

Quello che succede quando chiamate il numero di emergenza 112

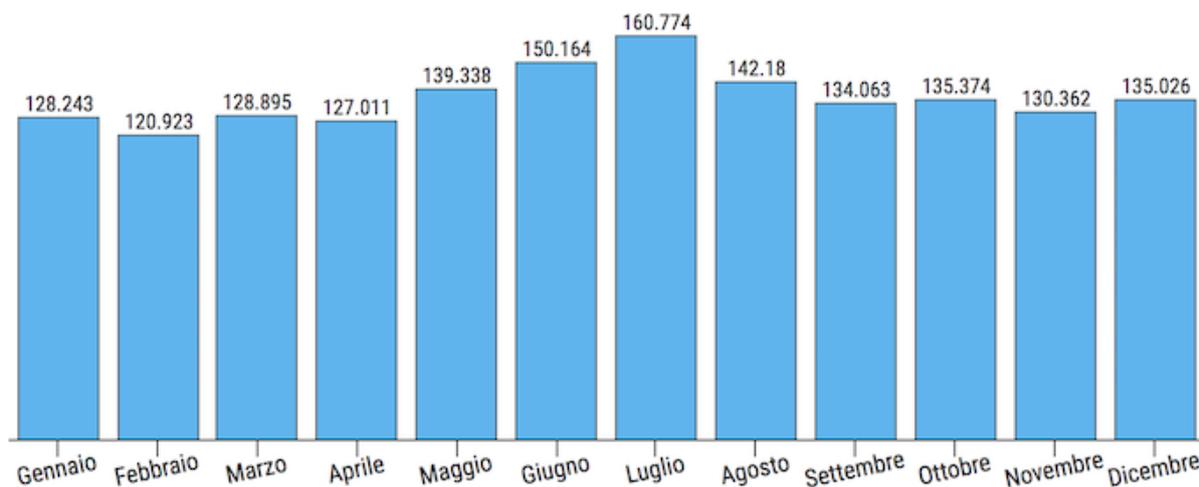
Pubblicato: Sabato 11 Febbraio 2017



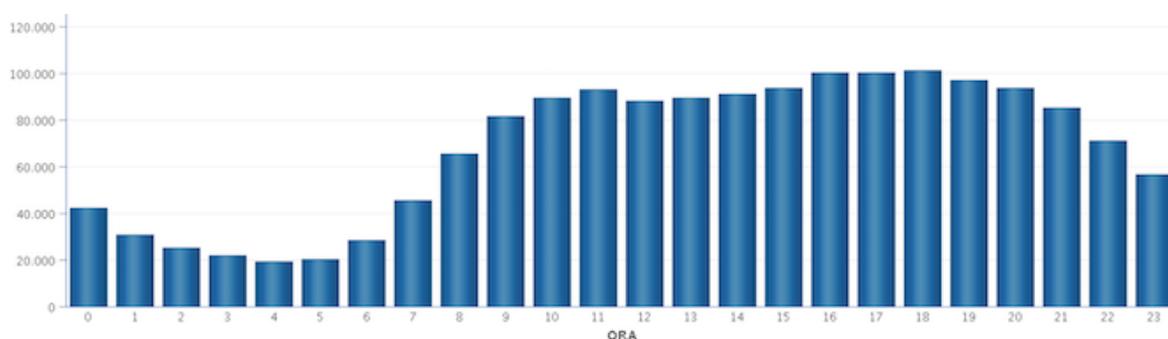
Vi siete mai chiesti cosa succede alle **vostre chiamate d'emergenza** subito dopo aver composto il **numero di telefono unico 112**? Abbiamo provato a ricostruirlo attraverso **i dati di tutte le chiamate** arrivate nel **2016** agli operatori del centralino di Varese che si occupa del territorio di cinque province (**Varese, Como, Sondrio, Lecco, Monza, Bergamo**).

Cominciamo col dire che si tratta di un numero enorme di telefonate: ben 1 milione 632mila 353, ognuna delle quali va trattata e filtrata con la massima attenzione possibile.

