

# Milano Metropoli

cronaca.milano@ilgiorno.net

Redazione: Corso Buenos Aires, 54 - 20124 Milano Tel. 02 27799246/9230 Fax 02 27799537  
Pubblicità: Speed Milano Tel. 02 57577407

speed.milano@spweb.it



Anziani nel mirino

**«Io, a 86 anni da sola  
a tu per tu con il rapinatore  
Non si può vivere nella paura»**

Vazzana all'interno



## Stangata rette: critiche e rimpalli

Centrodestra all'attacco: «La Giunta penalizza le famiglie». Il Pd: «Più fondi da Governo e Regione»

Mingoia all'interno

**IL VIAGGIO NEL CUORE DELLA "CIVIS"**

### VIGILANZA AD ALTA TECNOLOGIA

Lazzari all'interno

Dentro la "blindatissima" centrale operativa della società aperta 365 giorni all'anno 24 ore su 24 che è accessibile dall'ascensore solo a chi è dotato di un badge speciale



VIA PEZZOTTI

**Clochard a terra:  
grave al Policlinico  
L'ipotesi pestaggio**

Servizio all'interno

Si è autodenunciato alla polizia

**Manichino bruciato  
l'autore confessa  
«Sono stato io»**

Servizio all'interno

**SERVIZIO RIVENDITORI**

PER SEGNALARE RITARDI E/O ESAURITI

**051/6006039**

Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 / 14.00-17.00

Verso le Regionali

**Comitato Nord  
I transfughi  
della Lega  
ora trattano  
per correre  
con la Moratti**

Anastasio all'interno

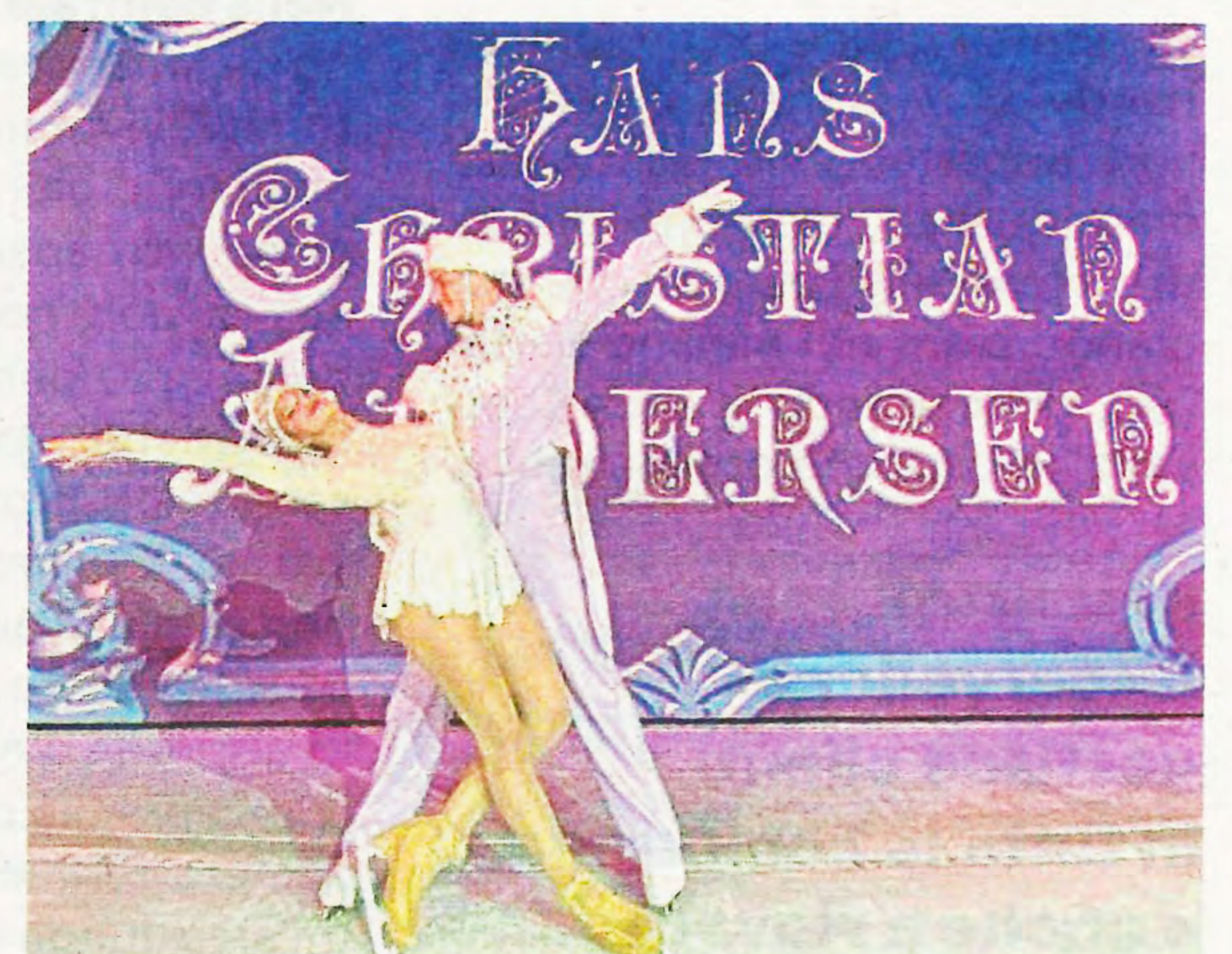


Il personaggio

**Dalla Nazionale  
a Holiday on Ice  
Vita sui pattini**

Marianna Torresani, 23 anni, tour in Germania  
«Il ghiaccio per me è una vera passione»

Rossi all'interno



## IL VIAGGIO

Dentro il mondo della security

# L'occhio delle guardie anti-ladri «Con l'e-commerce nel mirino sono finiti i big della logistica»

Nella centrale operativa milanese del gruppo Civis, pioniera della vigilanza privata in Italia. Esperti e tecnologie avanzate per vegliare 24 ore su 24 su 15mila clienti tra aziende e privati

di **Annamaria Lazzari**  
MILANO

