

Roma, 26 maggio 2009

**TVCC NEL MONDO DEL RETAIL:**

*“dalla genesi... alla teoria del dire e del fare”*

Raffaele De Carli\_260509

**TVCC 2009**  
**CCTV 5008**



## PREMESSA:

E' necessario conoscere in profondo i problemi e le strategie del settore Retail, muovere spietate analisi basate sull'esperienza, fotografando i minimi varchi, i minimi errori e i banchi di una tecnologia che ha assunto una diffusione tale, specie nel contesto d'impresa, da rendere improrogabile una disamina del fenomeno sia dal punto di vista applicativo e metodologico che in termini prettamente giuridici.

Non tutto ciò che è tecnicamente possibile è anche giuridicamente legittimo, e non tutto ciò che è giuridicamente legittimo è operativamente possibile: queste le premesse da cui muovere.



## LA GENESI:

La prima applicazione nota della TV a circuito chiuso (TVCC) avvenne nel 1942 nella Germania nazista della Seconda Guerra Mondiale.

L'impianto, realizzato dalla Siemens AG, fu installato al sito di lancio 7 a Peenemünde dal noto ingegnere tedesco Walter Bruch.

Le telecamere servivano a comprendere meglio il comportamento dei razzi V2.

Tra le prime applicazioni non militari della videosorveglianza, il controllo del territorio cittadino da parte delle polizia negli Stati Uniti del 1965.

Il Regno Unito, fu tra le prime nazioni a credere nella videosorveglianza come deterrente per i crimini.



## 67 ANNI DI STORIA:

Nel 1976 la JVC, su licenza SONY, lanciò sul mercato il primo sistema di registrazione su VHS.

Pochi anni più tardi comparvero i primi registratori su VHS con time-lapse, con i quali divenne possibile registrare in maniera economica e per diverse ore di seguito, su una cassetta, delle immagini provenienti da una telecamera di sicurezza.

All'inizio degli anni '90 assistiamo all'invenzione dei multiplex-digitali, abbinati a videoregistratori time-lapse, consentendo di poter registrare, sullo stesso apparato, più telecamere di sicurezza contemporaneamente.

Nel 1996 la svedese AXIS fu la prima società al Mondo a commercializzare una telecamera di rete, ovvero una telecamera che trasmette direttamente su rete IP le immagini acquisite, in questo caso immagini JPEG in risoluzione CIF (352x288).

Nel 1999 comparvero sul mercato i primi DVR (digital video recorder), ovvero apparati in grado di acquisire un filmato e registrarlo in digitale.

I tragici eventi statunitensi dell' 11 settembre 2001 spinsero ad un'accelerazione nello sviluppo di apparati digitali di trattamento delle immagini per andare oltre la semplice registrazione dei filmati: analisi automatiche con funzioni di antiterrorismo, riconoscimento targhe e volti, tracciatura dei percorsi, comportamenti anomali ed altro ancora.



## IL VERO PROBLEMA:

La tecnologia TVCC si è sviluppata in un tempo così rapido che non è riuscita a contrastare le fantasiose accuse di "spia del cielo" che le sono state fatte – così come internet ha rivoluzionato il modo di condividere le informazioni.

Dall'uso del TVCC emerge un dato di fatto: è uno strumento sicuro e flessibile, utilizzabile da chiunque, e rafforzato dalla possibilità di registrare le informazioni fornite e di trasmettere le immagini acquisite alle postazioni remote – un vero esempio di informazione visiva, alla stregua dei telefoni, dei fax e dell'e-mail: ovvero delle tecnologie che trasmettono informazioni.

L'unica vera preoccupazione è che le informazioni possano essere utilizzate per scopi infamanti o volgari, in violazione della privacy e della libertà personale - si sta veramente concretizzando la tragica visione di George Orwell in "1984" o si tratta solamente di una tecnologia che migliora la nostra vita quotidiana e che scaturisce dall'innalzamento del tenore di vita media e dal rapido sviluppo della tecnologia?.



## IL VERO PROBLEMA:

Di fatto è possibile ottenere informazioni agevolmente anche con mezzi diversi dal TVCC.