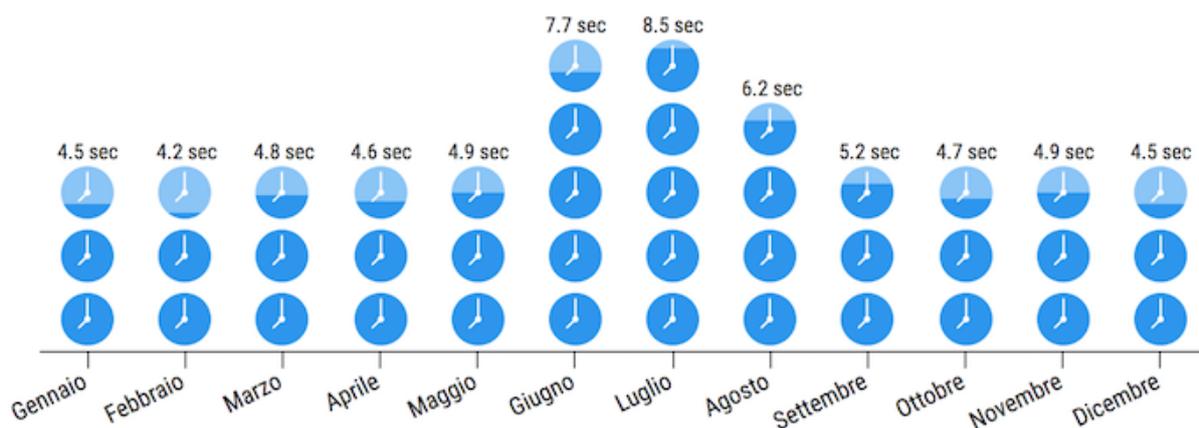
Questa enorme mole di chiamate, che arrivano al centralino che si trova all'interno dell'**ospedale di Circolo di Varese**, si distribuisce in media su 134mila richieste ogni mese con una maggiore concentrazione nei mesi estivi. Ecco nel dettaglio le chiamate mese per mese.



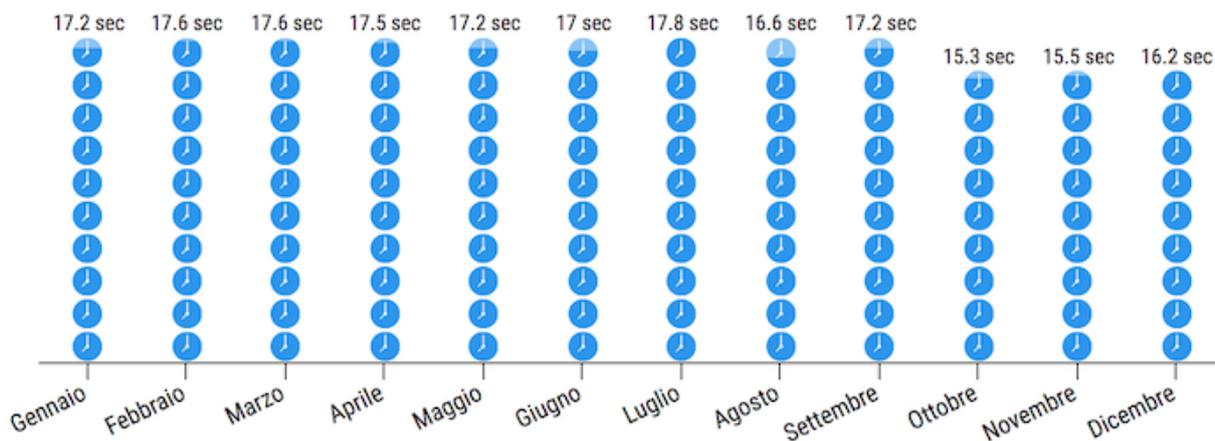
E per entrare ancora di più nel dettaglio tutte le chiamate per fascia oraria sulla media delle giornate dell'intero anno.



