



MINISTERO DELL'INTERNO
Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile
Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Milano

DISPOSIZIONE DI SERVIZIO N. 662 DEL 14-08-2013

OGGETTO: Interventi per blocco di ascensore - Criteri e procedure.-

◆ **Generalità.** Le richieste di intervento dei Vigili del Fuoco a seguito di blocco di ascensori sono caratteristiche delle realtà urbane costituite da fabbricati alti.

Per il Comando di Milano la casistica registrata nell'ultimo biennio è di circa 2.500 interventi annui, corrispondenti a circa sette al giorno ed a circa il 10% del totale.

Si tratta quindi di una incidenza apprezzabile, tradizionalmente trattata con le caratteristiche della risposta generalizzata ed immediata, assimilata in pratica all'intervento di soccorso a persona.

Il modo di affrontare tale tipologia di richieste non ha subito variazioni negli anni e, in particolare, non ha tenuto conto delle evoluzioni tecniche e normative riguardanti gli impianti di sollevamento delle persone.

Si ravvisa quindi l'opportunità di stabilire linee di indirizzo per affrontare le richieste di intervento, al fine di una loro corretta classificazione e gestione operativa.

Si osserva, infatti, che il fermo dell'ascensore, sebbene rappresenti un indubbio ed antipatico contrattempo, non costituisce in sé e fin dal primo momento una condizione di immediato pericolo per l'incolumità delle persone che si trovano all'interno.

Gli impianti più moderni sono dotati, in base alle più recenti tecnologie e discipline normative, di dispositivi di ritorno automatico al piano, di sistemi di comunicazione con un punto di sorveglianza o direttamente con le ditte incaricate di provvedere all'intervento di emergenza.

Si tratta, quindi, di individuare quando ricorrano effettivamente le condizioni di soccorso tecnico urgente.

Pare doveroso, infatti, evitare che una risposta indifferenziata, gestita sempre con la logica del "soccorso a persona", determini un ricorso improprio al dispositivo di emergenza pubblico, un impiego eccessivo di risorse e, per contro, favorisca indirettamente il mantenimento in esercizio di impianti obsoleti e

difformi, anche per altri aspetti, dalle norme di sicurezza o, infine, supplisca a disservizi o mancate prestazioni da parte di aziende incaricate di assicurare l'assistenza e l'intervento di emergenza sugli impianti.

E' innegabile, infatti, che la mancanza di un sistema di gestione *post-intervento* consenta, di fatto, di intervenire più volte su impianti in cattive condizioni di manutenzione e di gestione, senza che sia promosso un intervento tecnico o gestionale risolutore da parte del privato o dell'ente proprietario.

Le presenti procedure hanno dunque lo scopo di indicare gli elementi significativi ed il procedimento che portino alla *gestione* corretta del caso, dalla decisione immediata ai provvedimenti successivi.

Le considerazioni di partenza sono le seguenti :

- * il blocco ascensore non rappresenta di norma nell'immediato una condizione di emergenza, ma un inconveniente che genera disagio il quale può, a sua volta, evolvere nel tempo in un disagio maggiore od in condizioni più serie che impongono di non procrastinare l'intervento
- * la richiesta va seguita con attenzione ma, per le ragioni più sopra esposte, va evitata la soluzione di intervenire acriticamente, come via *più semplice* per evadere la richiesta
- * la chiamata perviene come richiesta di soccorso tecnico urgente: essa pertanto deve essere trattata con la massima attenzione e mettendo in campo adeguati livelli di responsabilità decisionale
- * nell'ottica della qualità del servizio, non vi è motivo di adottare un atteggiamento eccessivamente restrittivo: tuttavia, devono essere tutelate l'efficienza del dispositivo di soccorso e l'Amministrazione nei confronti di un impiego improprio del servizio pubblico; ancor più, va evitato che l'efficienza del sistema di soccorso favorisca indirettamente omissioni di terzi nella installazione e conduzione degli impianti.

Da quanto sopra si evince, peraltro, che non rientrano nel campo di applicazione della presente procedura i casi nei quali vengono segnalati malori di persone all'interno dell'ascensore, l'accesso al quale diviene quindi condizione per l'esercizio del soccorso sanitario. E' presumibile che, in tali circostanze, il "*call center laico*" del "NUE 112" abbia provveduto a deviare la chiamata al servizio di emergenza sanitaria "118" il quale, a sua volta, ha richiesto l'intervento del Comando. In ogni caso, sarà promosso l'intervento di "soccorso a persona" congiuntamente al servizio "118".