L'aspetto della TVCC che causa la maggior parte delle discussioni, è il suo uso nelle applicazioni per la sicurezza.

L'utilità del TVCC nella riduzione del crimine ha una lunga bibliografia, che si basa su principi accademici e su studi accreditati di settore. L'opinione generale è che la TVCC funzioni veramente nella riduzione del crimine - non viene in alcuno studio affermato il contrario.

In conclusione, ritengo che quella del TVCC sia una tecnologia "etica" - l'uomo può essere "non etico".

La tecnologia TVCC ha portato vantaggi chiari e misurabili alla società, indipendentemente dalle varie applicazioni.

Vero è che se anche la materia è giuridicamente disciplinata, come tutte le regole o norme, anche la TVCC sarà comunque aperta ad un uso improprio: **tutte le regole possono essere infrante.**



## APPLICAZIONI:

### **UFFICI: per controllare e monitorare l'accesso alle aziende**

I furti sono un problema molto serio per le aziende. È importante che l'accesso del personale e dei visitatori sia controllato.

### **ISTITUTI SCOLASTICI: sorveglianza di campus, Parcheggi e spazi pubblici**

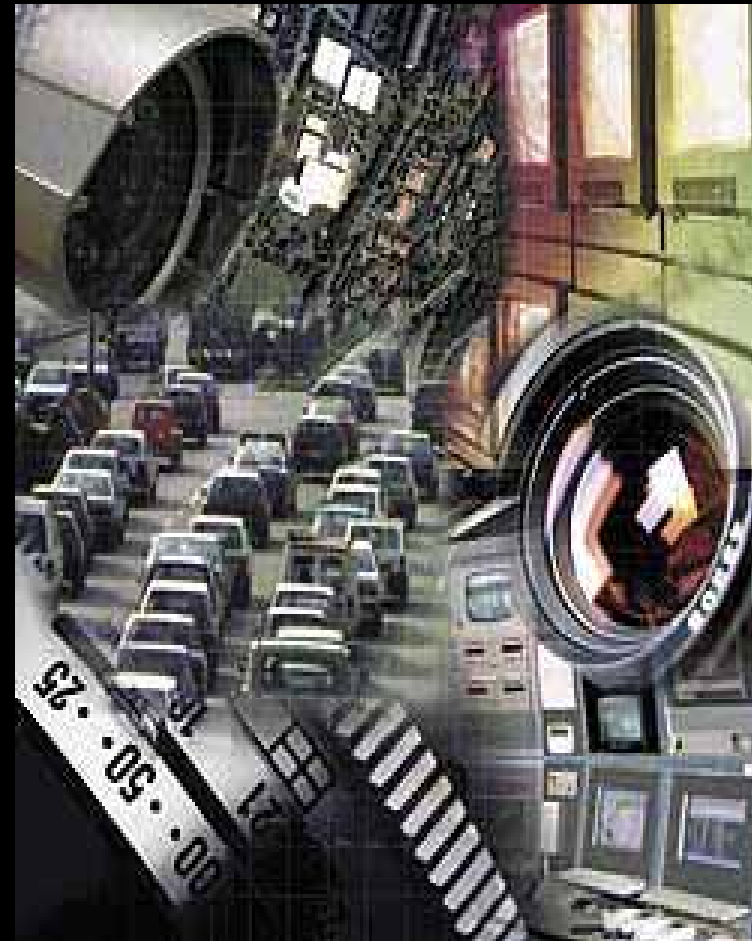
Furti e atti vandalici da persone esterne e interne. Problemi comportamentali. Casi di spaccio di droga all'interno delle scuole.

### **INDUSTRIA: sorveglianza di scorte e magazzini**

Ridurre il numero di furti e di danni e prevenire le situazioni pericolose.

### **TRASPORTI: sorveglianza delle autostrade, delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti marittimi**

La sorveglianza dei luoghi pubblici permette di controllare grandi quantità di persone e autoveicoli.



## APPLICAZIONI:

### **RETAIL: sorveglianza di negozi, supermercati e stazioni di benzina**

Per monitorare il comportamento dei consumatori e gli inventari, oltre che le casse e le uscite di sicurezza. Offre l'opportunità di aumentare la sorveglianza e la sicurezza nel punto vendita.

