

Emergenza unica, il telefono è rovente

Pubblicato: Mercoledì 23 Giugno 2010

Successo per il primo giorni di emergenza unificata al 112 di Varese. La città giardino è diventata la prima in Italia a sperimentare la centrale operativa che riceve tutte le chiamate di soccorso, **localizza il luogo di provenienza della richiesta** e la smista alle forze dell'ordine o di soccorso. Secondo i dati forniti dalla Areu, l'agenzia regionale dell'emergenza unica, dalle 24 di lunedì alle 12 di martedì sono giunte al 112 circa 400 chiamate. **La metà erano errori** e richieste improprie, alcuni addirittura scherzi; mentre circa il 20% erano chiamate di soccorso smistate successivamente alle ambulanze.

La Areu sottolinea che è importante segnalare ai cittadini che non tutte le situazioni sono da emergenza e dunque uno degli obiettivi, in un futuro immediato, potrebbe essere proprio quello di **diminuire gli eventi impropri**. Tra questi vi sono anche le chiamate mute, quelle cioè in cui qualcuno alza la cornetta ma poi non parla. Per la maggior parte si tratta di chiamate che partono accidentalmente. Gli operatori, tuttavia, hanno richiamato tutti questi utenti (circa 57 nelle 12 ore considerate) e hanno verificato se si trattasse o meno di una vera situazione di pericolo.

L'apparato tecnico funziona. Gli operatori del vecchio 118 erano già abituati a utilizzare i sistemi a chiamata digitale e non hanno avuto difficoltà a gestire queste prime ore. Va rilevato che lunedì le chiamate erano tutte di prova gestite dalla stessa Areu. Mentre solo da martedì le telefonate sono totalmente spontanee.

In 3 occasioni vi sono state **richieste di aiuto in lingua straniera** mentre è ancora presto per aspettarsi sms di utenti muti e sordomuti, anche se il sistema è pronto.

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it