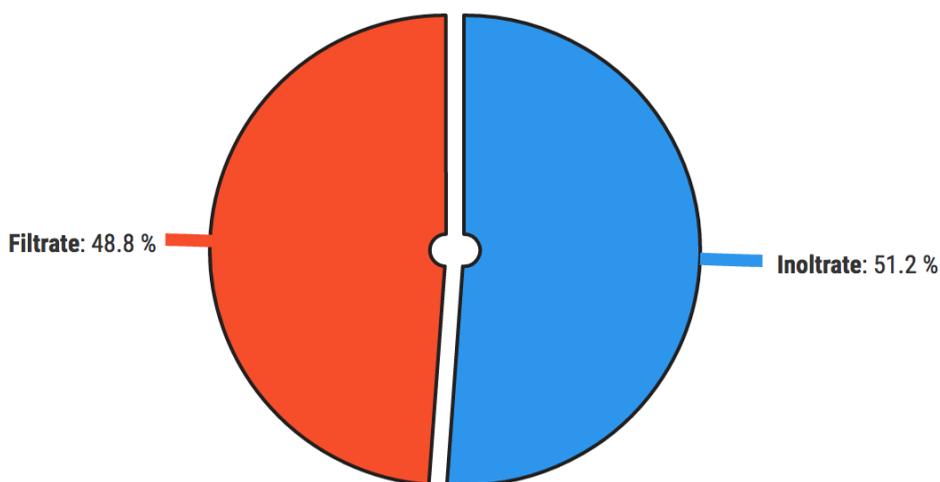
Tutte queste telefonate, sebbene per chi chiama in una fase di emergenza ogni secondi possa apparire come un'infinità, trovano risposta in poco tempo: in media nel 2016 in 5,5 secondi. Una tempistica che ovviamente viaggia di pari passo con la mole di richieste e che quindi varia di mese in mese:



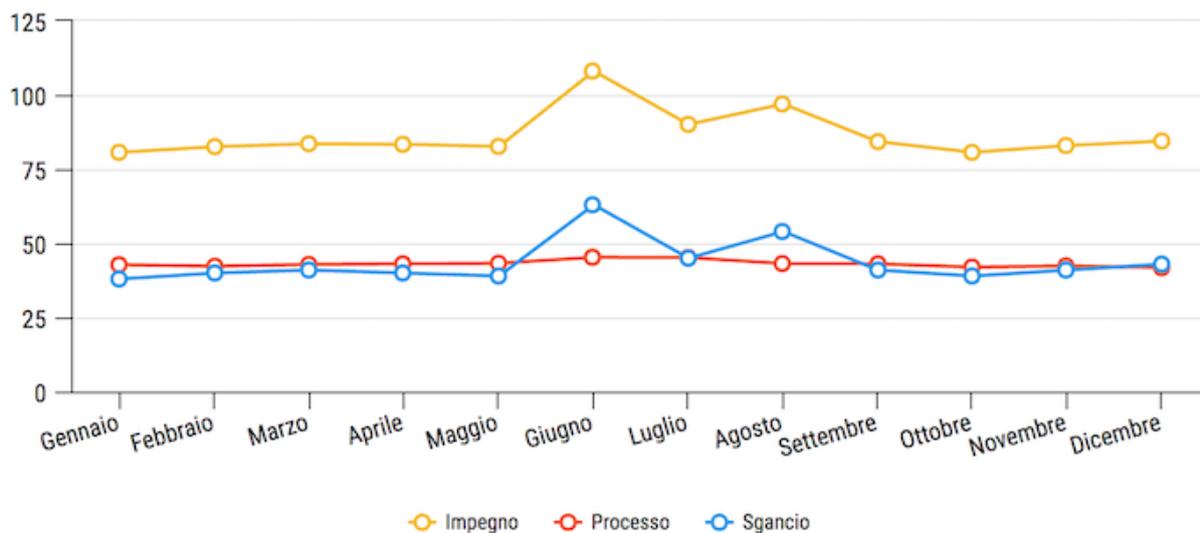
Il primo **filtro** che viene fatto dagli operatori è quello tra le chiamate che sembrano richiedere effettivamente l'esigenza di un intervento, e che quindi vengono girate a polizia, carabinieri, vigili del fuoco ed emergenza sanitaria, e quelle che non sono pertinenti ai compiti del numero unico. Queste seconde chiamate vengono smaltite in media in 16,9 secondi.



