnine antitaccheggio ed il personale addetto alla sicurezza ci possano tutelare e che la nostra sicurezza sia salva. Ma ricordiamoci che si tratta di misure di sicurezza normalmente finalizzate a contrastare i furti!

Condividiamo con i nostri figli, consorti, amici, momenti conviviali all'interno dei centri commerciali usufruendo dei ristoranti, bar e cinema presenti all'interno di tali aree. Riteniamo che essi siano stati concepiti e costruiti contemplando tutte le misure necessarie per essere conformi alle normative vigenti in materia. Ma non dobbiamo dimenticare che la chiave della sicurezza in un centro commerciale dev'essere la capacità di garantire la protezione e l'incolumità delle persone che lo visitano oltre ad evitare i furti dei prodotti presenti nei negozi, non dimenticando comunque che sono la causa principale di perdita economica nel settore della grande distribuzione.

La problematica della sicurezza nei centri commerciali è, di conseguenza, molto delicata per il solo fatto che si debba gestire l'incolumità di una grande concentrazione di persone all'interno di una superficie circoscritta. Pertanto, è necessario effettuare un'analisi del rischio specifica che, pur comprendendo la sicurezza dei beni e delle infrastrutture, vada a focalizzarsi sulla protezione delle persone. Per questo, è fondamentale che tutto il sistema sia omogeneo. Purtroppo non sempre siamo in grado di ragionare in termini di prevenzione dato che, per



molti, la prevenzione viene vista come un costo, serve poco e costituisce una perdita di tempo...

Analizziamo il concetto di "sicurezza":

*"La sicurezza si definisce come uno stato psicologico che, per mezzo di misure circoscritte, atte a proteggerci sia dal punto di vista di incolumità fisica, sia dal punto di vista materiale, ci permette di svolgere i compiti a cui siamo preposti, o che riteniamo necessari, al fine di conseguire uno sviluppo ed il raggiungimento di uno stato di benessere".*

Ricordiamoci che ogni centro commerciale è una realtà autonoma, ognuna delle quali deve avere un proprio "Sistema di Sicurezza" gestito in modo puntuale dai preposti che rispondono direttamente al top management, dal momento che questa responsabilità non può essere delegata.

Le persone che visitano e usufruiscono di un centro commerciale sono i destinatari prioritari del Sistema di Sicurezza. Dobbiamo pertanto concentrarci sempre più nella realizzazione di un sistema che contempli le misure atte a limitare o, meglio, impedire atti terroristici o criminali di ogni genere, per tutelare

le persone che visitano i nostri centri commerciali. In questo modo concepiamo la **sicurezza come un servizio che, come tale, dev'essere utile ed efficiente.**

Dobbiamo insistere sul concetto di "Sistema di Sicurezza" che viene spesso confuso con quello di "misure di sicurezza" ovvero l'insieme delle soluzioni applicative che, solitamente, è molto complesso integrare in modo funzionale in una struttura coerente e logica.

In genere, siamo portati a ritenere che le criticità in termini di sicurezza in un centro commerciale possano derivare dal malfunzionamento delle telecamere o dalle inadempienze da parte del personale di vigilanza. Personalmente, ritengo invece che le cause siano ben altre, da ricercare all'origine.

Il problema, a volte, è di natura strutturale o, meglio, progettuale, in quanto nella fase di progettazione di un centro commerciale vengono considerate due fasi:

**1. L'ingegnere consegna il progetto integrato del sistema di sicurezza da lui valutato, progettato e raccomandato.**

**2. L'architetto consegna il proprio progetto che contempla anche gli aspetti specifici tecnici relativi alle vie di accesso e di uscita.**

A volte, può accadere l'errore che la progettazione degli impianti di sicurezza attiva (antintrusione, videosorveglianza, rilevamento incendio ecc) venga assegnata ad una società di consulenza o ad uno studio di ingegneria, mentre la realizzazione del sistema venga affidato ad uno dei vari fornitori di attrezzature di sicurezza passiva (porte, cassaforti, sistemi di blindatura, serrature di sicurezza ecc). A mio avviso, quest'approccio è sbagliato, in quanto il Sistema di Sicurezza deve essere il risultato di un progetto integrato in ogni sua fase, dalla progettazione fino alle procedure di manutenzione durante l'esercizio.

Analizziamo l'attentato al centro commerciale "Centro Andino" di Bogotà (Colombia) avvenuto nel 2017: un terrorista era penetrato nelle toilette delle donne e si era fatto esplodere in una fascia oraria di grande affluenza, uccidendo tre donne e provocando numerosi feriti. La perizia effettuata a posteriori ha evidenziato che all'interno del bagno non era stato utilizzato "materiale a norma" che, probabilmente, avrebbe potuto consentire la fuga alle persone intrappolate. Un altro aspetto importante da sottolineare è che la polizia non è riuscita a ricostruire i fatti a causa della mancanza di immagini dettagliate, per quanto sul luogo fossero installate oltre 250 telecamere!

