

VareseNews

Giornata europea del 112 NUE: partì da Varese il sistema che ha innovato la chiamata di emergenza

Pubblicato: Venerdì 11 Febbraio 2022



Era il **21 giugno del 2010** quando, per la prima volta, **venne attivata a Varese la centrale unica dell'emergenza**. Al secondo piano della palazzina ai piedi del monoblocco, nel perimetro dell'ospedale di Varese, **gli operatori del 112 NUE iniziarono un'attività che l'Italia era stata chiamata ad attuare dall'Europa**.

Da quel giorno, i dipendenti del 112 varesino, **guidati dall'allora coordinatore Guido Garzena**, si mossero in giro per la Lombardia prima, e per l'Italia poi, per insegnare la metodologia innovativa di allerta dei diversi servizi di supporto e assistenza: dai carabinieri, alla polizia, al 118 e ai vigili del fuoco. **Un primo centralino che serve per geolocalizzare il chiamante e per capire la tipologia di richiesta, così da inoltrare la telefonata al centralino di secondo livello, quello dell'operatore che interviene sul campo**.

Oggi, nella "CUR" (Centrale Unica di Risposta) 112 di Milano, alla presenza del **dott. Alberto Zoli** (Direttore Generale di AREU), della **dott.ssa Cristiana Cirelli** (Prefettura Milano), del **dott. Claudio De Filippo** (Polizia di Stato), del **Ten. Col. Alessandro Zelasio** (Arma dei Carabinieri) e dell'**Isp. Luciano Roncalli** (Vigili del Fuoco) si è ricordata la giornata dell'11 febbraio, considerata in Europa la **Giornata per il Numero Unico di Emergenza Europeo**.

La ricorrenza è stata anche l'occasione per tracciare **un bilancio dell'attività che si è sviluppata da**

quel pomeriggio di giugno del 2010 (In Lombardia si completò nel 2015). Attualmente sono **11 le regioni che hanno attivato il 112** mentre **altre sette lo avvieranno** nei prossimi mesi e hanno già sottoscritto gli accordi. Solo il Veneto rimane fuori dalla rete.



In Lombardia sono operative tre centrali uniche di risposta: a **Varese** che serve anche le province di Bergamo, Como, Lecco, Monza; a Milano a cui si rivolge tutto il territorio provinciale e a **Brescia** che copre anche Cremona, Lodi, Mantova, Pavia e Sondrio.

Il NUE di Varese è coordinato da Simone Carradore e vede operativi 51 tecnici.

Nell'ultima settimana di gennaio, alla centrale varesina sono arrivate circa **4000 telefonate in media al giorno** mentre nel corso di tutto il 2021, i centralinisti hanno risposto a **1.473.434 chiamate** (una media di 4037).

Il tempo di risposta media da parte della centrale 112 NUE è di non più di 5 secondi nel 75% dei casi, mentre il passaggio alla centrale di secondo livello, a Varese, è di circa 6 secondi, leggermente superiore a quello delle altre due centrali che ci impiegano 4,5 secondi.

Una volta raccolta la chiamata, l'operatore ci impiega **poco meno di 50 secondi a geolocalizzare il chiamate e a definire la centrale di secondo livello.**

Il modello a doppia risposta ha dimostrato di essere efficace e di essere persino più efficiente rispetto a una chiamata diretta. Dal giugno del 2010, infatti, alle centrali NUE della Lombardia sono arrivati **43,2 milioni di chiamate ma solo il 40% è stata inoltrata alla centrale di secondo livello.** Un risultato che dimostra l'importanza del 112 anche in funzione di filtro verso le centrali più propriamente operative.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it

