
Un ponte per comunicare

Autore: Maria Lauria

Fonte: Città Nuova

In alcune regioni italiane, è attivo un servizio di call center per non udenti che si trovano di fronte a emergenze varie, come chiamare un soccorso o un taxi.

«Una volta ero da solo in strada e avevo necessità di chiamare un taxi. Ho avuto enormi difficoltà perché fermavo le persone ma non mi capivano». Quest'esperienza raccontata da Giuseppe Petrucci, presidente dell'Ente nazionale sordi, è solo una delle tante che possono succedere a chi non ha la capacità di parlare e di udire. Difficoltà di vario genere che in presenza di qualche emergenza, come ad esempio il bisogno di un soccorso immediato, possono mettere in serio pericolo la persona interessata.

Da qualche tempo, invece, in alcune regioni italiane è attivo il "servizio ponte", un sistema cioè, grazie al quale basta inviare la richiesta a un *call center* perché l'operatore addetto provveda a effettuare la telefonata necessaria. La richiesta da parte del non udente può essere inoltrata via sms, *email* o fax, ma esiste anche un apparecchio apposito, il dts (dispositivo telefonico per sordi) a tastiera attraverso il quale farla partire. Con lo stesso mezzo usato dal richiedente, l'operatore del *call center* invia la risposta e così la comunicazione è completa.

Un bel servizio che in alcune regioni come Toscana, Lazio, Veneto e Piemonte è attivo gratuitamente grazie a protocolli d'intesa stipulati di volta in volta, mentre in altre non è mai partito e in altre ancora è stato sospeso per mancanza di fondi.

All'interno del "servizio ponte" c'è anche la piattaforma *videochat*, che permette di comunicare in autonomia da qualsiasi computer collegato a Internet cliccando sulla relativa icona, digitando il proprio nome e contattando il primo operatore libero.