Dentro la "blindatissima" centrale operativa della Civis. Aperta 365 giorni all'anno, 24 ore su 24, si trova in un piano dedicato all'interno della sede milanese di via Piero della Francesca, accessibile dall'ascensore solo a chi è dotato di un badge speciale (non basta essere dipendente). L'ingresso è a doppio filtro con vetri anti-sfondamento, come in una gioielleria. Siamo nell'area più protetta dell'headquarter del gruppo Civis, fra i primi ad inaugurare la vigilanza privata in Italia nel 1971. «La Control Room è la parte neurale del nostro business: raccoglie tutte le informazioni dei sistemi di allarme, di controllo accessi, le immagini di videosorveglianza con la video-analisi, oltre che le richieste di aiuto. Gli operatori gestiscono gli eventi critici che possono accadere alle aziende collegate ai nostri sistemi attraverso servizi di controllo sui segnali ricevuti», spiega Filippo Peroni, 60anni, security manager di Civis. I clienti che gestisce la centrale operativa di Milano (quindicimila fra business e privati) sono perlopiù colossi della logistica, anche del lusso, grande distribuzione organizzata, retail, uffici e studi legali, in tutta la Lombardia oltre che a Novara, in Piemonte.

**Ad essere presi di mira** in particolare, negli ultimi tempi, sono i centri di distribuzione. «Con l'accelerazione dell'e-commerce il loro livello di rischio è aumentato, essendo depositari anche di merce preziosa come computer, gioielli od orologi. Le bande che entrano in azione non appartengono alla bassa manovalanza, ma sono gruppi di professionisti europei che studiano i piani nel minimo dettaglio, dimostrando grande "cervello" e capacità organizzative.

### IL PERIMETRO

**Il «cervellone» gestisce clienti in tutta la Lombardia e anche a Novara**



Nell'ultimo colpo che hanno fatto, alla Geodis di Pavia, hanno bloccato persino i flussi delle strade per guadagnarsi la fuga» dettaglia il security manager.

