

## VareseNews

### Il 112 varesino compie dieci anni: da 140 chiamate all'ora a 15.000 in un giorno

**Pubblicato:** Venerdì 19 Giugno 2020



**Uno stress test da 140 chiamate all'ora.** Venne testata così, nei giorni precedenti l'apertura, **la centrale del 112 NUE che venne aperta a Varese il 21 giugno 2010** : «Hanno retto bene – aveva assicurato **Alberto Zoli** direttore generale della nuova Agenzia dell'Emergenza Urgenza -. Abbiamo in pratica simulato una situazione grave come può essere un'alluvione o una calamità».

In dieci anni, gli operatori di questa centrale di soccorso di primo livello, hanno sostenuto crisi di ogni tipo con alluvioni, smottamenti, incidenti, sino ad arrivare **all'apice di una situazione d'emergenza come quella della primavera scorsa** quando quei telefoni squillavano **sino a 15.000 volte al giorno nella settimana più tremenda**.

La sede varesina del 112 venne aperta con un accordo tra **Ministero dell'Interno, guidato da Roberto Maroni, e Regione Lombardia, con presidente Roberto Formigoni**, per rispondere a un impegno comunitario che vedeva il **nostro paese già in mora per mancata attuazione**. Così si riuscì a evitare una penale molto esosa: «In questo territorio – aveva spiegato Alberto Zoli, rispondendo al **perché si partisse proprio da Varese** – esisteva la tecnologia idonea per avviare il servizio. La centrale operativa infatti è già dotata delle attrezzature adeguate. Ha inoltre una lunga esperienza nell'utilizzo di software applicativi adeguati alla complessità della gestione dell'emergenza. La centrale è gestita da "operatori laici", vale a dire personale non appartenente alle forze dell'ordine e adeguatamente formato per rispondere alle richieste di soccorso».

L'esperienza di Varese venne poi progressivamente replicata in Lombardia dove il territorio **venne collegato a tre centrali operative**: oltre Varese vennero aperte a **Milano e Brescia**.

Gli operatori, guidati dal **responsabile dottor Guido Garzena**, vennero poi chiamati in altre regioni per fare formazione: si partì con il Lazio. Oggi sono otto le regioni che hanno la centrale unica dell'emergenza urgenza 112.

**I pionieri varesini furono circa dieci**. Entrarono nella nuovissima sede posta nella palazzina costruita poco distanze dal monoblocco. Fecero da "apripista" con corsi di formazione per imparare a usare la tecnologia ma anche velocizzare le pratiche di smistamento alle **centrali di secondo livello, polizia, carabinieri, ambulanze e vigili del fuoco**.

**Non fu sempre tutto rosa e fiori**: quel numero venne spesso vissuto come un **"inutile intralcio"** a chi pensava che un contatto diretto con la centrale desiderata fosse più veloce. I dati, però, hanno dato ragione a quell'intuizione: non solo gli operatori **bloccavano una buona percentuale di chiamate inopportune** (anche il 50%) ma velocizzavano con i sistemi di geolocalizzazione il processo di individuazione del richiedente.

Oggi, le regole di distanziamento e i divieti di assembramento non permettono di festeggiare il decennale: il **personale è comunque reduce da tre mesi intensi, vissuti in prima linea soprattutto per la pandemia della Bergamasca** a cui loro dovevano dare risposte. Un **carico di lavoro intenso e spesso doloroso** di cui portano ancora oggi i segni: « Non posso non citare gli ultime mesi di lavoro e tutto quanto ci siamo trovati ad affrontare con impegno e dedizione nel periodo culmine dell'emergenza covid – commenta il dottor Garzena – Un ringraziamento sincero a tutti gli operatori e le operatrici ed al Coordinatore, che in questi anni si sono impegnati con dedizione e passione.

Buon compleanno 112 NUE varesino.



Un solo numero per tutte le emergenze: il 112

Alessandra Toni  
[alessandra.toni@varesenews.it](mailto:alessandra.toni@varesenews.it)