

Gli accettatori di banconote delle stazioni di servizio sotto attacco della criminalità predatoria

*a colloquio con Gianfranco Isola, Security Manager Gruppo TotalErg S.p.A.
a cura della Redazione*

Le stazioni di servizio sono da sempre sottoposte al rischio di attacchi predatori, per la quantità di denaro contante raccolto e le difficoltà strutturali a realizzare forme di difesa efficaci. Qual è la situazione nel nostro paese?

È innegabile che negli ultimi anni le stazioni di servizio siano diventate, come altre attività commerciali quali le tabaccherie, le farmacie, la DMO etc, un target appetibile per la criminalità predatoria.

Per il settore petrolifero, i dati dell'anno 2014 del Rapporto intersettoriale sulla Criminalità predatoria dell'OSSIF (Centro di Ricerca dell'ABI sulla Sicurezza anticrimine), parlano chiaro; mentre l'indice di rischio delle rapine (numero di eventi criminali per ogni 100 punti di vendita) è pari al 2,1%, quello dei furti è pari al 10,5% ponendoci tra i primi tre settori più colpiti. Furti perpetrati principalmente contro gli accettatori di banconote, i cosiddetti OPT (Outlook Payment Terminal), mediante diverse modalità tra cui la più violenta è certamente quella caratterizzata dall'abbattimento e l'asporto dell'OPT. Modalità che prevede, normalmente, un commando costituito almeno da 6 attaccanti e veicoli veloci per la fuga.

Il motivo di tale recrudescenza è ascrivibile ad un insieme di fattori tra cui sicuramente:

a. L'effetto "displacement" dovuto alla attività preventiva del settore bancario e postale che

ha "indirizzato" gli attaccanti su altri settori più vulnerabili;

b. La presenza di elevati quantitativi di banconote di piccolo taglio e facilmente disponibili in quanto i consumatori sono piuttosto riluttanti ad utilizzare la moneta elettronica che rappresenta oggi il 15% del venduto, anche per i costi percepiti;

c. Attrezzature e strutture progettate in tempi in cui era prioritario garantire un servizio alla clientela piuttosto che resistere a frequenti attacchi predatori. Quindi, mentre si è iniziato a migliorare le attrezzature (ricordo con soddisfazione il lavoro fatto in seno all'Unione Petrolifera con i fornitori degli OPT per migliorarli, sin dalla fase progettuale in termini di security), ancora molta strada resta da percorrere soprattutto in termini normativi. Per esempio, qual è oggi la pena per un attacco predatorio che comporta il fermo operativo di una attività commerciale, con danni economici spesso multipli del bottino?

Quali sono le principali differenze fra le stazioni di servizio in Italia e quelle negli altri paesi europei?

Rimanendo nell'ambito degli attacchi predatori, la principale differenza è senza dubbio l'elevato utilizzo della moneta elettronica quale strumento di pagamento. Tale condizione riduce sensibilmente la probabilità di subire rapine o furti di banconote, ma, a differenza di quello che si pensa, non elimina

totalmente la probabilità di un attacco. Infatti, l'utilizzo delle carte di credito/debito attira un'altra tipologia di criminalità, tecnologicamente più raffinata, e con ramificazioni internazionali che ha l'obiettivo della clonazione, il cosiddetto "skimming". Inoltre, come ho potuto sperimentare personalmente, ci sono paesi come la Spagna, dove negli impianti collocati in determinate strade, ad esempio quelle a lunga percorrenza, vengono adottati standard minimi di sicurezza. In questi casi, la Security viene interpellata e partecipa alla tutela del patrimonio aziendale sin dalla fase progettuale del punto di vendita.



Le stazioni di servizio appartengono a tutti gli effetti al sistema della distribuzione al dettaglio delle merci (retail) che, pur comprendendo operatori con caratteristiche completamente diverse (dal lusso al discount, dall'elettronica alla cosmesi al food) è unito nella ricerca di soluzioni efficaci per la tutela del patrimonio aziendale e la sicurezza delle persone (addetti e clienti). Dal suo punto di vista, ci sono soluzioni o interventi che potrebbero venir condivisi utilmente con gli altri operatori del retail sul territorio?

