

**IL CASO** In tilt i centralini per le emergenze

# Quaranta minuti per chiedere aiuto

*I cittadini esasperati: troppe difficoltà nel segnalare problemi a vigili urbani, polizia e carabinieri*

**Luca Fazzo**

La vera emergenza? I centralini dell'emergenza che non rispondono mai. Due lettere, piovute in redazione in questi giorni di luglio, raccontano le esperienze di due milanesi alle prese con i numeri delle forze dell'ordine. Due racconti sconcertanti. Che purtroppo vanno ad aggiungersi a lamenti ormai quasi generalizzati sui tempi di attesa. Una volta, la rapidità con cui 112 e 113 rispondevano alle richieste di soccorso era quasi proverbiale. Da qualche tempo, ormai, non è più così. Colpa dei tagli al personale, o colpa di una città che sempre più spesso chiede aiuto? Entrambe le cose, probabilmente. Male conseguenza rischiano di essere drammatiche. Nessuno dei due casi segnalati dai lettori comportava rischi per l'incolumità di persone. Ma cosa accadrebbe se gli stessi tempi di attesa toccassero alla vittima di una aggressione che sta chiedendo aiuto?

Ad allungarsi sono infatti i tempi per ottenere una risposta, con centralini che sembrano squillare a vuoto a tempo indeterminato; poi, quando si è finalmente riusciti a parlare con la centrale operativa, spesso bisogna armarsi di pazienza prima che le agognate luci blu facciano la loro comparsa. Come spesso accade in questi casi, però, la percezione dei cittadini e i dati ufficiali divergono. E rispon-

## IL QUESTORE

**«Tutte le telefonate sono registrate, ne riceviamo oltre 1.500 al giorno»**

sabili della sicurezza cittadini assicurano che, statistiche alla mano, i tempi di reazione del sistema sono adeguati alle necessità.

Il questore Alessandro Marangoni conferma che anche a lui arrivano lettere e segnalazioni di cittadini che protestano per il 113 che non risponde. «Ma - spiega - tutte le telefonate alle Volanti sono registrate. Ogni volta che mi arriva un reclamo vado a controllare, e ac-

certo che quasi mai i tempi di attesa hanno sforato. Certo, a chi ha bisogno di aiuto un'attesa anche breve può sembrare infinita. Ma

si tenga presente che ogni giorno arrivano al 113 di Milano millecinquecento telefonate. E anche con diecimila telefonate si rispondono

immediatamente a tutti è impossibile».

Ma che le centrali operative siano sempre più sguarate lo dico-

no anche i sindacati: almeno per quanto riguarda la Polizia locale, anch'essa bersagliata dalle critiche dei milanesi. A rispondere al 020208 ci sono cinque centralisti di giorno, che si riducono a quattro di sera e a due di notte: e ognuno deve rispondere oltre che ai cittadini anche alla linea riservata alle chiamate istituzionali (da ambulanze, vigili del fuoco, eccetera). D'estate, poi, anche le presenze giornaliere al centralino si dimezzano. Quasi inevitabile che a volte la linea cada prima ancora di aver risposto. Dice Alfredo Maccioni, coordinatore dei «ghisa» della Cisl: «Il personale in centrale operativa è sempre meno, con migliaia di telefonate a cui dover rispondere senza alcun filtro. Gli agenti in centrale continuano a segnalarci aggravii di lavoro che non consentono di gestire in sicurezza le pattuglie. Noi chiediamo all'assessore di ridurre immediatamente gli agenti di quartiere, investendo nei punti nevralgici come la centrale operativa».



**NEL MIRINO** Fanno discutere e litigare i tempi di risposta dei centralini dedicati all'emergenza

## PIANO URBANISTICO Basiglio, il pgt incassa l'ok degli ecologisti

Il piano di governo del territorio di Basiglio riceve la «benedizione» del gruppo ecologista Amici della terra. L'associazione ambientalista, a sorpresa, approva il piano di governo del territorio di Basiglio. Il sindaco di Basiglio, Flavio Cirillo, ha anche ricor-dato agli ambientalisti che l'amministrazione ha già avviato un programma di riqualificazione energetica dei propri edifici.

