

**Il nuovo 112 semplifica le scelte, ma richiede pazienza**

# Aiuto, mi si è moltiplicato il soccorso

A decidere chi chiamare non è più l'utente, ora potrebbe parlare con più operatori

**Anche sul logo ci sarà da ridere**

Per l'Unione europea alla fine del processo di unificazione su tutti i mezzi dell'emergenza e del soccorso dovrebbe apparire il logo «112» in campo quadrato (vedi foto



in alto). Ma la Lombardia ha realizzato un logo alternativo (foto in basso), rotondo e con il simbolo di una cornetta telefo-



nica. Il Piemonte per ora non risulta abbia adottato ufficialmente né l'uno né l'altro. È possibile che alla fine prevalga il primo su disposizione governativa.

PIERO BOTTINO  
SEGUE DA PAGINA 39

Significa che in tutta la Regione non è più l'utente a scegliere chi chiamare (ambulanze, vigili del fuoco, polizia, carabinieri, eccetera), ma qualunque dei vecchi numeri componga (118, 115, 113...) viene automaticamente indirizzato sul 112, il cui centralino a sua volta lo smista al servizio competente per territorio. I Cur, centri unici di risposta, in Piemonte sono due: uno a Torino, per il Torinese e la Val d'Aosta, uno a Saluzzo per il resto della regione.

### Ha vinto il «call center»

Il sistema del numero d'emergenza unico 112, come il 911 negli Usa, è in linea teorica così efficace che l'Ue dal '91 lo sollecita a tutti gli Stati membri, in modo da attivarlo sull'intera area continentale. L'Italia arriva buona ultima, addirittura dopo una condanna della Corte europea nel 2010, con sanzioni milionarie evitate finora perché comunque i nostri governi avrebbero dimostrato «buona volontà». In realtà c'è stato come sempre uno scontro tra due visioni: quella che individuava nei Cur la «cabina di regia delle emergenze», quindi con personale dei vari servizi chiamati in causa (sanità, pubblica sicurezza, anti incendi e calamità), e quella che privilegiava il «call center», con operatori opportunamente formati ma «laici». Alla fine ha prevalso quest'ultima. Conseguenza immediata per gli utenti è che dovranno abituarsi a parlare non più con un unico operatore telefonico, ma con almeno due (o tre) e ogni volta ripetere almeno in parte le informazioni giuste date. Meglio armarsi di pazienza e non pensare subito che è un inutile doppione, buono solo a far perdere tempo: in realtà ci sono aspetti positivi.

### Al giorno 1900 chiamate

«Intanto scremiamo le chiamate improprie, che possono essere più della metà: ieri erano il 57% ad esempio» dice Walter Occeci, responsabile del Cur di Saluzzo, dove ormai arrivano 1900 telefonate al giorno, 70 al-



### La sala operativa in provincia di Cuneo

Aperta il 31 gennaio a Saluzzo e inaugurata a metà di febbraio dall'assessore regionale Saitta, si trova al pianterreno dell'edificio che ospita la centrale 118

**19 milioni**  
A tanto ammonterebbe la multa inflitta all'Italia per il ritardo del 112 unico

**24 operatori**  
Al Cur di Saluzzo tre turni con sette telefonisti più un capoturno al giorno

**1900 telefonate**  
Al giorno, 70 all'ora al Cur di Saluzzo. Con l'ingresso di Novara il numero salirà

l'ora, smaltite da sette telefonisti e un capoturno su tre turni, insomma 24 persone al giorno. Pare ci sia un mucchio di gente che chiama per quelle che a loro sembrano emergenze («Domani devo partire e mi è scaduto il passaporto»), oppure per errore (un caso: il numero di soccorso Wind è 1515, basta saltare un 5 per comporre quello dei vigili del fuoco). C'è poi un risvolto psicologico: «L'utente scarica un po' della sua ansia sul primo operatore - spiega Occeci -, con il successivo generalmente sarà più lucido e quindi preciso». Sempre che non s'innervosisca prima.

### Dove, chi, perché?

In pochi secondi il telefonista del Cur deve rispondere alle tre domande classiche: dove, chi, perché? Per le prime due l'aiuto la strumentazione che individua in automatico sia la posizione della chiamata, o almeno della «cella» telefonica agganciata, sia l'identità dell'interlocutore tramite il Ced Interforze che ha i dati dei telefonisti. Il tutto comunque dev'essere confermato a voce, con le risposte previste da un protocollo che forse potrebbe essere snellito. Poi se necessario avviene l'inoltro di scheda e chiamata alla centrale di secondo li-

vello che si prende in carico il caso, magari intervenendo subito con indicazioni via telefono per poi eventualmente inviare mezzi di soccorso.

### Nelle zone di confine

Fin qui tutto bene. Il problema ulteriore che ha una zona di confine come l'Alessandrino, incuneata tra Liguria e Lombardia, è la differenza di approccio informatico con le due regioni confinanti. Oddio, il pacchetto dati è identico, ma ad esempio cambia l'interfaccia grafica e non solo. Sostanzialmente se vi trovate in un'area «border line», che so-

l'Ovadese, e agganciate il 112 di Genova (unico Cur ligure, mentre quelli lombardi sono Milano, Varese, Brescia) l'operatore dopo aver capito che il territorio non è di sua competenza, girerà la chiamata in voce a Saluzzo, dove in pratica si riparte daccapo con il protocollo. Questo vale anche per i turisti che sono in Liguria, ma vogliono segnalare un evento a casa loro in Piemonte (esempio: «Mia madre sta male») e viceversa.

### Un'App? Macché due

C'è un sistema per semplificare? Ma certo, l'App di soccorso da scaricare su smartphone che indica con precisione il punto della chiamata e i dati del chiamante facendo risparmiare un bel po' di tempo. Solo che sono due, «Where are U» (più o meno: dove sei) per Lombardia e Liguria, e «FlagMii» (grossomodo: segnalami) per il Piemonte. La prima è stata scelta dal ministero come «modello», la seconda la Regione Piemonte l'aveva già quindi l'ha sfruttata. Per altro non è stata finora molto pubblicizzata: «Probabilmente si attende che il 112 sia esteso a tutto il territorio» dice Occeci. Per ora meglio averle entrambe sul telefonino, anche se si sta studiando una procedura unica in modo che ogni Cur «legga» i dati anche dell'applicazione confinante.

### Il «trabocco» impossibile

Il tema del dialogo fra 112 di regioni vicine è comunque d'attualità e diverrebbe essenziale nel caso (facciamo scongiuri) di eventi estesi e gravi, come un terremoto. Il «trabocco», così viene definito, delle chiamate da una central room all'altra è agevole tra Liguria e Lombardia: Milano può tranquillamente sostituire Genova, e viceversa, in caso di picchi anomali di telefonate. In Piemonte-Valle d'Aosta è ovviamente scontato il dialogo tra i Cur di Saluzzo e Torino, invece lo è meno con quelli delle altre due regioni. Saranno occasioni del genere a mettere davvero alla prova il numero d'emergenza unificato. Oggi siamo appena agli inizi. Certo, chi ben comincia...