



## NUMERO UNICO DELL'EMERGENZA 112 IN LOMBARDIA: cosa cambia?

*Attraverso l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU), Regione Lombardia ha avviato il servizio "Call center laico NUE 112", che vede un unico numero telefonico, il 112, per tutte le emergenze, così come avviene in gran parte dell'Europa. Ecco cosa cambia per i cittadini.*

### **Che cos'è il Numero Unico dell'Emergenza 112?**

Il Numero Unico dell'Emergenza (NUE) 112 rappresenta un modello unico in Italia di call center per tutte le chiamate di emergenza così come già avviene in diversi Paesi europei. I cittadini hanno nel numero 112 il riferimento telefonico unico; gli operatori del call center smistano le chiamate, dopo aver localizzato il chiamante, all'ente competente per la risposta alle chiamate di emergenza (118, 112, 113, 118).

### **Dove è già attivo?**

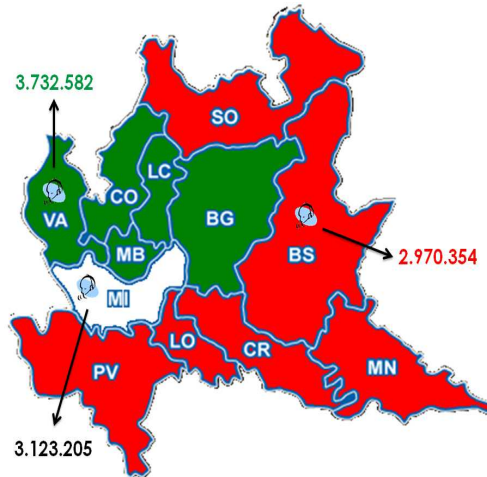
Il progetto è partito il 21 giugno 2010 a Varese; è stato esteso il 23 luglio 2012 alla provincia di Como e l'1 ottobre 2012 alle province di Monza Brianza e Lecco.

### **Da chi è finanziato?**

E' cofinanziato da Regione Lombardia, che ha identificato l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) come soggetto attuatore, e dal Ministero dell'Interno.

### **Quanti saranno i call center del 112 in Lombardia?**

In Regione sono previsti tre centrali Operative (Call Center Laici) con sede a Milano, a Brescia (per le aree di Brescia, Pavia, Cremona, Mantova, Sondrio e Lodi) e a Varese (per le aree di Varese, Lecco, Como, Bergamo e Monza e Brianza). La ripartizione dei Call Center Laici è basata sui distretti telefonici presenti in Regione Lombardia.



## Come funziona?

Componendo il numero unico 112 il cittadino entra in contatto immediato con l'operatore del "Call Center Laico" che prende in carico la chiamata, se necessario attiva una teleconferenza per la traduzione multilingue e inizia la compilazione della scheda contatto. Il collegamento con il CED interforze del Viminale consente di raccogliere in pochissimi istanti (2/3 secondi) i dati identificativi del chiamante da telefono fisso e la sua localizzazione da telefono mobile. Quindi l'operatore procede alla classificazione dell'evento individuandone la tipologia e il tipo di soccorso che deve essere attivato.

La chiamata, corredata dalla scheda compilata, viene quindi trasferita alle forze di Pubblica Sicurezza (112 e 113), alla Centrale Operativa dei Vigili del Fuoco (115) o al Soccorso sanitario(118).

L'intero processo viene completato mediamente in un tempo medio tra i 40 e 50 secondi e tutto il traffico telefonico (fonia e dati) è registrato.

## Cosa garantisce il NUE 112 al cittadino che chiama?

Il NUE112 è un servizio che garantisce all'utenza:

1. una risposta coordinata e integrata tra le varie Forze alle chiamate di emergenza/soccorso effettuate da qualunque cittadino italiano o straniero da telefono fisso o mobile;
2. la funzionalità di localizzazione e/o identificazione del chiamante sia da telefonia fissa che da mobile;
3. la risposta in diverse lingue;
4. l'accesso ai diversamente abili.



## **I numeri 118, 113 e 115 restano in funzione?**

I numeri 118, 113 e 115 restano in vigore e dunque il cittadino può continuare a comporli. La chiamata cadrà comunque sul Numero Unico Europeo (NUE 112) e risponderà un operatore del call center laico.

## **Qual è la “storia” del Numero Unico Europeo 112?**

L'introduzione in tutti gli Stati Membri EU del 112 come “Numero Unico Europeo di emergenza” è prevista fin dal 1991 con la Decisione 91/396/CEE del Consiglio delle Comunità Europee. Con la pubblicazione del New Regulatory Framework nel 2002, la Commissione Europea ha ribadito tale obbligo; con ulteriori raccomandazioni e specificazioni sono poi state meglio chiarite – in termini di peculiarità tecniche di accesso al servizio, di funzionamento e di modalità di informazione ai cittadini – le caratteristiche attese per l'erogazione del servizio di risposta alle chiamate di emergenza.

L'intero pacchetto normativo è stato recepito dall'Italia nell'Agosto del 2003 attraverso la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto Legislativo n. 259/2003, il Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Il modello tecnico/organizzativo di risposta delle chiamate recentemente indicato dalla Commissione Europea quale meglio aderente alle specificazioni emergenti dalla documentazione tecnico-normativa comunitaria è quello del cd. Public Safety Answering Point di Primo livello (PSAP I). Tale modello, che prevede la raccolta di tutte le chiamate di emergenza presso un unico punto di contatto, è partito a Varese a seguito della decisione della Regione Lombardia, di concerto con il Ministero dell'Interno, di avviarne una sperimentazione.

In seguito al protocollo firmato tra il Ministero degli Interni e Regione Lombardia nel marzo 2011 è stata decisa l'estensione del “modello Varese” a tutto il territorio regionale.