**Nella centrale operativa** ruotano diciotto operatori divisi in tre turni. A lavorare qui è il top delle guardie giurate: persone che uniscono capacità specifiche di analisi con competenze sia di comunicazione che tecnico-informatiche. La tecnologia è sempre più protagonista dei servizi di vigilanza: «L'operatore non si limita più a guardare degli schermi. La videosorveglianza al giorno d'oggi oltre ad essere sempre più potente, con telecamere termiche che coprono un'area lunga un chilometro e

mezzo, è anche più intelligente. Le immagini vengono processate da un algoritmo in grado di lanciare alert se vengono violate delle regole; ad esempio se qualcuno muove una scatola di notte che dovrebbe rimanere ferma sullo scaffale o se entra nell'obiettivo un camion in orario non previsto. Noi la chiamiamo video-analisi ed è basata su un software proprietario». Ma cosa succede quando arriva l'alert? «Se scatta la segnalazio-

### L'EVOLUZIONE CRIMINALE

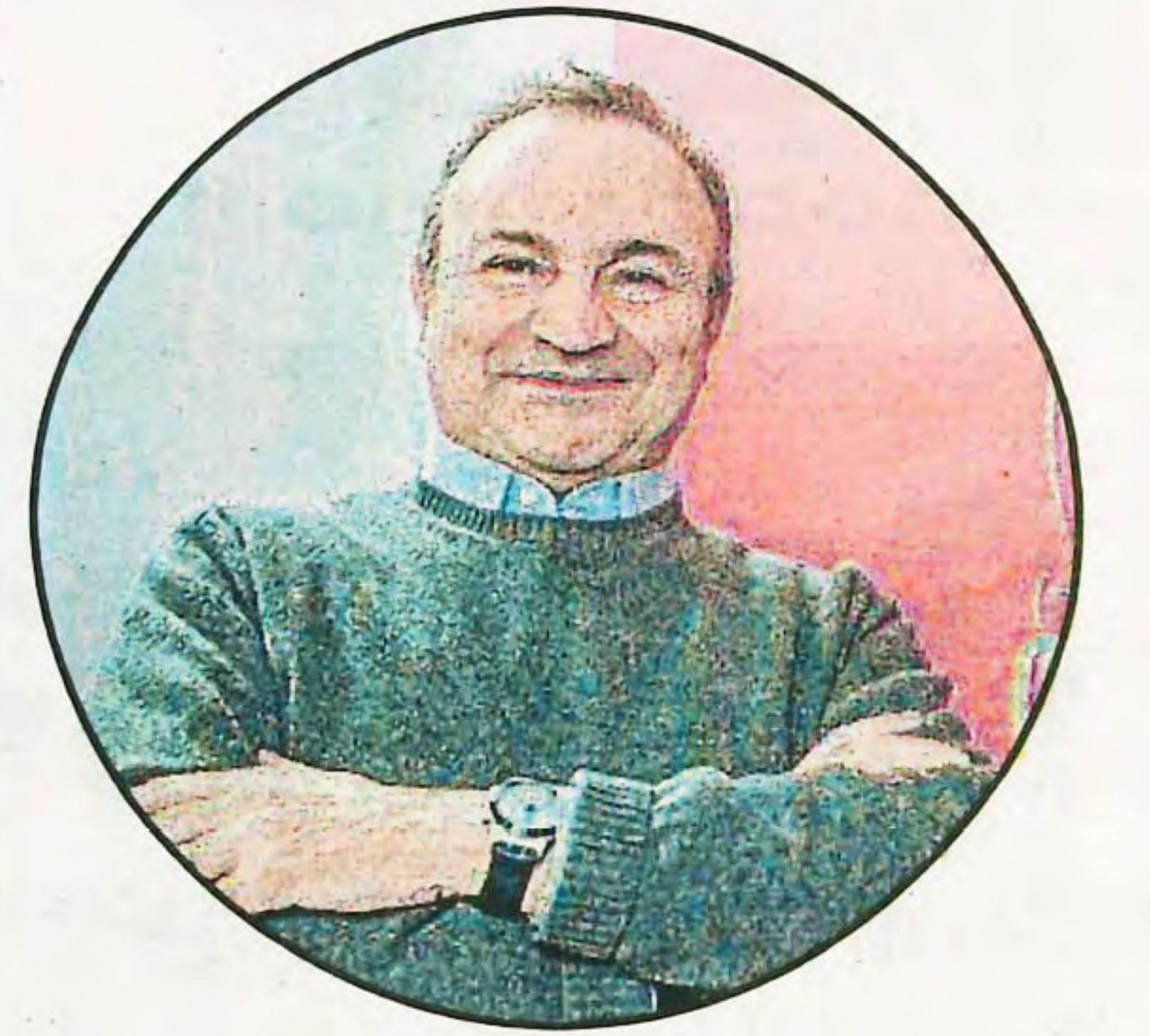
**«Ormai nei centri di distribuzione agiscono bande di professionisti»**

