

La riforma che uccide

Il 112 ha un altro morto sulla coscienza

Tre casi in pochi giorni. Chissà se il governo adesso si renderà conto dei danni che si fanno col numero unico

■ ■ ■ GIANLUIGI PARAGONE

Da tempo penso che uno dei mali peggiori della politica sia la riformite, che è quella voglia di cambiare le cose quasi fosse un obbligo; l'obbligo di presentarsi con un pacchetto di norme che cambi a prescindere. La riformite differisce dalle riforme perché queste ultime migliorano e fanno progredire una condizione, mentre nel primo caso no, peggiorano e basta. La cosiddetta riforma del numero unico 112 mi sembra un caso di riformite.

Questa è di ieri l'altro e la segnaliamo per via di un esposto del Conapo, sigla sindacale dei vigili del fuoco, alla Procura di Aosta in relazione ad un fatto che ha visto sfortunato protagonista un uomo di 70 anni, morto mentre passeggiava con il nipote 12enne sui sentieri di Introd, paesino valdostano famoso per essere stato luogo di camminate meditative preferito da Giovanni Paolo II e da Benedetto XVI. «Il 112 ha attivato il servizio 118 - ricostruisce il sindacato - ma dai dati in nostro possesso quest'ultimo ha richiesto l'intervento dei vigili del fuoco circa un'ora dopo, un lasso di tempo esagerato considerata l'urgenza dovuta al malore della persona, alla mancanza di precisa localizzazione, alla poca copertura della rete telefonica

e al coinvolgimento di un minore smarrito».

Purtroppo non è la prima volta che la riforma del 112 diventa oggetto di polemiche e c'è da domandarsi se qualcuno abbia voglia di correggere in corsa questa gran pensata del governo, già oggetto di critiche mai prese in considerazione perché quando lor signori hanno la verità in tasca ogni riflessione diventa una rottura di scatole. Ultimamente la voglia di velocità della politica sta solo generando pasticci e in qualche caso problemi gravi.

Qualche giorno fa un bambino di dieci anni annegava per via del cedimento di un masso dove era seduto. Fatto sta che anche lì la segnalazione al numero unico non avrebbe fatto scattare un immediato coinvolgimento dei Vigili del Fuoco, la cui attivazione sarebbe stata sollecitata un quarto d'ora dopo. Anche su questo aspetto la procura sta indagando.

Ad Albano Laziale la storia peggiore perché lì la persona muore mentre attende l'ambulanza in ospedale. La vicenda era stata raccontata dalla figlia in una lettera a Repubblica, parole che hanno fatto scattare le indagini per capire se vi sia una responsabilità nella gestione del servizio unico delle emergenze.

Nessuno vuole sostituirsi ai magistrati però tre casi nel giro di breve tempo dovrebbero mettere in allarme qualcuno. Il punto debole del numero unico sta nella filosofia di

fondo che ha generato la modifica normativa: tutto è finalizzato a dare in pasto all'opinione pubblica la lotta agli sprechi e dunque la velocità di intervento. Si riducono i passaggi poi però la riduzione è organizzata in modo tale da non rispondere al principio di efficienza. Si resta lì appesi o alla voce registrata oppure non scattano immediate le partenze dei mezzi col rischio che il ritardo complichino la situazione.

Ripeto, non sono un esperto del settore ma poiché non vedo grandi esperti nemmeno tra i titolari dei ministeri (Dalla Madia a Poletti, dalla Lorenzin ad Alfano e qui mi fermo per carità di patria) allora mi prendo anch'io la libertà di critica sulla base dei fatti di cronaca. Me ne ritornerò volentieri a raccontare ciò che più studio quando anche i ministri finalmente capiranno meglio ciò su cui ci mettono la faccia. Sempre partendo dalla considerazione che della loro faccia abbiano gran rispetto.



