



Regione Lombardia

Intesa per numero unico 112

A partire dal prossimo anno ci sarà il numero unico di emergenza europeo 112 in tutta la Lombardia, con l'attivazione di tre sedi di call center a **Varese, Milano e Brescia**.

E' quanto prevede il Protocollo d'Intesa tra il Ministero dell'Interno e Regione Lombardia firmato dal ministro Roberto Maroni e dal presidente Roberto Formigoni, alla presenza di numerose autorità tra cui il vice capo della Polizia Nicola Izzo e il prefetto di Milano Gian Valerio Lombardi.

Presenti per Regione Lombardia anche gli **assessori Giulio Boscagli** (Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà sociale) e **Romano La Russa** (Protezione civile, Polizia locale e Sicurezza). Sono inoltre coinvolti in questo progetto gli **assessori Luciano Bresciani** (Sanità) e **Marcello Raimondi** (Ambiente, Energia e Reti).

Il modello è quello del **'call center laico'**, in grado cioè di **raccogliere le chiamate di tutti i numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118, vale a dire Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza sanitaria, Protezione civile e Polizia locale)** e di smistarle.

"Nasce subito - ha spiegato Formigoni - un gruppo di lavoro per garantire l'operatività del 112, che è stato sperimentato nell'ultimo anno a Varese con risultati eccellenti".

A un anno esatto dall'avvio della sperimentazione (21 giugno 2011) sono arrivate al call center 430.868 chiamate identificabili (1.180 al giorno di media).

Notevole il lavoro di filtro garantito dal 'call center laico': quasi il 50 per cento delle chiamate non è stato inoltrato alle centrali operative di secondo livello (deputate a intervenire sulle emergenze segnalate), che sono state così liberate dal peso di molti contatti "fasulli".

"E' stato dunque possibile - ha proseguito Formigoni - misurare fin da subito un significativo incremento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione nella gestione delle chiamate di emergenza da parte di tutte le centrali operative coinvolte, con un sensibile miglioramento della gestione operativa e un'ampia soddisfazione della cittadinanza coinvolta dalla sperimentazione. Per questo si è deciso di procedere con l'estensione del modello all'intera regione".

Tra le caratteristiche principali del nuovo servizio 112 Formigoni ha ricordato la localizzazione, cioè la possibilità per gli operatori di individuare subito il punto da cui parte la chiamata e l'accessibilità sia per i disabili, con un apposito servizio di messaggistica, sia per gli stranieri, grazie al contributo di interpreti specializzati.

"In questo modo - ha detto ancora il presidente - i nostri cittadini avranno la certezza di poter accedere in tempi rapidissimi e con grande efficienza a un aiuto plurispecializzato".

Il ministro Maroni, dal canto suo, ha sottolineato che **"in Lombardia entro il 2012 può essere validato un modello di eccellenza ed efficienza da utilizzare poi in tutte le regioni"**.

Quanto alla sperimentazione condotta a Varese nell'ultimo anno, Maroni ha parlato di una iniziativa di successo: "Non era facile e non era scontato, ma le cose sono andate bene grazie all'ottima collaborazione tra Ministero dell'Interno e Regione Lombardia".

Il ministro ha infine ricordato come, dalle 33 centrali oggi esistenti, si arriverà ad averne solo 3 con evidenti vantaggi in termini di razionalizzazione, efficienza e risparmio di risorse.

Già a settembre di quest'anno partiranno le procedure per i lavori di adeguamento dell'immobile di Varese individuato come sede del call center proprio per consentire l'operatività a partire dal 2012.

A seguire saranno avviati gli interventi anche per le sedi di Milano e Brescia.

Un apposito gruppo di lavoro con rappresentanti del Dipartimento della pubblica sicurezza, del Dipartimento dei Vigili del fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile, dell'Arma dei Carabinieri e della Regione Lombardia lavorerà nelle prossime settimane per definire procedure e azioni in vista dell'attivazione dei call center.

In ogni caso, lo Stato avrà il compito di reperire, allestire e garantire la manutenzione delle sedi, mentre la Regione dovrà occuparsi del personale.

LOCALIZZAZIONE - Una innovazione introdotta con il 112 è la localizzazione, ossia la possibilità per gli operatori che ricevono la chiamata di emergenza di poter riconoscere in pochi secondi l'esatto punto da cui parte la telefonata. Si tratta di una grossa novità rispetto agli attuali servizi d'emergenza del 118, che non prevedevano questa caratteristica. Essa è stata resa possibile dalla stretta collaborazione col Ministero dell'Interno, che ha messo a disposizione gli avanzati applicativi, di cui è dotato il C.E.D. (Centro Elaborazione Dati) Interforze. Evidenti i vantaggi in termini di efficienza complessiva dei sistemi di soccorso e di ulteriore garanzia per la sicurezza del cittadino.

ACCESSIBILITÀ - La Direttiva europea prescrive anche come caratteristica del servizio che esso sia accessibile anche agli utenti finali disabili. Per questo motivo è attivo anche un servizio di messaggistica SMS, ad esempio per coloro che sono affetti da sordità e sordomutismo, che consente di attivare un protocollo dedicato alla gestione di questa particolare tipologia di chiamate. Infine, il servizio è strutturato anche per fornire una risposta multilingue: gli operatori sono infatti in grado di deviare in brevissimo tempo la chiamata a interpreti specializzati in un numero molto ampio di lingue straniere, a garanzia della massima accessibilità per chiunque.

LA SPERIMENTAZIONE IN ATTO - Una prima sperimentazione del numero unico di emergenza europeo 112, la cui attivazione è obbligatoria per tutti gli Stati membri dell'Unione europea, è stata attivata il 21 giugno 2010 presso la centrale operativa del 118 di Varese, proprio secondo il modello del 'call center laico'. Questa sperimentazione è tuttora in corso e proseguirà per tutto il 2011, grazie anche ai nuovi fondi (1,4 milioni) messi a disposizione dal Ministero dell'Interno. Già dopo i primi mesi "è stato possibile - si legge nel Protocollo - misurare un significativo incremento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione nella gestione delle chiamate di emergenza da parte di tutte le centrali operative coinvolte, con un sensibile miglioramento della gestione operativa e una ampia soddisfazione della cittadinanza coinvolta dalla sperimentazione". Per questo si è deciso dunque di procedere con l'estensione del modello all'intera Lombardia attraverso la redazione di un nuovo disciplinare tecnico-operativo.

IL TERRITORIO - Il primo periodo di test del 112 ha coinvolto dal punto di vista territoriale i distretti telefonici raggiungibili col prefisso 0331 e 0332, che riguardano l'intera provincia di Varese, la parte nord ovest di quella di Milano (Legnanese) e un lembo di quella di Como. Dal punto di vista numerico, si tratta di poco meno di 1 milione di cittadini lombardi: quasi 700.000 in provincia di Varese, più di 200.000 in provincia di Milano, circa 10.000 in quella di Como.

maggiore consapevolezza, passa anche attraverso servizi come questo".

(Lombardia Notizie)

4 luglio 2011

