



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. 660 DEL 13-08-2013

OGGETTO: Interventi di accesso (c.d. "apertura porta") - Criteri e procedure.-

Generalità. Le richieste di intervento dei Vigili del Fuoco per consentire l'accesso ad abitazioni e spazi privati, quando se ne determina improvvisamente l'impedimento a causa di

- chiusura imprevista della porta, in mancanza della chiave
- smarrimento, furto o dimenticanza all'interno della chiave
- guasto della serratura, accidentale o per usura o danneggiamento

costituiscono una casistica ricorrente in tutto il Paese, con una netta concentrazione nelle realtà urbane.

Il tema della riconducibilità di tali interventi ai compiti di soccorso tecnico urgente del Corpo è dibattuto da sempre, con posizioni, interpretazioni e pratiche non uniformi sul territorio nazionale.

Tali controverse valutazioni portano talora alla pratica, non accettabile, di adottare modi di azione diversificati tra turni dello stesso Comando, se non addirittura tra operatori dello stesso turno.

Per il Comando di Milano, con riferimento all'ultimo biennio, si tratta di circa 1.500 casi all'anno, in media due per ogni turno di servizio su tutto il territorio di competenza, con una incidenza di circa il 5% dell'operatività complessiva: tale livello di richiesta non suscita, nella norma, condizioni di aggravio o criticità per il dispositivo di soccorso.

Si rende comunque necessario individuare ed indicare criteri in grado di orientare le decisioni dei Capi Servizio con la massima uniformità possibile.

Le presenti procedure si propongono di stabilire le condizioni ed il procedimento che porti alla decisione in ordine all'ammissibilità o meno della richiesta di intervento, partendo dai seguenti presupposti:

* L'"apertura porta" non è un tipo di intervento per il quale si possa decidere a priori che esso debba essere effettuato *sempre* o *mai*: pertanto

la valutazione delle condizioni *caso per caso* è dirimente, ai fini della decisione per il *si* o per il *no*

* la chiamata si configura comunque come una richiesta di soccorso, che deve essere trattata con la massima attenzione e mettendo in campo i giusti livelli di responsabilità decisionale: deve essere esclusa, pertanto, ogni forma *sbrigativa* di valutazione e decisione, sia nel senso positivo che in quello negativo

* il servizio NUE 112 non ha alcun compito di filtro sull'ammissibilità delle richieste che pervengono ai numeri di emergenza: il "*call center laico*" si limita ad individuare genericamente il settore di intervento (sanitario, tecnico, pubblica sicurezza) ed a deviare la richiesta all'Organo preposto, ma senza entrare nel dettaglio delle competenze dei singoli Enti, cui pertanto è lasciata intatta ogni prerogativa in ordine al *se* ed al *come* intervenire

* nell'ottica dell'orientamento al cittadino, che spesso ripaga tale genere di intervento con una gratitudine molto più ampia dell'impegno obiettivamente profuso, non vi è motivo di adottare una linea eccessivamente restrittiva: devono essere, tuttavia, salvaguardate l'efficienza del dispositivo di soccorso e l'Amministrazione nei confronti di un impiego improprio del servizio pubblico. I principi della *qualità del servizio* devono concorrere alla valutazione dei casi in cui persone ed ambiti familiari si vengono a trovare, per circostanze fortuite, in condizioni di grave ed obiettiva difficoltà.

Da quanto sopra espresso appare chiaro che non rientrano nel campo di applicazione della presente procedura tutti i casi nei quali l'accesso costituisce fase necessaria per raggiungere persone in difficoltà accertata o presunta, che sono annotati e trattati come "soccorso a persona" a tutti gli effetti.

Norme e principi di riferimento. L'inquadramento della problematica richiede di richiamare i compiti istituzionali del Corpo e, dall'altra parte, di approfondire il concetto di *soccorso*: entrambi tali elementi assumono fondamentale rilevanza ai fini di stabilire la competenza, cioè l'obbligo di intervenire.

Il D.Lvo 8 marzo 2006, n. 139 "*Riassetto delle disposizioni relative alle funzioni ed ai compiti del Corpo nazionale dei vigili del fuoco, ...*" esordisce, al 1° comma dell'art. 1 indicando nel CNVVF la struttura dello Stato "*per mezzo della quale il Ministero dell'interno assicura, anche per la difesa civile, il servizio di soccorso pubblico ...*".

Il successivo art. 24, 1° comma, recita inoltre: "*Il Corpo nazionale, al fine di salvaguardare l'incolumità delle persone e l'integrità dei beni, assicura gli interventi tecnici caratterizzati dal requisito dell'immediatezza della prestazione, per i quali siano richieste professionalità tecniche anche ad alto contenuto specialistico ed idonee risorse strumentali ...*".

Infine, l'art. 25, 1° comma, stabilisce che *"i servizi di soccorso pubblico resi dal Corpo nazionale non comportano oneri finanziari per il soggetto o l'ente che ne beneficia. Qualora non sussista un imminente pericolo di danno alle persone o alle cose e ferma restando la priorità delle esigenze di soccorso pubblico, il soggetto o l'ente che richiede l'intervento è tenuto a corrispondere un corrispettivo al Ministero dell'Interno."*

Vanno dunque presi in considerazione i concetti di incolumità delle persone e di integrità dei beni.