**SETTORE SANITARIO: sorveglianza e monitoraggio delle corsie e delle stanze dei pazienti**  
Medici e personale di supporto si confrontano quotidianamente con la necessità di migliorare le cure ai pazienti.

**AMMINISTRAZIONE PUBBLICA: sorveglianza di centri cittadini e spazi pubblici**  
Prevenire i furti, gli atti vandalici e terroristici.

**SETTORE BANCARIO: sorveglianza di sportelli bancomat e uffici**

Rapina agli sportelli bancomat o in banca.



## DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO:

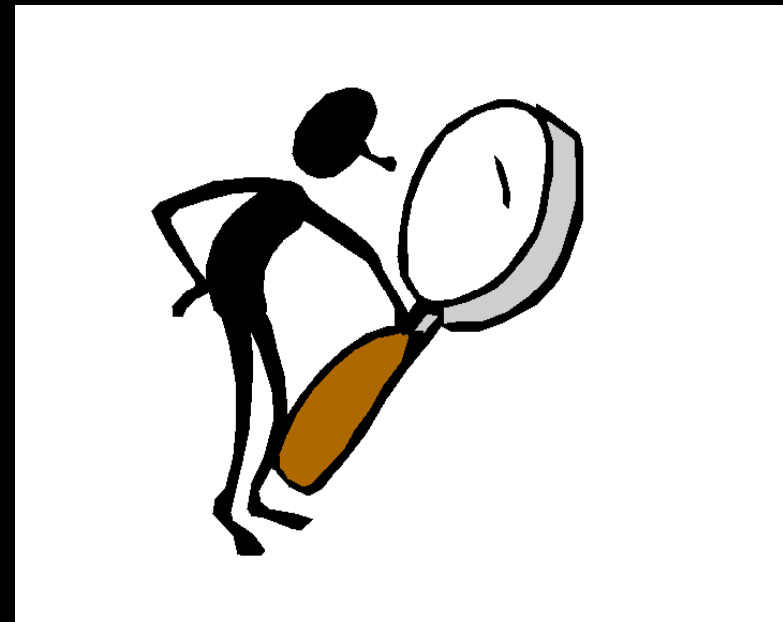
E' interpellata qualora sia necessario ottenere l'autorizzazione per l'installazione ed utilizzazione di un sistema di ripresa e registrazione di immagini, con finalità di controllo continuo ai fini della tutela del patrimonio aziendale, nel rispetto del principio del divieto di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori – anche per eventuali integrazioni.

Interviene in difetto di accordo tra il datore di lavoro e le rappresentanze sindacali aziendali o commissione interna, o qualora non sussistono rappresentative sindacali aziendali o commissione interna.

L'art. 4 della legge 20/5/70 n. 300, ammette la possibilità di utilizzo di impianti TVCC, purchè le apparecchiature siano richieste da effettive esigenze organizzative e produttive e che il controllo a distanza sia del tutto secondario.

Atteso l'esito dell'accertamento ispettivo dal parte della D.P.L., in caso positivo, l'impianto sarà sottoposto alle seguenti condizioni d'uso:

1. Le immagini registrate devono essere memorizzate sull'Hard Disk di un videoregistratore che deve essere custodito in modo da impedire il prelievo delle immagini stesse. Solo al verificarsi di eventi perpetrati in danno della società, le immagini potranno essere estrapolate per la successiva rivalsa nei confronti degli autori o per la consegna all'Autorità inquirente.



## DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO:

2. La revisione delle immagini registrate dovrà avvenire solo con una apposita password, di cui metà dovrà essere digitata da un rappresentante dell'azienda e l'altra metà dal rappresentante dei lavoratori.

3. I lavoratori, che dovranno essere informati del regolamento in questione, designeranno un loro rappresentante (più due sostituti), che presenzierà all'eventuale estrapolazione, od in occasione di interventi di manutenzione al sistema di registrazione;

4. Al rappresentante dei lavoratori ed ai suoi sostituti verrà consentito in fase di impostazione iniziale del videoregistratore, la memorizzazione della propria parte di password.