ne l'operatore deve capire se l'allarme è reale o falso o se la situazione è indefinibile. Per fare la valutazione di rischio ci si confronta con una figura reperibile dell'azienda e si utilizza la tecnologia, a partire dalle riprese live. Se l'allarme è autentico, dalla sua piattaforma di gestione comanda l'uscita di una pattuglia: sono venti fra Milano e provincia, divise per aree di competenza e con le chiavi "segrete" dei clienti.

**Nel momento** in cui la guardia entra nel negozio o nell'azienda, viene guidata via radio dalla centrale che gli indica quali sono i punti di accesso, i punti di controllo e i codici dell'impianto. Se si è verificata una "spaccata" interviene una seconda

**Il cuore nevralgico**

LA VIDEO ANALISI



**Filippo Peroni**  
Security Manager di Civis

«La Control Room è la parte neurale: raccoglie tutte le informazioni dei sistemi di allarme e le immagini della videosorveglianza che vengono processate da un algoritmo di videoanalisi. Ma sono i nostri operatori che per ogni alert devono valutare il rischio, confrontandosi con un reperibile in azienda e inviando una delle nostre 20 pattuglie»

pattuglia di appoggio per mettere in sicurezza l'intervento e alertiamo subito polizia o carabinieri».

**Infatti, «le armi** le possiamo usare solo come dispositivi di protezione. Non possiamo in alcun modo puntare contro i malviventi la pistola né neutralizzarli, a differenza di quanto è possibile fare in altri Paesi - chiarisce Peroni -. In Italia possono intervenire solo le forze dell'ordine».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