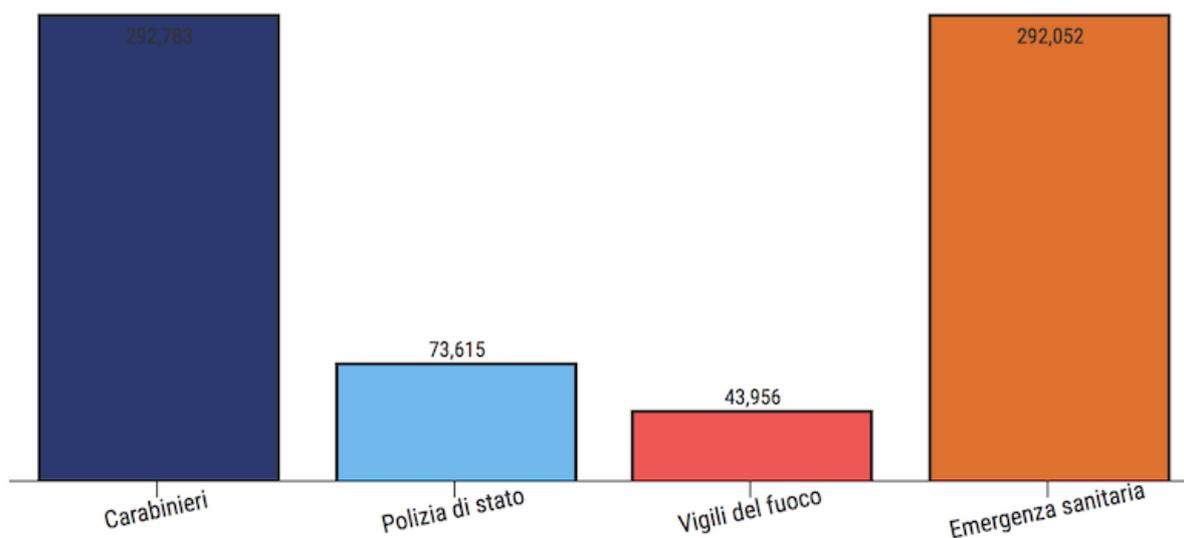
Il filtro che viene fatto è molto importante perché evita sprechi di tempo a chi si deve occupare del soccorso. E non sono poche le chiamate che non richiedono un contatto diretto con le forze di intervento visto che **il 49% delle chiamate non viene girato dai centralini.**



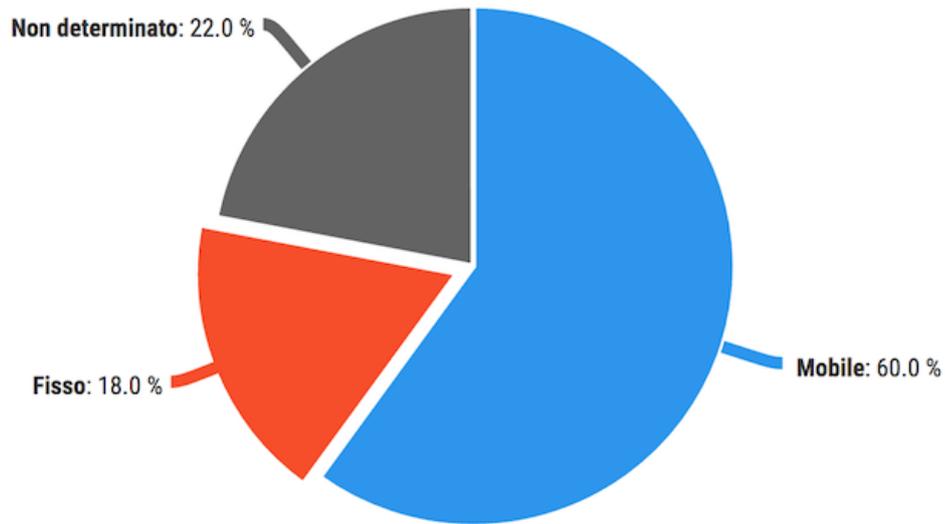
Le chiamate che invece vengono effettivamente messe in contatto con le forze di intervento hanno tempi di processo diversi. Quelli che vengono registrati sono il tempo processo, ovvero il tempo necessario al processo della chiamata fino all'individuazione dell'autorità a cui inoltrare la richiesta di intervento, in media questo tempo è di 43 secondi in media. Poi c'è il tempo sgancio, il tempo necessario all'inoltro della chiamata alle forze di intervento fino allo svincolo dell'operatore dalla stessa, in media di 44 secondi, ed infine il tempo impegno, il tempo complessivo di impegno dell'operatore dalla risposta allo sgancio: 87 secondi in media.



