

## VareseNews

### Ogni giorno al 112 arrivano 4500 richieste di aiuto

**Pubblicato:** Martedì 9 Febbraio 2016



Ricorrerà **giovedì 11 febbraio** in tutta Europa **la giornata dedicata al 112NUE**. Un servizio abbastanza conosciuto in Lombardia e che dovrà diventare realtà a livello nazionale.

**Lo scorso anno, nelle tre centrali lombarde** (Varese, Milano e Brescia) sono arrivate **5.500.000 di richieste**, circa 13.500 al giorno di cui il 61% non corrette.

**Precursori dell'innovazione**, con un unico centralino per rispondere a tutte le richieste di aiuto, **sono stati gli operatori di Varese** a cui il Ministero dell'Interno, con l'allora Ministro Maroni, affidò la sperimentazione.

**Era il giugno 2010 quando nella sede del 118 di Varese si accese il primo “centralino italiano di primo livello”:** « Fu una “scimitarrata” – ricorda **Guido Garzena** che diresse e dirige ancora oggi le operazioni organizzative e operative – Noi, operatori del 118, fummo divisi: **nella nostra sede arrivò la rivoluzione**. Non si trattava, infatti, di modificare il modo di operare, era una completa riorganizzazione di tutto il sistema. A distanza di 5 anni possiamo dire che siamo pienamente a regime, con un modello esteso a tutta la regione. Direi che **la nuova riorganizzazione ha saputo preservare a livelli elevati la qualità** del sistema nonostante i profondi cambiamenti e le innovazioni introdotte via via. Il valore maggiore di questo centralino è quello di **tagliare le telefonate inappropriate** che non arrivano, così, ai centralini di Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco o 118. Non avevamo idea di quante chiamate sbagliate avvenissero quotidianamente. Inoltre, ed è una cosa di grande valore, **non perdiamo alcuna telefonata: il sistema non si intasa** e non c'è rischio che qualcuno non riceva risposta anche nei momenti di grande concitazione come, per esempio, nel caso di alluvioni o maxi emergenze».

Il sistema è dotato di una **geolocalizzazione** precisa che permette di individuare da dove sta chiamando l'utente.

**Al centralino di Varese**, tra luglio e dicembre 2015 sono arrivate **823.234 chiamate** con una media di **4472 telefonate al giorno**. Di queste , la gran parte sono **inappropriate** ( circa il **58%**). I **tempi medi di attesa** dell'utente vanno dai **4 secondi ai 5,8**.

La maggioranza delle richieste viene smistata tra carabinieri e 118 sanitario (43%) , il **10% è rivolta alla polizia** e solo il **6 dei vigili del fuoco** che, abitualmente, sono chiamati per gestire le emergenze del maltempo o altri eventi.

La giornata del 112NUE è stata indetta per aumentare la conoscenza dei cittadini. La consapevolezza è ancora oggi molto bassa: solo **il 27% dei cittadini europei identifica infatti il 112 come il numero da chiamare** , e il 70% dichiara di non essere stato raggiunto da alcuna forma di comunicazione.

[Redazione VareseNews](#)

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