L'incolumità si definisce come l'integrità personale difesa da fattori che la minacciano. L'integrità [Devoto-Oli] è definita come *"la presenza e la consistenza della sostanza costitutiva nella sua totalità ed interezza (sia quantitativa che qualitativa)"*.

La tutela dell'incolumità non si identifica unicamente con la garanzia della sopravvivenza o la preservazione da gravi danni fisici, ma con una visione più ampia di salvaguardia delle condizioni personali.

Un'altra precisazione va fatta circa l'aspetto dell'urgenza, ovvero della *immediatezza*: l'esperienza insegna che, così come è immediata la valutazione della situazione, la messa in atto delle misure di sicurezza della scena, la predisposizione e pianificazione delle operazioni, l'esecuzione delle operazioni può essere differita in relazione alla disponibilità delle risorse, alle condizioni di rischio ed alle caratteristiche evolutive dell'evento.

‡ **Ⓜ Criteri di indirizzo per la valutazione del caso.** Al fine di stabilire se ricorrano o meno le condizioni di soccorso tecnico urgente, si ripete, nei casi in cui non sia chiaramente riscontrabile la fattispecie del soccorso a persona o soccorso ad animale, si valutano i seguenti elementi:

- * rischio evolutivo per le persone e gli animali
- * rischio evolutivo per i beni
- * disagio collettivo ed individuale

Più precisamente:

a) rischio

- ☛ rischio evolutivo per le persone, con riferimento ai tempi prevedibilmente necessari per attivare soluzioni alternative, *ad esempio*
 - * persone chiuse in ambienti angusti, scarsamente ventilati
 - * persone esposte a condizioni climatiche od ambientali potenzialmente o progressivamente rischiose per l'integrità psicofisica
 - * persone che, pur non rappresentando al momento condizioni di criticità o malessere, non sono in grado di provvedere a se stesse o possono compiere atti pericolosi (bambini, anziani, infermi, ...)
- ☛ rischio evolutivo per gli animali d'affezione, *ad esempio*
 - * animali intrappolati in ambienti con limitata aerazione, senza possibilità di abbeveraggio

- * animali esposti a condizioni climatiche difficili, progressivamente pericolose
- * animali che, in ragione della segregazione, possono essere indotti a comportamenti pericolosi per sé e per gli altri

🔴* rischio evolutivo per i beni, *ad esempio*

- * surriscaldamento di apparecchi, impianti, componenti, in grado di generare incendio/esplosione o rilascio di sostanze pericolose
- * versamento di liquidi in grado di generare allagamento o danneggiamento di elementi strutturali o altri materiali
- * condizioni anomale di carico in grado di generare eventi di cedimento o crollo

b) disagio

‡ persone in difficoltà, *ad esempio*

- * esposte a situazioni di imbarazzo (vestiario, contesto, ...)
- * impossibilitate a compiere funzioni necessarie od urgenti (farmaci, ...)
- * in condizioni di emotività (panico, ...)
- * in condizioni di precarietà (anziani, disabili, ...)
- * esposte a condizioni climatiche difficili, in relazione allo stato fisico generale

👨‍👩‍👧 nuclei familiari in difficoltà, *ad esempio*

- * impedimento al ricovero notturno
- * impedimento alle funzioni scolastiche
- * presenza di infanti o gestanti
- * presenza di anziani o disabili

🚫 interruzione di servizi collettivi o pubblici, *ad esempio*

- * mancanza di energia elettrica
- * mancanza di illuminazione
- * impossibilità di rifornimenti (alimentari, bevande, ...)

📄 **Procedure operative.-**

📞 **Attivazione - Compiti dell'operatore di Sala Operativa**

1. *l' Operatore di Sala Operativa* interpella il richiedente al fine di apprendere la presenza, o meno, degli elementi di interesse sopra evidenziati al punto **a)** e, all'esito, agisce come segue:

① si evidenzia almeno uno degli elementi di rischio indicati in **a)**;

➔ *acquisisce gli ulteriori elementi tecnici relativi alle possibilità di accesso (piano, accessibilità esterna, ...) e relaziona al Capo Servizio, che agisce come*

indicato nel seguito; sulla base delle decisioni assunte dal Capo Servizio, provvede alle funzioni di Sala Operativa conseguenti

- ② la richiesta *non* evidenzia alcuno degli elementi di rischio indicati in a)
→ *interessa il Capo Servizio, che prosegue il contatto con il richiedente per gli approfondimenti e le decisioni conseguenti*

✕ vale pertanto il principio secondo cui l' *Operatore di Sala Operativa non* ha facoltà di opporre diniego alla richiesta di soccorso, responsabilità che rientra nei compiti del Capo Servizio