112, flop annunciato: call center impreparato ritardi oltre i 15 minuti

*In un dossier tutti gli sprechi e le inefficienze
del numero unico d'emergenza. Che ha deluso*

Jacopo Granzotto

Roma Il 112, il nuovo numero unico europeo d'emergenza istituito nel 2015 (ma che Bruxelles ci chiede dal lontano 1991), da soluzione sta diventando un problema. Dove c'è lo criticano. Dove ancora non è stato realizzato (al massimo entrerà in vigore alla fine del 2018) lo temono. Intanto, non c'è ancora uniformità da Bolzano a Palermo. Sono partiti Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino, Sicilia e Lazio. Sta per decollare quello veneto. Umbria e Marche, invece, hanno deciso di fondersi (per quanto riguarda l'emergenza) e fare una sola centrale che serva le due regioni.

Dicevamo dei problemi. La procura di Torino ha appena aperto un fascicolo sulle denunce dei vigili del fuoco piemontesi. Un libro bianco che documenta i ripetuti ritardi nel girare le chiamate d'emergenza ai soccorritori da parte del call-center. Almeno una decina i casi sottoposti all'attenzione dei pm, ma le lamentele arrivano da tutte le forze dell'ordine. L'accusa più frequente è che i ragazzi del call-center allertano anche con 15 minuti di ritardo. Una follia. Il punto è che dietro i telefoni non ci sono poliziotti come nei telefilm americani, ma operatori civili che smistano le chiamate a chi deve intervenire. Ciò che tutti chiedono è la creazione di sale interforze, cioè con operatori del soccorso, della sicurezza che fanno quello di mestiere. Non centralinisti. Così da organizzare al meglio l'intervento.

Il vicequestore aggiunto Filippo Bertolami, segretario nazionale del Pnfd, crede in un altro 112. Recentemente ha pubblicato un dossier con tutti i costi e le inefficienze di un servizio carente. «Il 112 ha ricevuto 28 milioni di euro di fondi statali del ministero dell'Interno a partire dal 2017 e almeno 40 da tutte le regioni, anche se sembra che i costi possano, come al solito, lievitare», denuncia il sindacalista. E ancora: «A suo tempo l'Aduc aveva stimato complessivamente 269 milioni di euro ricevuti. Come emerso in questi ultimi giorni, a distanza di 4 anni ci ritroviamo con un costoso sistema non funzionante sia a Torino, che a Roma

(otto chiamate in 25 minuti ma nessun soccorso per Ruggiu). Già nel 2013 denunciavamo che era stato buttato via mezzo miliardo di euro, perché la soluzione non era quella poi adottata che sovrappone alle centrali esistenti (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili del Fuoco, 118, eccetera) un costoso call-center, peraltro composto da operatori che non appartengono a nessuna delle categorie di professionisti dell'emergenza, bensì la realizzazione di sale operative interforze già previste dalla legge 121/1981 con conseguenti enormi risparmi e maggiore efficienza dei servizi. Inoltre, e non è cosa da poco, è anche una questione di sicurezza». «In tempi di terrori-

simo - aggiunge - ci possiamo permettere il modello del cosiddetto call center laico, cioè senza forze dell'ordine, che comporta comunque un passaggio in più?».

E per cercare di trovare soluzioni il sindacato ha elaborato un primo esperimento di presidio multiforze a Ostia, zona che ultimamente ha dato più di un problema di ordine pubblico. Un presidio a costo zero (razionalizzerebbe le risorse esistenti) e farebbe da sala operativa multistituzionale (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Guardia Costiera, Vigili del Fuoco, 118, Asl, Ama). A qual punto i contatti con l'utenza sarebbero semplificati. O no?

*L'Aduc: il sistema è
costato 269 milioni
di euro tra fondi
statali e regionali*



BERTOLAMI (PNFD)

«Serve una sala interforze
con operatori del soccorso
e non solo centralinisti»

EMERGENZA
Solo critiche
per
il nuovo 112,
il «Numero
unico» per le
emergenze
che ha già
cambiato
il modo
di rapportarsi
dei cittadini
con le
urgenze.
L'accusa è che
le telefonate
vengono
smistate in
ritardo