Usb: addio 115 e benvenuto call center

Nazionale, 11/08/2017

Certo che in questo paese non ci si annoia mai. Neanche il tempo di fare un po' di sano sciacallaggio sui pompieri volontari, piromani che appiccano incendi contro il logorio della vita moderna ed ecco che possiamo parlare del NUE, il Numero unico di emergenza europeo 112, nato nella Ue per gestire dal gattino sull'albero alla richiesta di difesa da un crimine efferato. Poi, come tradizione europea, ognuno va per la sua strada. In Italia, per esempio, ogni regione si organizza come crede per gestire il traffico telefonico indirizzato ai vecchi 112, 113, 115, 118 (chissà perché 117 no…).
Si può anche decidere di affidare tutto a un semplice call center cosiddetto “laico”. Sì, un semplice call center. Lo stesso che usiamo per fare le rimostranze per la bolletta salata o amenità simili. Praticamente si usa per il soccorso e la sicurezza un sistema che sappiamo già non funzionare nei normali servizi, figurarsi in caso di emergenza.
Questo nuovo modello, europeo naturalmente, è il riflesso della strategia politica nazionale della privatizzazione della macchina pubblica. E nel nostro caso del soccorso.
Il NUE 112 a Roma e nel Lazio è gia attivo. La Regione Lazio si è presa l'onere di gestire direttamente la centrale NUE 112, ed ha scelto di farlo tramite un call center cosiddetto laico, cioè senza vigili del fuoco, medici o forze dell’ordine. Qui operatori senza una reale

esperienza in fatto di gestione di eventi critici, entro un lasso di tempo limitatissimo (un minuto) dovrebbero in base alla domanda di soccorso scegliere l'ente che dovrebbe intervenire. Vista la sua laicità non possiamo neanche rivolgerci ai "santi" se le cose non dovessero andare per il verso giusto.
Ma dal 2015 sono molteplici i casi di ritardo nei soccorsi. Forse perché questi centralini dovrebbero essere composti da operatori degli enti interessati e non da “laici”? Forse perché non si vuole sviluppare dopo congruo rodaggio una centrale unica del soccorso VERA per sostituire il passaggio attraverso le molteplici sale operative esistenti (solo a Roma si parlerebbe di più di trenta....).
A noi non è dato sapere se nello stesso intervento l'utente abbia bisogno di più enti insieme (ad esempio vigili del fuoco insieme a 118 o insieme alle forze dell’ordine). L’operatore laico può indirizzare simultaneamente a più soggetti la richiesta. E pare che così non funzioni. Chissà come mai?

Vi possiamo raccontare il caso di una donna che in un sottopasso di corso Italia, a Roma, si è trovata una vettura ferma in corsia di sorpasso con il conducente riverso sul volante. Scatta immediatamente la chiamata al 112, ma la risposta arriva dopo 20 minuti di attesa. Forse il call center era impegnato in qualche televendita?.
La signora infuriata fa appena in tempo asegnalare la cosa. Dall’altra parte chiudono la comunicazione.
Dopo quasi due ore viene di nuovo contattata da un operatore 112 che le chiede di ribadire la posizione esatta dell'intervento, specificando che per una richiesta di intervento inventata sarebbe scattata la denuncia per procurato allarme! Era accaduto che l'ambulanza arrivata sul posto non aveva trovato nessuna vettura ferma ed era rientrata in sede. Morale della favola: aspetti venti minuti per parlare con qualcuno, ti chiudono la comunicazione in faccia, i soccorsi vengono inviati dopo due ore e invece di chiedere scusa per il ritardo minacciano denunce.
Qualcuno si chiederà che fine avesse fatto l'uomo colto da un malore. Semplice: era stato trasportato in ospedale dalla stessa persona che aveva chiamato il 112, visto che il tempo passava inutilmente. E tutto è finito bene. Certo, se l'uomo colto da malore fosse morto nel tragitto su un’auto privata sicuramente il call center avrebbe denunciato il richiedente per omicidio colposo. Almeno per coerenza. Sì, coerente follia.
Dalla Regione Lazio per adesso è tutto, ci risentiamo alla prossima chiamata.

Unione Sindacale di Base