NB: L'uso dell'impianto è consentito esclusivamente ai fini della tutela del patrimonio aziendale.

La visione delle immagini riprese non potranno essere utilizzate per valutazioni dell'attività lavorativa dei dipendenti, né tantomeno, in base alle stesse immagini potranno essere presi provvedimenti disciplinari nei confronti dei medesimi dipendenti.



## UN PO' DI GIURISPRUDENZA:

### GLI INTERESSI RILEVANTI

L'art. 4 L. 300/70 ha lo scopo di contemperare interessi fra loro contrapposti. Da una parte, quello del datore di lavoro di esercitare il proprio potere di controllo gerarchico e organizzativo sulle attività dei lavoratori e di tutelare il patrimonio aziendale (più in generale, il buon funzionamento dell'impresa).

Dall'altra, l'interesse del lavoratore a mantenere una sfera di tutela della propria autonomia personale, anche sul luogo di lavoro. Questo diritto costituisce un limite al potere di vigilanza.

La norma prevede due fattispecie distinte:

#### 1. Controllo intenzionale – diretto

#### 2. Controllo preterintenzionale



1. Il primo comma vieta, senza deroghe, l'utilizzo di impianti audiovisivi e altre apparecchiature quando questo sia finalizzato **esclusivamente** al controllo a distanza dell'attività dei lavoratori. Si tratta, in questo caso, di controllo intenzionale e diretto (non è individuabile una finalità diversa da quella connessa al mero controllo della prestazione).

2. I commi successivi disciplinano l'ipotesi del c.d. controllo preterintenzionale, conseguente a necessità organizzative, produttive o di sicurezza che possono giustificare l'installazione di impianti audiovisivi. Questo si verifica quando, in presenza di un interesse dell'azienda, riconosciuto come rilevante dalla norma, il controllo finalizzato a tutelare tale interesse si sostanzia necessariamente anche in una forma di controllo sull'attività dei lavoratori.

Per questa fattispecie è prevista la procedura di consultazione sindacale e l'eventuale ricorso all'Ispettorato del Lavoro.

## FINALITA':

Di solito quando si parla di difesa del patrimonio aziendale, si tende a focalizzare perlopiù l'attenzione alle differenze inventariali, la cui causa principale è il fenomeno del taccheggio – solo in Italia gli "asporti illegali" sono aumentati del 4,1%.

Gli ammanchi merce, non sono causate solo da clienti disonesti, ma anche da fenomeni interni (infedeltà dei dipendenti, errori contabili, cali peso, procedure inadeguate, scarti, avarie, rotture, ecc.).

Nel Retail i sistemi di videosorveglianza e TVCC sono comunque indispensabili (se correttamente gestiti) per attuare una corretta e più ampia strategia di sicurezza, la cui finalità è quella di individuare sul nascere azioni criminose ed eventi accidentali (con un costo pari al 31,6 % sulle spese totali di sicurezza), quali:

- intrusioni a scopo di furto;
- furti in generale;
- aggressioni e rapine;
- sabotaggi, manomissioni, danneggiamenti;

- controllo aree critiche ai fini antincendio;
- locali per casseforti, locali preziosi;
- riserva merci, depositi e magazzini;
- controllo varchi;
- aree aperte al pubblico.

Ma è proprio vero che le aziende del Retail italiane posseggono adeguati processi e tecnologie per perseguire queste finalità ?



**FRASE STORICA:**

*“La sicurezza non è un prodotto, ma bensì un processo, un’attività fatta di persone e risorse, che riguarda la sfera organizzativa e non solo quella tecnologica”.*



## FURTI DIPENDENTI:

| METODI   | AREA                    | STRUMENTI   |
|--|-------------------------|---|
| Occultamento merci sulla persona.                      | Sala vendita, Magazzini | Uscita dipendenti protetta con impianti antitaccheggio regolata da procedure. |
| Occultamento merce nella spesa.                        | Magazzini, Sala vendita | Procedure su acquisti dipendenti.   |
| Consumo interno.                                       | Sala vendita, Magazzini | Procedure controlli, <b>impianto tvcc.</b>                                    |
| Occultamento merce nella spazzatura, nei compattatori. | Magazzini               | Procedure per controlli casuali, <b>impianto tvcc.</b>                        |
| Resi, storni, resti a clienti.                         | Punto cassa             | Procedure di controllo.   |

