

LA SANITÀ

Soccorsi lampo
«Così il 112
ci troverà
con il Gps»

Bonezzi all'interno

«Così il 112 ci troverà con il Gps»

La vicecapo della Polizia alla centrale milanese dell'emergenza: questo modello supera le aspettative

LA SVOLTA

Dall'anno prossimo la tecnologia AML permetterà di geolocalizzare le chiamate da mobile con precisione di metri

MILANO

di Giulia Bonezzi

Si è seduta con un operatore e ha ascoltato, per quasi un'ora, le chiamate d'emergenza della metropoli e dell'hinterland che da sei anni arrivano al 112. La centrale operativa di Milano è nella caserma Annarumma, alla Bicocca, e ieri in visita c'era il prefetto Alessandra Guidi, vicecapo della Polizia e presidente della commissione per l'attuazione del numero unico dell'emergenza (Nue) in Italia. Che è iniziata nel 2010 da Varese, dopo l'apertura di una procedura d'infrazione dell'Ue, e negli ultimi anni diverse regioni hanno adottato il «modello lombardo» ideato dall'Areu. Come l'app Where Are U, che geolocalizza la chiamata con una precisione di metri. Dall'anno prossimo l'introduzione della tecnolo-

gia AML (Advanced Mobile Location) consentirà di far lo stesso in automatico, attivando il Gps sugli smartphone.

Ovviamente dove esiste il 112. Prefetto Guidi, quando l'avremo in tutta Italia?

«La procedura ci obbligava a completare l'attuazione entro il 2021, auspicio che avvenga al più presto e non solo per un obbligo di legge: questo sistema è una grande opportunità per la sicurezza dei cittadini. La Lombardia è stata l'apripista, osservando il modello "sul posto" la realtà supera anche le intenzioni».

Ad esempio?

«Sappiamo che circa il 50 per cento delle chiamate vengono filtrate perché inappropriate. In cuffia ci si rende conto meglio che senza il numero unico dovrebbero essere gestite dall'operatore di secondo livello».

Del 118, o della polizia, dei carabinieri, dei vigili del fuoco e a Milano pure dei vigili urbani.

«Il fatto che qualcuno risponda comunque alle istanze dei cittadini è un valore aggiunto rispetto all'obiettivo di risparmiare tempo nella gestione di un'emergenza reale. Un altro valore aggiunto è che chi chiama

il 112, ed è in condizioni di vulnerabilità, possa restare al telefono con l'operatore in attesa della risposta del secondo livello».

C'è chi si spazientisce per le domande.

«Penso dipenda in parte dalla mancata conoscenza del meccanismo: chi risponde in tempo reale comunica col secondo livello e le domande sono quelle necessarie a completare il quadro. Credo che la tecnologia AML tra qualche mese rivoluzionerà il sistema: localizzare è metà del lavoro e poterlo fare con la precisione del Gps anche quando il chiamante non sa dove si trova, o non può parlare, come una donna che sta subendo una violenza, può essere decisivo per evitare tragedie».

Il doppio passaggio ha ripercussioni sui tempi d'intervento delle forze dell'ordine?

«Intanto il filtraggio consente di avere più operatori su strada, e la centrale è in grado di individuare la pattuglia più vicina. Le critiche sono legittime quando sono costruttive, ma bisogna sempre partire dai dati, e purtroppo il sistema precedente non può essere confrontato col numero unico perché non c'era un monitoraggio delle chiamate perse e dei tempi di risposta».

© RIPRODUZIONE RISERVATA



IL SISTEMA**Metà delle chiamate non supera il filtro**

Delle 151.533 richieste gestite nel 2018 il 49,9% era inappropriata

Gli operatori della Cur (Centrale unica di risposta) del 112 di Milano rispondono alle chiamate d'emergenza di un bacino di oltre tre milioni di persone. L'anno scorso in media entro 4,2 secondi, e ne hanno ricevute 151.533. Il 49,87% non è arrivato al «secondo livello» (118, forze dell'ordine, ghisa, pompieri) perché non era un'emergenza: la Cur filtra i «doppioni» per uno stesso evento, gli scherzi, le chiamate involontarie o inappropriate (come quelle di chi deve pagare una multa), quelle dei «seriali» che vogliono solo parlare. Le domande dell'operatore del 112, chiarisce Marco Contini, coordinatore della centrale, servono fondamentalmente «a capire cosa, e dove». «Dove» è più importante, e se oggi il computer visualizza la cella cui è agganciato il telefonino, con la tecnologia AML sarà individuato in automatico col Gps. Questa precisione si può avere già oggi chiamando attraverso l'app gratuita Where Are U, che consente anche la chiamata silenziosa e di avviare una chat con l'operatore. **Gi. Bo.**



Il vicecapo della Polizia Alessandra Guidi ieri in visita alla centrale del Nue di Milano in via Cagni