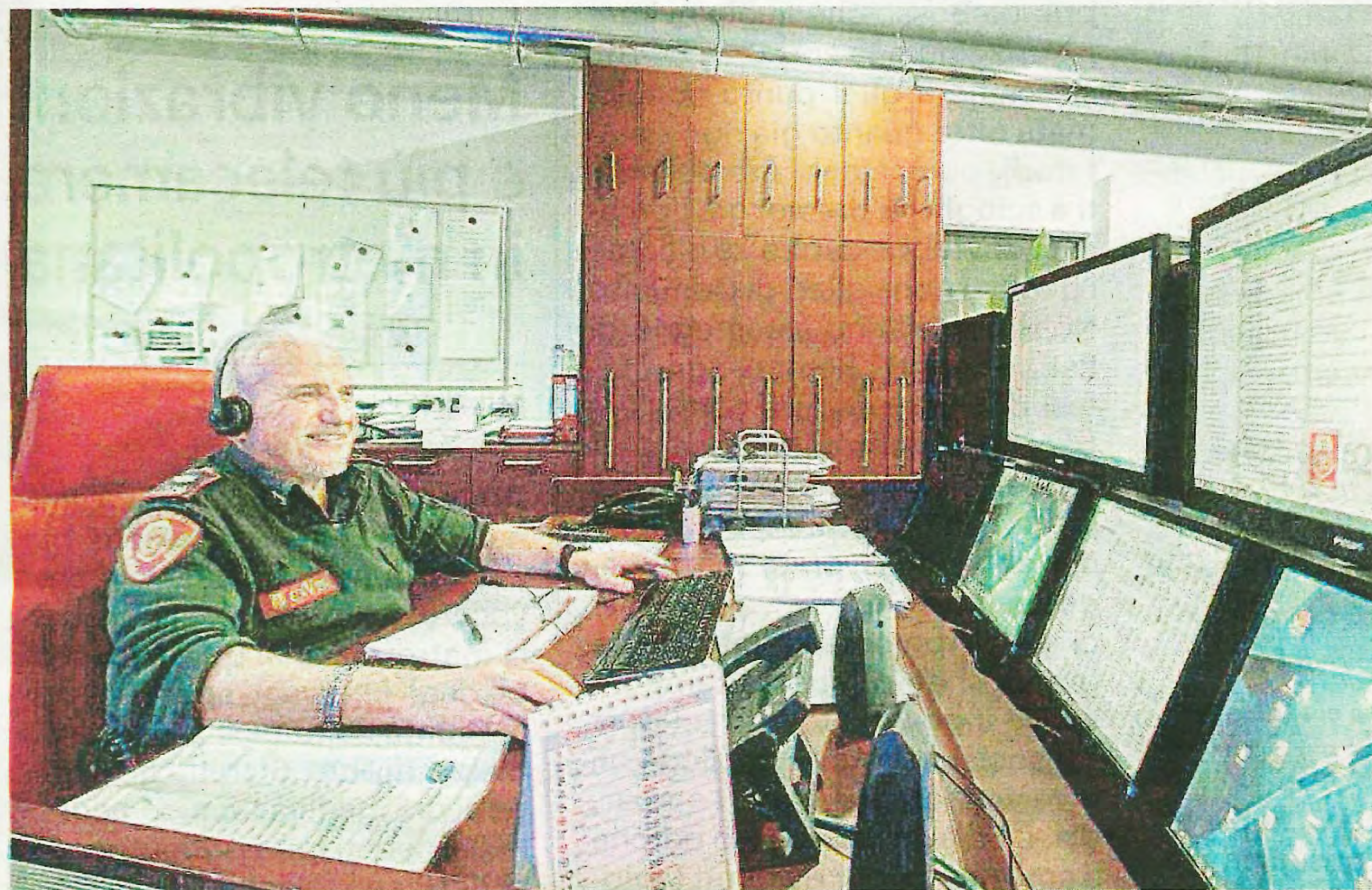
### ALTA SICUREZZA

**Alla Control Room si accede con un badge speciale, doppio filtro e vetri infrangibili**

## IL VIAGGIO Dentro il mondo della security

Massimo Panzonaro, "il comandante"

### Software e algoritmi «Ma il fattore umano è ancora indispensabile»



MILANO

**Massimo Panzonaro**, 55 anni, è responsabile della Centrale Operativa di Milano del gruppo Civis. Dopo una lunga esperienza nell'Arma dei Carabinieri («fondamentale per acquisire una certa forma mentis») è entrato oltre 30 anni fa nel settore della vigilanza privata e da nove è alla guida della Control Room di via della Francesca, dove coordina le attività dei 18 operatori che, sui tre turni, garantiscono il presidio costante tutti i giorni dell'anno. «Siamo come una grande famiglia», dice il «comandante», anche se lui non ama definirsi così. La centrale operativa è un trionfo di telefoni e schermi dove appaiono gli alert lanciati dai sistemi d'allarme e i video delle telecamere di sorveglianza. C'è anche una stanza separata per ospitare l'infrastruttura hardware: «I computer degli operatori non sono sotto la scrivania ma sono remotizzati in un locale dedicato dove ci sono anche i server. La temperatura è controllata per evitare ogni problema di surriscaldamento. Il sistema è ridondante: se va via la corrente o è mancata la linea telefonica la centrale continua ad essere operativa. L'interruzione del flusso di informazioni? Praticamente impossibile», precisa Panzonaro.