☛ il colloquio con l'utente, qualunque ne sia l'esito in ordine all'effettuazione dell'intervento, è occasione utile per fornire corretta informazione all'utenza sulle competenze degli Enti, sulle misure di prevenzione, sulle modalità di intervento autonomo nei casi semplici

☞ nell'ottica di qualità del servizio, la richiesta deve essere in ogni caso *presa in carico* ed accompagnata con azioni ed informazioni diligenti alla sua soluzione più corretta, anche nel caso si giunga ad escludere la competenza del Comando all'effettuazione dell'intervento

① Risposta - Compiti del Capo Servizio

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

- ① è stato evidenziato almeno uno degli elementi di rischio indicati in a);
→ *sulla base delle caratteristiche specifiche dell'intervento e della situazione provinciale, riferita 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*
- ② la richiesta *non* evidenzia alcuno degli elementi di rischio indicati in a)
→ *prosegue il contatto con il richiedente per l'ulteriore approfondimento della situazione, con particolare riferimento agli aspetti di disagio riportati in b) e, all'esito, valuta e decide sull'effettuazione o meno dell'intervento; nell'assumere tale decisione tiene conto anche dei seguenti fattori*
- ☛ *condizioni di operatività in atto e copertura del territorio*
 - ✕ *opportunità di formazione ed addestramento per il personale*
 - ☛ *evidenza del ricorso improprio al servizio pubblico, ripetitività della richiesta determinata da condotta negligente, futilità delle ragioni d'urgenza segnalate*

⚙️ *previsione che l'esecuzione dell'intervento determini un danno economico tale da rendere consigliabili soluzioni alternative*

➔ *qualora gli elementi assunti portino alla determinazione di effettuare l'intervento, provvede come previsto nel caso ①*

➔ *laddove le valutazioni portino ad escludere le condizioni per l'effettuazione dell'intervento di soccorso, rappresenta tale decisione all'utente, motivandola; qualora le condizioni del servizio lo consentano, informa l'utente circa la possibilità di richiedere l'intervento a pagamento, fornendo le relative condizioni ed istruzioni*

⌚ La durata della prevedibile attesa di una soluzione autonoma da parte dell'utente è un fattore da considerare, accanto agli altri, per la valutazione di disagio; l'orario ed il giorno (es. notturno, festivo) della richiesta sono fattori da tenere presenti

☺ La risposta deve essere sempre cortese e le decisioni, anche e soprattutto se negative, devono essere adeguatamente motivate e accompagnate da una giusta informazione, come ciascuno, da cittadino, si attende

📖 L'indicazione di recapiti di operatori o ditte artigiane del settore dei serramenti, della falegnameria o dell'edilizia, ancorché richiesta dall'utente, è di norma evitata. Nel caso, essi sono attinti da elenchi ufficiali pubblicati dalla Camera di Commercio, dalle Associazioni di categoria o da elenchi telefonici ufficiali, cui possibilmente sono indirizzati gli stessi utenti. Il più possibile le informazioni richieste dall'utente sono rese disponibili con una pluralità di indicazioni

👮 Intervento - Compiti del Capo Partenza

☒ il *Capo Partenza*, giunto sul posto,

nel caso ① [rischio evolutivo]

➔ *orienta l'intervento alla rimozione più rapida ed appropriata dei fattori di rischio per le persone, gli animali e le cose, applicando le proprie competenze ed i principi del Sistema di Comando dell'Incidente*

nel caso ② [disagio]

➔ *si attiva per consentire l'accesso tenendo conto anche dell'eventuale stato di difficoltà delle persone presenti e della situazione del contesto*

👉 in ogni caso valuta adeguatamente

▣ il titolo del richiedente ad accedere al luogo oggetto della richiesta, promuovendo nel caso l'intervento degli organi di polizia

●* l'eventuale presenza di rischi non segnalati

👤 le esigenze di sostegno e assicurazione delle persone coinvolte

✂ l'opportunità di formazione ed addestramento del personale, in particolare quello meno esperto nell'impiego delle attrezzature e nelle tecniche di apertura, utili anche in altre tipologie d'intervento

🔒 la stima del danno eventualmente risultante dall'intervento, al fine di poter considerare e consigliare al richiedente, nel caso, soluzioni alternative più opportune

🗨 Il Capo Partenza, sulla base di quanto effettivamente rilevato in posto, contribuisce all'attività di informazione al pubblico, mirata anche ad evitare o scoraggiare il ricorso improprio alle strutture di emergenza per esigenze ordinarie. In linea di principio, laddove si verificano sul posto condizioni moderatamente diverse rispetto a quanto dichiarato, l'intervento viene comunque eseguito, richiamando l'attenzione dell'utente sull'inopportunità della sua condotta. Nei casi in cui si manifesti una palese e grave falsità delle dichiarazioni rese, allo scopo di indurre nel Capo Servizio decisioni contrarie ai principi esposti, il fatto viene segnalato allo stesso Capo Servizio e potrà essere oggetto di segnalazione all'A.G.

IL COMANDANTE PROVINCIALE

Dott. Ing. Silvano Barberi

