

\*\*\*

## Numero unico di emergenza, 2 mila chiamate al giorno

Bilancio del primo mese di attività: anche 100 segnalazioni di sparizioni di persone

La centrale del numero unico dell'emergenza, il 112, alza i giri del motore. Nell'ultimo mese sono state gestite quasi 2 mila chiamate al giorno. Il 9 dicembre la centrale è diventata operativa nella provincia di Firenze, Prato e parte del Valdarno. Ed entro fine aprile il servizio sarà esteso a tutta la regione, arrivando a 6.500 telefonate. Il numero unico 112 è nato per ridurre i tempi di attesa e soprattutto svolgere un'importante funzione di filtro, dividendo le semplici richieste d'informazione dalle vere chiamate di soccorso. Un fiorentino che telefona per ricevere aiuto, adesso, aspetta me-

no di 2 secondi: a gennaio la media è stata infatti di 1.86 secondi. La risposta è insomma immediata. Come funziona: l'operatore registra la posizione del cittadino (anche grazie a un avanzato sistema di geo localizzazione), poi reindirizza subito la linea alla categoria più pertinente: forze dell'ordine, vigili del fuoco, sanitari. Quasi 1 chiamata su 2 viene così filtrata, proprio perché non c'era un vero bisogno d'aiuto. E pure la telefonata nel suo complesso si riduce: in ambito sanitario, ad esempio, non dura mediamente oltre i 2 minuti e mezzo. Andando a sbirciare tra la tipologia di chiamate di gennaio, si scopre che la maggioranza sono proprio classificate come "improprie", ben 16.677 su 40.296. La seconda fetta più grande sono poi quelle sanitarie, in particolare per traumi o malori: 11.354. Mentre per reati sono state 2.465. In

media tra Firenze e Prato ogni giorno ci sono poi 38 persone che prendono in mano il cellulare per avere informazioni sul Covid. Nell'ultimo mese si contano pure 100 segnalazioni per la scomparsa di un familiare o un amico. E ben 423 per avvistamenti di "persone sospette".

Per contattare il 112 è possibile usare anche sms, la tecnologia e-Call dei più moderni veicoli oppure l'app specifica "WhereAreU". Gli utenti che scaricano l'applicazione possono inserire pure informazioni mediche personali (come eventuali allergie) o il numero di un parente da avvertire in caso di bisogno. In questo modo gli operatori hanno fin da subito un quadro completo del chiamante. Tra i vantaggi della nuova centrale anche il servizio di traduzione in 20 lingue, pensato soprattutto per turisti e stranieri. — a.v.



### ▲ Risposte lampo

La centrale del numero unico di emergenza risponde alle telefonate in meno di 2 secondi