♣ **Criteria di indirizzo per la valutazione del caso.** Al fine di stabilire se ricorrano o meno le condizioni di soccorso tecnico urgente, nei casi in cui non sia riscontrabile la suddetta fattispecie del soccorso a persona, si valutano i seguenti elementi:

- * possibilità di contatto, diretto o tramite un intermediario collegato con la cabina od immediatamente all'esterno di essa, con gli occupanti
- * presenza di un dispositivo di riporto al piano dell'ascensore, di tipo automatico o mediante procedura attuabile dall'interno o dall'esterno della cabina
- * presenza di un collegamento o di un recapito per l'intervento in caso di emergenza
- * presenza di un servizio di emergenza all'interno dello stabile (es. condominio, industria, centro commerciale, centro direzionale, ...)
- * condizioni ambientali
- * numero e condizioni delle persone coinvolte

Procedure operative.-

Attivazione - Compiti dell'operatore di Sala Operativa

l' Operatore di Sala Operativa

- ➔ *promuove, ove non già attivato, il contatto telefonico diretto con l'interno della cabina; ove ciò non sia possibile, tiene il contatto con un interlocutore in comunicazione ovvero a portata di voce con essa*
- ➔ *si accerta sul numero, caratteristiche e condizioni delle persone coinvolte*
- ➔ *si informa sulla presenza di un dispositivo di riporto al piano dell'ascensore e sulla predisposizione di un servizio di emergenza, locale o remoto, eventualmente lo contatta e chiede conferma del tempo di intervento stimato*
- ➔ *si informa circa la presenza o la reperibilità di un addetto, custode, incaricato in grado di effettuare le manovre di emergenza, nel caso lo contatta e chiede conferma del tempo di intervento stimato*

Sulla base delle informazioni assunte valuta

① l'intervento autonomo da parte di dispositivi automatici o di personale addetto è possibile in tempi ragionevoli, compatibili con lo stato delle persone coinvolte

- ➔ *rinvia ulteriori interventi e relaziona al Capo Servizio, tiene ad intervalli il contatto con l'utente fino alla conferma dell'avvenuta soluzione del problema*
- ➔ *qualora si manifestino inconvenienti o ritardi nell'intervento autonomo, tali da prolungare in modo eccessivo (orientativamente 30') la permanenza delle persone nella cabina, informa il Capo Servizio, che dispone come indicato nel seguito*

→ qualora si manifestino evoluzioni nello stato delle persone, tale da richiedere l'intervento di soccorso, attiva la squadra ed il servizio "118" per il servizio di "soccorso a persona" ed informa il Capo Servizio, che agisce come indicato nel seguito

② l'intervento autonomo non risulta praticabile

→ interessa il Capo Servizio, che dispone come nel seguito indicato

☎ la richiesta, ancorchè non comporti l'invio di una squadra, va seguita dalla Sala Operativa ed accompagnata alla soluzione del problema

① Risposta - Compiti del Capo Servizio

† il Capo Servizio, interpellato dalla Sala Operativa, agisce come segue:

① intervento differito

→ sulla base delle informazioni riferite dalla Sala Operativa, si tiene informato sull'andamento dell'intervento autonomo

→ qualora il prolungamento eccessivo dell'attesa suggerisca l'opportunità di svolgere l'intervento tecnico, valuta e decide sull'equipaggio da inviare, di composizione ridotta, specialistica od ordinaria in conformità ai criteri generali stabiliti per l'organizzazione del soccorso; approfondisce, d'intesa con il Capo Partenza, la condizione dell'impianto e gli inconvenienti che hanno impedito l'intervento autonomo e, nel caso, redige una relazione da consegnare al Comando per le iniziative conseguenti

→ qualora si renda necessario l'intervento di soccorso a persona, valuta e decide sull'equipaggio da inviare, di composizione ordinaria, specialistica o ridotta sulla base delle informazioni ricevute dalla Sala Operativa ed in conformità ai criteri generali stabiliti per l'organizzazione del soccorso; approfondisce, d'intesa con il Capo Partenza, la condizione dell'impianto e gli inconvenienti che hanno impedito l'intervento autonomo e, nel caso, redige una relazione da consegnare al Comando per le iniziative conseguenti

② intervento immediato

→ sulla base delle informazioni riferite dalla Sala Operativa, valuta e decide sull'equipaggio da inviare, di composizione ridotta, specialistica od ordinaria in conformità ai criteri generali stabiliti per l'organizzazione del soccorso; approfondisce, d'intesa con il Capo Partenza, la condizione dell'impianto ed in particolare lo stato di manutenzione e gli eventuali precedenti interventi eseguiti sullo stesso; nel caso di evidenti carenze o di interventi ripetuti, redige una relazione da consegnare al Comando per le iniziative conseguenti

Intervento - Compiti del Capo Partenza

- ☒ il *Capo Partenza*, giunto sul posto,
- *orienta l'intervento alla rimozione più rapida ed appropriata delle condizioni di pericolo o disagio per le persone coinvolte, attuando le procedure di movimentazione e messa in sicurezza dell'impianto*
 - *si informa, attraverso la segnaletica presente sull'impianto ed interpellando il personale addetto presente o le stesse persone coinvolte, ove utilizzatori abituali dell'impianto, circa la predisposizione di dispositivi o servizi di emergenza autonomi, nonché sulla frequenza dei guasti avvenuti all'impianto*
 - *prende visione e valuta, in base alla propria competenza, le condizioni generali dell'impianto, al fine di stabilire una ipotesi ragionevole sulla eccezionalità o meno del guasto*
 - *in ogni caso disattiva l'impianto, diffidando il personale presente dall'utilizzo, fino ad avvenuta riparazione e controllo da parte del tecnico incaricato della manutenzione*

e, al rientro in sede

- *riferisce al Capo Servizio le eventuali anomalie riscontrate, e le riporta sulla relazione di intervento, che il Capo Servizio allega alla propria segnalazione al Comando*



IL COMANDANTE PROVINCIALE

Dott. Ing. Silvano Barberi