

## VareseNews

### Il servizio 112 migliora, ma si fanno troppe chiamate errate

**Pubblicato:** Mercoledì 11 Febbraio 2015



**11 febbraio cioè 112: giornata europea del servizio di emergenza urgenza.**

In occasione della ricorrenza, in Prefettura, il direttore di Areu **Alberto Zoli**, alla presenza del prefetto **Giorgio Zanzi**, del sindaco **Attilio Fontana**, del consigliere provinciale **Fabrizio Mirabelli**, dei vertici di Carabinieri, Polizia, Vigli del Fuoco e ospedale, **ha ricordato i progressi fatto dal servizio nato e cresciuto a Varese:** « Questa esperienza è stata poi estesa a tutta la Lombardia. Oggi ci sono tre centrali che gestiscono una media di 3 milioni di abitanti ciascuna».

**Il centralino di primo livello vede coinvolti 160 operatori, di cui 51 a Varese**, che raccolgono 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana, le richieste di intervento urgente dirette a carabinieri, polizia, vigili del fuoco e 118. **Lo scorso anno, al centralino posto all'interno della sede ospedaliera varesina, sono arrivate quasi 2 milioni di chiamate:** per il 56%, però, sono risultate inappropriate: « Ci sono ancora molti errori – ha spiegato Zoli – bambini che giocano con il cellulare bloccato (*per disposizione europea anche un telefono bloccato o senza soldi può effettuare chiamate al nr 112*) persone che vogliono ricaricare il cellulare, gente che cercava informazioni, scherzi, chiamate mute. Sono situazioni che stanno diminuendo, a mano a mano che si diffonde la cultura della funzione del 112. A Varese, per esempio, va meglio rispetto a Milano o Brescia».



Per migliorare le capacità di risposta e intervento, è stata messa a punto **una app "where are you"** che permette di registrarsi (opzione volontaria) e dare l'esatta posizione da dove si invia la richiesta: **«È un servizio molto utile quando si è fuori casa, in altre città o in autostrada** perchè è fondamentale sapere in quale direzione si viaggia e qual è l'entrata più vicina».

Prossimamente, **la App verrà perfezionata con un tasto per "chiamate mute"**: « Abbiamo pensato di aiutare chi si trova in **una situazione pericolosa e non può parlare** – chiarisce Zoli – vittima di un'aggressione o altro. Basta premere quel pulsante e l'operatore dirotta la richiesta d'aiuto alle forze dell'ordine».

A raccogliere le chiamate e inoltrarle ci sono operatori debitamente formati: « Abbiamo completato l'organico scegliendo tra operatori in casa integrazione e mobilità. Poi abbiamo investito molto in formazione, un percorso che ha fatto selezione. I nostri operatori sono qualificati e in cinque secondi riescono a inoltrare la chiamata».

**Al 112 si affianca un secondo servizio di traduzione simultanea nel caso la richiesta sia di uno straniero**: « Abbiamo una centrale con traduttori a disposizione che vengono coinvolti in una conferenza telefonica». Un servizio prezioso anche in vista di Expo 2015.

Redazione VareseNews  
[redazione@varesenews.it](mailto:redazione@varesenews.it)