Certamente. Tutti noi abbiamo un unico obiettivo: rendere sostenibile il business della nostra azienda tutelando il patrimonio aziendale in modo che i clienti scelgano i nostri punti di vendita sentendosi sicuri durante i loro acquisti. Partendo da tale postulato, credo che la prima cooperazione sia nell'ambito della Sicurezza privata (gli istituti di vigilanza). Probabilmente, nella stessa città, per il servizio di pronto intervento su allarme, utilizziamo istituti di vigilanza diversi pur essendo i nostri punti di vendita ubicati nella stessa area geografica. Quindi, la proposta è di selezionare istituti di vigilanza locali che, rispondendo a specifici criteri (vedi DM 269/2010 e successive modifiche e integrazioni) possano prevedere delle pattuglie dedicate per la

tutela dei nostri punti di vendita.

Idem per il ritiro valori. Servizio fondamentale per ridurre la probabilità di subire attacchi predatori. Probabilmente, insieme, potremmo ottenere l'erogazione del servizio di ritiro valori anche per la giornata del sabato (salvo diverse disposizioni delle Questure competenti per territorio). Laddove riuscissimo a realizzare tale "sogno", avremmo sicuri vantaggi sia in termini di efficienza che di efficacia dei suddetti servizi, garantendoci la professionalità dei migliori operatori di Vigilanza privata presenti sul territorio nazionale.

I centri commerciali comprendono sempre più spesso anche le stazioni di servizio, secondo un modello sviluppato da tempo all'estero. Quali considerazioni in materia di sicurezza si dovrebbero fare in una fase in cui i centri commerciali rientrano a tutti gli effetti tra i possibili obiettivi "sensibili"?

L'ubicazione di una stazione di servizio all'interno dell'area di un parco commerciale è da tempo oggetto di attenta analisi, soprattutto per motivi di marketing. Infatti, gli impianti di carburanti sono generalmente ubicati in aree prossime alle uscite, per permettere ai clienti di rifornirsi immediatamente prima di uscire dall'area commerciale. Un sistema di videosorveglianza con supervisione da remoto, associato ad uno stretto controllo su carburanti asportati in tanica possono contribuire a dissuadere da compiere tali atti.

I recenti gravi episodi accaduti in Europa dall'inizio del 2015 seppure in contesti diversi (negozi, locali pubblici, aeroporti, spazi aperti, treni, centri commerciali) hanno fatto emergere lacune comuni nella valutazione dei rischi, delle misure di mitigazione e di interdizione. Quali sono secondo lei le maggiori vulnerabilità emerse?

Tema difficile da affrontare in poche righe, vista la complessità del fenomeno. Volendo comunque dare un parere senza addentrarci troppo nel merito,

credo che in alcuni dei casi richiamati non ci sia stato il giusto equilibrio tra alcune delle componenti base della Security. Mi riferisco in particolare allo scollamento tra difesa fisica, elettronica e procedurale. È fuori dubbio che la tecnologia rappresenterà sempre più un valido supporto alla Security sia nella fase preventiva che in quella reattiva. I sistemi di



videosorveglianza cosiddetti "intelligenti" possono fare la differenza anche nella prevenzione dell'evento criminale, purché siano supportati da procedure/protocolli con regole di ingaggio chiare e ben definite. Non basta quindi disporre delle tecnologie più avanzate; bisogna gestirle e contestualizzarle in funzione della situazione che si deve governare.

Gianfranco Isola – Security Manager Gruppo TotalErg S.p.A



Profilo professionale:

- Laurea in Scienze Economiche e Bancarie presso Università degli Studi di Siena
- Esperienza commerciale settore petrolifero in Italia e Spagna
- Security Manager certificato a sensi della Norma UNI 10459/2015
- Componente del GdL Security presso l'Unione Petrolifera
- Componente del GdL Security presso OSSIF (ABI)
- Componente del Comitato etico/scientifico del Laboratorio per la sicurezza