

ESTERI

Dal 1991, per decisione Ue, il 112 è il numero unico europeo per le emergenze  
Decine di denunce di turisti stranieri. E Bruxelles apre due procedure di infrazione

## L'Europa bacchetta l'Italia sul 112 "Non garantite i servizi d'emergenza"

Operatori che parlano solo italiano, poche informazioni e niente smistamento

dal nostro corrispondente ANDREA BONANNI

**BRUXELLES** - "Il 7 agosto 2007, alle 3.54 del pomeriggio, mi trovavo sull'isola di Burano e ho chiamato il 112 perché mio marito era minacciato. Parlo un ottimo inglese e pensavo che mi sarebbe stato utile. Errore! Il tipo che mi ha finalmente risposto mi ha detto: "solamente parlare italiano", e ha riattaccato". La lettera della turista belga Claire Delatte-Bughin è solo una delle tante lamentele sul funzionamento del numero d'emergenza europeo in Italia che arrivano all'EENA, la European Emergency Number Association. A Londra, se componete il 112, sono in grado di prestarvi assistenza in 170 lingue. La Commissione europea ha aperto due procedure di infrazione contro l'Italia per il cattivo funzionamento del 112. La direttiva europea sui servizi universali prevede che in tutta l'Unione questo numero garantisca l'accesso a tutti i servizi di emergenza (polizia, carabinieri, ambulanze, pompieri etc), che l'assistenza sia disponibile in più lingue e che i soccorritori siano in grado di rintracciare la provenienza della chiamata. "Niente di questo - dicono all'EENA - è garantito in Italia".

La prima procedura, avviata nel 2008, riguarda proprio il fatto che spesso il centralino dei carabinieri che risponde al 112 non è in grado di smistare le chiamate al servizio interessato. "Stavo andando in bici quando ho assistito ad un incidente che coinvolgeva un altro ciclista. Ho chiamato il 112 per far venire un'ambulanza, e mi hanno risposto che dovevo chiamare la polizia municipale, dandomi un numero urbano che ho immediatamente dimenticato", scrive in una sua lettera Luca Bartaloni riferendosi ad un episodio accaduto a Tirrenia nel luglio scorso.

La seconda procedura di infrazione è relativa all'incapacità del servizio di emergenza di rintracciare il luogo da cui la telefonata è partita. Poiché il 112 è l'unico numero conosciuto dai turisti stranieri che visitano l'Italia, e poiché come si è visto gli operatori spesso non sono in grado di parlare neppure l'inglese, sarebbe estremamente utile poter localizzare la chiamata per inviare soccorsi. Ma evidentemente in Italia l'impresa risulta impossibile.

Altrettanto scoraggiante è la situazione dell'informazione pubblica in merito al 112. Nonostante, come centralino dei carabinieri, esista da ben prima che nel 1991 la Ue decidesse di farne il numero d'emergenza europeo, pochissimi italiani sanno della sua esistenza. Secondo uno studio condotto a Bruxelles, nel 2009 solo dieci italiani su cento erano a conoscenza della possibilità di chiamare il 112 per qualsiasi tipo di necessità.

Anche qui siamo tra i peggio informati della Ue, con una media che è meno della metà di quella europea. Infine siamo proprio ultimi nella Ue per quanto riguarda la conoscenza del fatto che il 112 sia il numero di emergenza da chiamare dovunque ci si trovi in Europa: solo tre su cento lo sanno. I milioni di turisti italiani che ogni anno invadono le altre capitali europee non sono a conoscenza di un'informazione che potrebbe salvare loro la vita.

(14 giugno 2009)