Dopo che una telefonata viene trattata dagli operatori del 112, se non è tra quelle che vengono scartate perché non richiedono un intervento, viene girata ai centralini delle singole forze di intervento insieme ad una scheda già compilata con i dettagli del richiedente. Ecco come sono state distribuite nel 2016 le **702mila telefonate** arrivate:



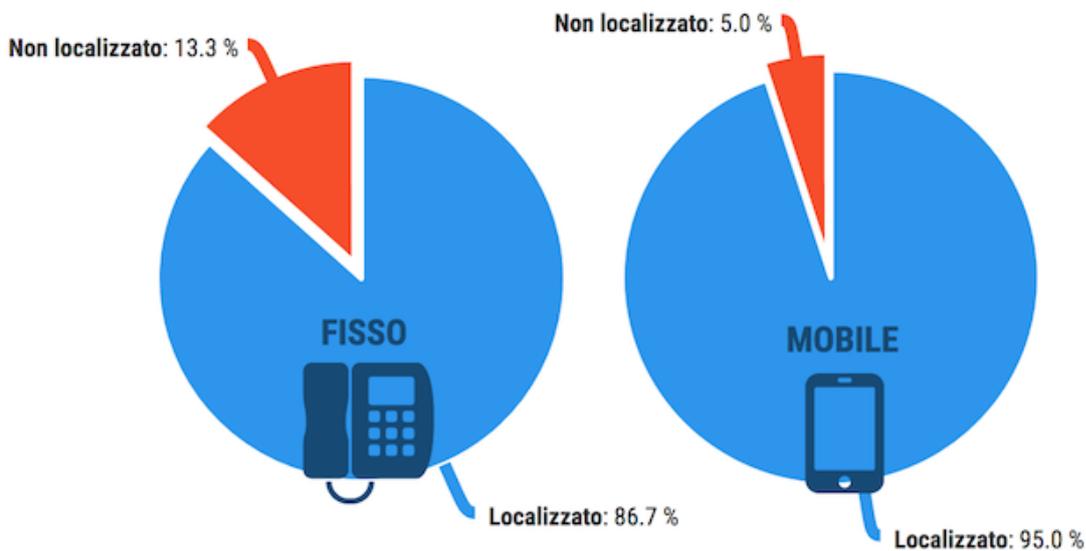
Una delle cose fondamentali che avviene durante una chiamata è la **localizzazione automatica dell'utente**. Questo è il "pezzo forte" del numero unico 112 ma lo vediamo successivamente. Prima è opportuno capire quante delle persone che chiamano lo fanno da un numero di **telefonia mobile e quanti da un numero fisso**, perché questo comporta un diverso per la geolocalizzazione. Ebbene il 60% delle chiamate proviene in media da telefoni mobili, un altro 18% da apparecchi fissi e la restante parte non viene determinata.



È importante perché in base alla tipologia di chiamata si segue un percorso per la sua localizzazione. Ecco, semplificando al massimo, come avviene la localizzazione delle chiamate.



Un percorso che in media è in grado di restituire un risultato nel giro di pochi secondi, con un margine di errore di 10 metri (se la cella viene localizzata). Ed ecco quante sono le utenze per le quali riesce ad essere individuata la posizione.



Tomaso Bassani

tomaso.bassani@varesenews.it