## la lettera/ 1

### Il rapinatore riesce a fuggire

Leggo varie lettere sulla situazione della zona stazione Centrale di Milano. Racconto la mia esperienza. Abito in Via Ferrante Aporti.

Il giorno venerdì 13 luglio, alle 12.30 circa, in Via F. Aporti fronte n. 14-16 vedo un uomo che rovista e ruba nelle auto in sosta. Entra in quelle che trova aperte, guarda da fuori se c'è dentro roba interessante, etc.

Mi attacco al telefonino e chiamo il 112 ed il 113. Intanto seguo i suoi spostamenti per poterlo indicare quando arriva la pattuglia.

Ho fatto squillare per circa 45 minuti il 112 ed il 113 senza ottenere risposta. Alternavo 8-9 minuti sul 113 per passare al 112, e così via.

Solo dopo circa 40 minuti mi risponde l'operatore del 113 al quale rapidamente e sintetica-

mente spiego la situazione; non mi fa neppure finire e mi dice che mi passa il 112 (!!!). Pensa fosse la volta buona..... Resto altri 10 minuti a far squillare il 112 che mi aveva passato l'operatore del 113 dopodichè decido di tornare al lavoro. Forse erano tutti in pausa pranzo o, essendo venerdì, già partiti per il weekend. Sono allibito!

Loro non sapevano perché chiamavo. Potevo essere una donna aggredita, potevo essere una persona in grave pericolo di vita, etc.

Come è possibile che in pieno giorno, in zona semi-centrale della capitale industriale d'Italia non si possa ottenere l'intervento delle forze dell'ordine? Comunque grazie forze dell'ordine, sono contento di pagare tutte le tasse che pago...

**Emagiovanni**

## la lettera/ 2

### Sette ore ad aspettare per nulla

Con la presente vorrei farvi partecipi di una mia esperienza avuta nel Comune di Milano (civile dic-no!!!!!!). Il fatto è accaduto sabato 21/07/2012; dopo un temporale durato circa 50-10 minuti mi appresto a ritornare a prendere la mia autovettura parcheggiata in Piazzale Baracca di fronte al civico n° 2, per recarmi presso la mia abitazione in Vanzago. Arrivato al parcheggio centrale della piazza constato la presenza di un grosso tronco sulla mia autovettura che si è staccato da un'altezza di 5 mt o anche superiore; al che decido di chiamare al laore 17.31 il centralino polizia municipale (020208) il quale mi assicura che invierà una pattuglia. Alle ore 19.22 eseguo una seconda telefonata sempre al centralino, e ottengo la stessa risposta «arriverà una pattuglia al più presto, non si preoccupi». Ore 21.26 eseguo una

successiva telefonata ed ottengo la stessa risposta. Ore 22.32 chiamo il 112 pronto intervento carabinieri dove chiedo come devo comportarmi e se possono eseguire loro una verbalizzazione dell'accaduto, ma mi rispondono che non possono fare nulla ma di attendere la pattuglia della polizia municipale. Ore 22.50 chiamo il 115 vigili del fuoco, ma anche loro non possono fare nulla perché escono solo su richiesta della polizia municipale o per accadimenti gravi. Ore 23.49 chiamo ancora il centralino della polizia municipale chiedendo informazioni; il centralista dopo controlli mi dice che l'attesa sarà ancora lunga. Al che verso le ore 00.10 decido di rimuovere il tronco con l'aiuto di un ragazzo di passaggio. Ringrazio gentilmente e confido in una Vostra pubblicazione.

**Davide Cislighi**

## IN PIAZZA SCALA

### Parcheggiatori in presidio, posti a rischio

Oggi alle 15,30 i lavoratori delle cooperative di parcheggiatori impegnati nel servizio Gratta e scosta, si riuniranno in piazza Scal per un presidio di fronte a Palazzo Marino. Lo stato di agitazione stato proclamato «per salvare i posti di lavoro» e per contestare «l'negligenza e la trascuratezza degli amministratori». Dopo la prima manifestazione dell'11 giugno, la giunta «non ha dato segni di vita e non ha minimamente fatto alcun cenno ad un possibile incontro. Atm nel frattempo ha bandito una gara d'appalto generica approssimativa ed al massimo ribasso. Eppure, nel programma politico della giunta, era stato detto che il sindaco avrebbe messo su gare al ribasso».