Riporto qui di seguito un elenco degli errori più ricorrenti in termini di progettazione di un Sistema di Sicurezza all'interno dei centri commerciali:

1. Mancata individuazione di un responsabile della revisione e



## Nuovi dissuasori Hörmann: ora la sicurezza è più elevata

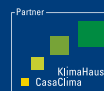
- Dispositivi di protezione contro veicoli con un peso fino a 7,5 t e una velocità di 80 km/h
- Ampia gamma di soluzioni: dissuasori automatici, semiautomatici, fissi o amovibili
- Funzione rapida per situazioni di emergenza che attiva i sistemi in soli 1,5 secondi



SECURITY



HIGH  
SECURITY



www.hormann.it  
info@hormann.it

**HÖRMANN**  
Porte • Portoni • Sistemi di chiusura

della verifica della coerenza di progettazione delle componenti di security e safety dell'edificio;

2. Mancanza di un piano dettagliato del progetto dell'edificio e della sua sicurezza. Partendo dal presupposto che la fase di progettazione dell'edificio sia la parte più importante per il successo o l'insuccesso del progetto stesso, più è dettagliato il progetto, minori saranno le variazioni. L'assenza di un'analisi del rischio, la mancanza della redazione di piani di evacuazione, la mancanza di misure antintrusione, i capitolati di carpenteria incompleti sono fattori che influiscono negativamente sull'economicità complessiva del progetto e, quindi, sul ritorno dell'investimento;

3. Assegnazione di appalti al massimo ribasso, con offerte poco "trasparenti";

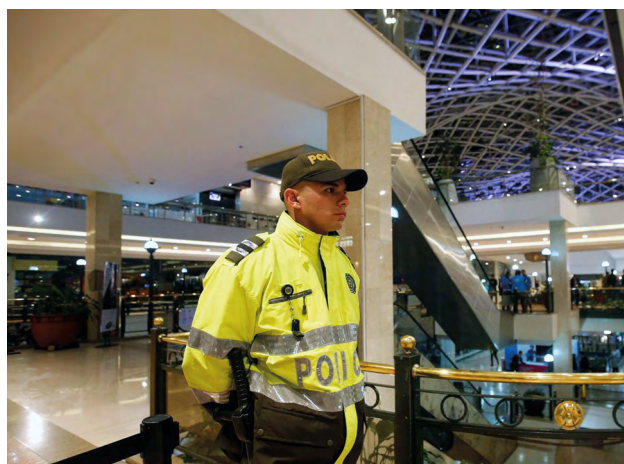
4. Autorizzazione di varianti al progetto in fase di realizzazione. Tali variazioni solitamente vengono richieste da chi si è aggiudicato la gara per ottenere maggiori margini economici. Qualora si rendesse necessario approvare variazioni, bisogna verificare che esse siano coerenti e integrate nel progetto globale, per non trovarsi di fronte a situazioni difficili da gestire;

5. Mancanza di una visione globale del Sistema di Sicurezza da parte degli investitori, che si riflette sugli studi di architettura e di ingegneria. Se i progetti non sono integrati tra loro, ci ritroviamo da un lato il progetto di sicurezza e dall'altro il progetto di architettura, ovvero progetti a sé stanti che non "parlano" tra di loro, che a posteriori possono risultare ridondanti o perfino produrre effetti contrapposti;

6. Supremazia del paradigma "vince il progetto più veloce da realizzare" ed "al minor costo";

7. Mancanza di esperti di settore certificati in grado di effettuare audit specifici in termini di sicurezza sulla base di una pianificazione strutturale.

I Sistemi di Sicurezza devono essere efficienti ed in sinergia tra le parti *Engineering* e *Human Resource*, per garantire che le diverse attività vengano svolte in modo automatico e coordinato. Mentre scrivo quest'articolo, il ricordo va a quanto si è verificato qualche tempo fa al Centro Commerciale "Il Globo" a Busnago (MB): alcune persone hanno avvertito improvvisamente un persistente bruciore alla gola ed agli occhi, ripetuti attacchi di tosse e sensazione di soffocamento. E' scattato l'allarme, sono arrivate quattro ambulanze ed un'auto medica. Risultato: una ventina di persone, tra adulti e bambini, risultavano intossicati



Centro commerciale Andino

e sono stati portati all'ospedale. Sono intervenuti i carabinieri e anche un nucleo NBCR dei vigili del Fuoco a scopo di precauzione. Non essendo la prima volta che si verifica un episodio simile in questo centro, significa che le misure di sicurezza devono forse venire rielaborate per evitare che si ripetano tali episodi.

Per fortuna, l'episodio è successo alla sera di un giorno settimanale, ma è inevitabile domandarsi quali conseguenze avrebbero potuto esserci se si fosse verificato nei giorni di maggior affluenza, durante il fine settimana o nel periodo natalizio.

Nei momenti di punta, la gestione delle emergenze risulta molto più complessa in quanto, nella maggioranza dei centri commerciali, le zone di passaggio sono state progressivamente ridotte, per ospitare aree di ristoro ed attività promozionali di ogni genere. La presenza di display, stand, tavoli e sedie posizionati nelle aree di transito per accogliere il maggior numero di clienti rendono più difficoltoso il raggiungimento delle vie di uscita di caso di evacuazione, che non sempre sono rese facilmente individuabili dall'illuminazione e dalla segnaletica d'emergenza.

Se i clienti che transitano nel centro commerciale sono la componente più preziosa da salvaguardare, queste anomalie devono essere assolutamente evitate.

L'unica risposta è un approccio coordinato, con l'individuazione di figure competenti in grado di "far parlare" tra di loro i diversi soggetti e tecnologie che concorrono alla sicurezza di un centro commerciale, sulla base di procedure condivise.