**Come è cambiato** il settore della vigilanza negli anni? «Nell'immaginario collettivo è ancora sinonimo di guardia giurata con la pistola e sorveglianza delle telecamere. In realtà dietro c'è un mondo dove la tecnologia ha fatto passi da gigante. Dal collegamento video via modem siamo passati alla video-analisi intelligente in grado di generare alert quando vengono violate delle "regole"». Questa piattaforma basata su software ed algoritmi in grado di analizzare e individuare il soggetto reale è di grandissimo aiuto. L'intervento dell'operatore umano rimane però imprescindibile nonostante le forti innovazioni. «Perché ci si può trovare di fronte a falsi allarmi, ad esempio generati da movimenti di animali e non di persone. Solo il cervello umano può discriminare la situazione e capire se è grave o no».

Annamaria Lazzari

#### Non più guardia giurata L'evoluzione di una professione

«Questo è un mondo dove la tecnologia ha fatto passi da gigante. Dal collegamento video via modem siamo passati alla video-analisi intelligente in grado di generare alert quando vengono violate delle regole»

C'è anche una stanza separata per ospitare tutta l'infrastruttura hardware «I computer degli operatori non sono sotto la scrivania ma sono remotizzati in un locale dedicato dove ci sono anche i server. La temperatura è controllata»

**GUIDA DELLA CONTROL ROOM**  
Dopo una lunga esperienza nell'Arma la scelta della vigilanza privata oltre 30 anni fa

Poche donne ma toste

### Molta competenza «Tanta passione e anche sangue freddo»



MILANO

#### Lavoro di squadra A ognuno il suo compito

**Manuela** (per motivi di sicurezza non si può diffondere il cognome), 55 anni, è una delle poche guardie giurate donna che lavora alla centrale operativa di Milano del gruppo Civis. È in squadra da oltre dieci anni. Per essere una brava operatrice spiega che «un bagaglio di competenze tecniche è necessario, si ha a che fare con sistemi tecnologici di ultima generazione», ma non basta.

#### Quali sono le altre doti necessarie?

«Bisogna avere passione per il proprio lavoro che contempla turni lungo l'arco delle 24 ore, anche nei weekend e nelle festività. Occorre sapersi coordinare coi colleghi perché la Centrale funziona bene se si lavora di squadra. E poi bisogna comunicare col cliente in modo professionale e con sangue freddo: se suona l'allarme in piena notte è normale che il titolare di un'attività sia sconvolto. L'operatore al telefono aiuta a non cedere al panico e agire con razionalità».

#### Come si svolge un turno?

«Ciascun operatore deve supervisionare un'area di competenza, nel mio caso è Novara, su diversi monitor simultaneamente. Ogni volta che un sistema lancia un allarme compare un alert. Ad esempio se qualcuno disinserisce l'allarme fuori orario. Non è detto che ci sia un'effrazione: al mattino si verifica di frequente un falso allarme, tipicamente per un intervento tecnico di manutenzione. Il compito dell'operatore è sincerarsi che sia davvero così contattando una persona reperibile dell'azienda e attraverso la videosorveglianza live. L'allarme si attiva anche se si perde il collegamento con alcune telecamere: si deve allertare subito il tecnico per ripristinarlo. Se sospettiamo un'intrusione, dalla piattaforma di gestione comandiamo l'uscita di una pattuglia. Nel momento in cui la guardia entra nel negozio o nell'azienda, l'attività della Control Room è comunque decisiva: siamo noi che guidiamo i nostri colleghi indicandogli i punti di accesso e di controllo a tutela della loro incolumità».

A. L.

«Per essere una brava operatrice serve un bagaglio di competenze tecniche. E' necessario perché si ha a che fare con sistemi tecnologici di ultima generazione ma ancora non basta»

«Occorre sapersi coordinare coi colleghi. E poi bisogna comunicare col cliente in modo professionale. Se suona l'allarme in piena notte è normale che il titolare di un'attività sia sconvolto»

**IL TURNO**  
«Ciascun operatore deve supervisionare un'area di competenza e seguire i vari alert»