Lombardia: il 112 per tutte le emergenze

La Provincia di Varese dal 2010, prima in Italia, ha sperimentato il 112, Numero Unico di Emergenza Europeo in Italia che di fatto sostituirà nel tempo il 113, il 115 e il 118: un unico numero a cui rivolgersi in caso di richiesta di aiuto, dalla sicurezza agli incendi, alla sanità. Ora è la volta di Milano e provincia, i cui cittadini dal 3 dicembre quando comporranno il 112 si sentiranno rispondere: "Buongiorno, numero unico dell'emergenza".

Tra le particolarità della sperimentazione la capacità del sistema di localizzare automaticamente il chiamante e di offrire assistenza in più lingue (inglese, francese, tedesco e russo) e ai disabili (il cui servizio è previsto anche tramite sms), come peraltro richiesto dall' Europa. Secondo quanto previsto dalle direttive europee, componendo il 112 sia da telefono fisso sia da cellulare si potrà chiedere l'intervento di Polizia, Carabinieri, Vigili del fuoco e 118, con possibilità di allertare anche protezione civile e polizie locali. Sarà la centrale operativa a smistare la richiesta al terminale adeguato. A gestire il 112 è un "call center ", cioè formato da operatori specificamente preparati che smista agli organi competenti l'intervento richiesto. A Milano la sede del call center ora è al "Niguarda", ma andrà alla caserma "Annarumma" della Polizia di Stato. In Lombardia sono previste tre centrali: a Milano appunto, a Brescia (dalla primavera del 2014, che coprirà Mantova, Cremona, Lodi e Pavia) e a Varese, ognuna delle quali che farà fronte a un bacino di utenza di 3 milioni di cittadini.

16/12/2013