## COLLUSIONE TRA DIPENDENTI E TERZI:

| METODI  | AREA           | STRUMENTI   |
|---|----------------|---|
| Merce non passata sullo scanner o digitata a prezzo differente. | Punto Cassa    | Sistema di controllo Pos, controlli casuali.                                |
| Merce non battuta o battuta a prezzo inferiore.                 | Banchi serviti | Analisi indici di redditività, controlli casuali, bilance collegate al Pos. |
| Merce consegnata da fornitore in quantità inferiore.            | Magazzino      | Procedure di controllo ricevimento merci.                                   |
| Merce nascosta su automezzi di fornitori.                       | Magazzino      | Impianto tvcc.  |

## FURTO DI CLIENTI:

| METODI  | AREA         | STRUMENTI  |
|---|--------------|--|
| Occultamento merci nelle tasche, negli indumenti intimi, in borse, ombrelli.  | Sala vendita | Impianto antitaccheggio, <b>impianto tvcc</b> , controlli interni con personale specializzato. |
| Uscita rapida da un accesso non presidiato.                                   | Sala vendita | Chiusura accessi non presidiati, impianti antitaccheggio.                                      |
| Capi di abbigliamento indossati a più strati, o sostituiti con quelli vecchi. | Sala vendita | Impianti antitaccheggio, <b>impianto tvcc</b> .  |
| Merce nascosta sotto il carrello o appesa allo stesso.                        | Punto cassa  | Procedure di cassa.  |
| Doppia spesa con identico scontrino.  | Sala vendita | Procedure di ingresso.   |
| Accessori non compresi inseriti negli articoli.                               | Sala vendita | Procedure di cassa, sorveglianza interna.  |
| Più articoli nella stessa confezione.   | Punto cassa  | Procedure di controllo su cassa .  |
| Consumi interni.  | Sala vendita | <b>Impianto tvcc</b> , personale di sala.  |

## FURTO DI FORNITORI:

| METODI   | AREA                    | STRUMENTI   |
|--|-------------------------|---|
| Occultamento merce da parte di merchandisers, manutentori, promotori, trasportatori. | Sala vendita, Magazzino | Procedure di ingresso/uscita da varchi protetti con impianti antitaccheggio, <b>impianto tvcc</b> . |
| Merce omaggiata dai promotori presa dal negozio.                                     | Sala vendita            | Procedure di controllo.   |

## SPUNTI DI RIFLESSIONE:

Vengono assicurati i pochi requisiti cui deve soddisfare un impianto di video sorveglianza:

Qualità – le immagini sono di qualità sufficiente allo scopo? Archiviazione – le immagini sono archiviate correttamente? Esportazione – le immagini possono essere agevolmente estratte? Riproduzione – le immagini possono essere facilmente viste da terze parti autorizzate?

E' sempre effettuata una corretta progettazione ed analisi dei processi?

La progettazione tiene conto degli spazi e delle attività?

La gestione dell'impianto è tarata rispetto le risorse umane messe a loro disposizione?

La progettazione ed installazione di un impianto tiene conto del rapporto costo/beneficio?

La terziarizzazione dei servizi di sicurezza è efficacemente monitorata?



## SPUNTI DI RIFLESSIONE:

Gli utilizzatori sono addestrati per garantire un buon funzionamento dell'impianto?

L'impianto tvcc è mantenuto regolarmente per garantire costantemente un alto effetto deterrente nel tempo?

Sono effettuate successive analisi di progetto e di processo in caso di ampliamento, ristrutturazione, ammodernamento dei locali?

E' ponderata la scelta dei fornitori?

Gli eventi criminosi sono generati da mancata prevenzione o mancate operazioni?

Sono rispettate le disposizioni di legge?

E' presente un organigramma aziendale che distingue i diversi ruoli funzionali che riguardano specificatamente l'appalto, la progettazione, l'installazione, la messa in funzione e la manutenzione dell'impianto?



*GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE*

**TVCC 2009**  
**CCTV 5000**