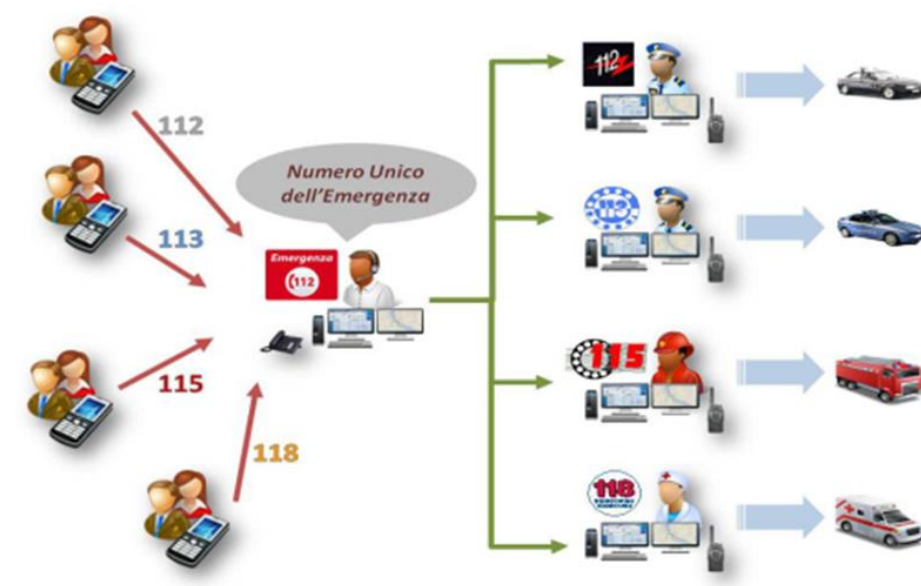


## **FAQ / NUE - Numero Unico di Emergenza 112**

Un numero telefonico unico, l'112, per tutte le emergenze, così come avviene negli Stati europei più avanzati. Ecco cosa cambia per i cittadini e per la loro sicurezza.

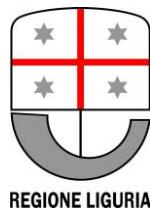


### **Che cos'è il NUE - Numero Unico di Emergenza 112?**

Rappresenta il modello unico di servizio di emergenza in Italia, in linea con quello attivo in diversi Paesi europei. Tutte le telefonate di emergenza confluiscono in un'unica Centrale Operativa, qualsiasi numero di soccorso il chiamante abbia composto, compreso lo stesso 112 dei Carabinieri. Gli operatori della Centrale smistano le chiamate, dopo aver localizzato il chiamante e individuata l'esigenza, all'ente competente per la gestione: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato (113), Vigili del Fuoco (115), Soccorsi sanitari (118).

### **Dove è attivo?**

Il servizio è attivo dal 14 febbraio in provincia di Genova e in primavera verrà esteso a tutta la Liguria. È stato avviato in precedenza in Lombardia e nella città di Roma. Entro il 2017 sarà operativo in tutto il Lazio, nel Trentino Alto Adige, in Friuli Venezia Giulia, in Sicilia e in Piemonte – Valle d'Aosta per un totale di 27 milioni di cittadini italiani.



## Come funziona il servizio?

Componendo qualsiasi numero di emergenza (112, 113, 115 e 118) il cittadino entra in contatto con l'operatore della *Centrale Unica di Risposta* 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 *Centro Elaborazione Dati* interforze del Viminale consente di raccogliere in pochissimi istanti (**2 secondi**) i dati identificativi del numero chiamante (per le chiamate da telefono fisso) o la sua localizzazione (per le chiamate da telefono mobile). Tutte le informazioni raccolte vengono inserite in una scheda elettronica; a quel punto la chiamata, corredata dalla scheda, viene trasferita alle Forze di Pubblica Sicurezza (112 e 113), alla Centrale Operativa dei Vigili del Fuoco (115) o al Soccorso Sanitario (118); viene cioè trasferita all'amministrazione competente per funzione e territorio. Tutto il traffico telefonico e tutti i dati relativi agli eventi vengono registrati; **l'intero processo viene completato in un tempo medio di 40 secondi.**

**L'azione di filtro supera il 50% delle chiamate in ingresso.**

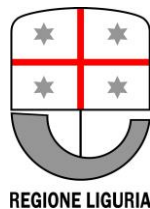
## Cosa garantisce il servizio al cittadino che chiama?

Il servizio garantisce all'utenza:

1. una risposta rapida ed efficiente alle chiamate di emergenza/soccorso effettuate da qualunque cittadino italiano o straniero da telefono fisso o mobile;
2. la funzionalità di localizzazione e identificazione del chiamante da telefono fisso e mobile;
3. un servizio multilingue;
4. l'accesso ai diversamente abili.
5. l'aumento della percezione della sicurezza espressa dal territorio (il cd. safety feeling), con le conseguenti ricadute positive in termini di comunicazione istituzionale.

## Non è una perdita di tempo avere due interlocutori per ogni emergenza?

E' stato dimostrato, attraverso misurazioni sul campo, che relazionarsi prima con l'operatore del Numero Unico di Emergenza e poi con quello della Centrale competente (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco e Soccorso sanitario) non è una perdita di tempo per il cittadino. In realtà la chiamata viene anzitutto filtrata (e verificato se appropriata), poi localizzata e infine trasferita con i dati di localizzazione e con la possibilità di una gestione coordinata e integrata tra le varie Forze coinvolte. In sostanza, quando arriva alla Centrale competente l'attivazione del soccorso è immediata, al massimo potrà essere richiesta solo una rapida verifica dell'esattezza dei dati anagrafici.



## **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 confluirà comunque sul servizio Emergenza 112 e risponderà un operatore della Centrale Unica di Risposta (CUR 112).

## **Dove si trova la *Centrale Unica di Risposta*?**

La *Centrale Unica di Risposta* è situata al Padiglione B dell'Irccs San Martino-Ist di Genova. La Regione Liguria ha fatto questa scelta in ragione dei numerosi vantaggi che questa soluzione permette: presenza h24 per 365 giorni all'anno di supporto tecnico, logistico, amministrativo e utilizzo di tecnologie avanzate.

## **Cosa succede in caso di gravi problemi alla *Centrale Unica di Risposta*?**

A seconda della tipologia e della gravità del problema sono previste varie misure di emergenza, tecnologiche e/o organizzative. Nei casi più gravi è previsto un vero e proprio Piano di "Disaster Recovery", ovvero un piano di emergenza di più alto livello in modo da ridurre al minimo i tempi di recupero dal "disastro" e di riattivazione del servizio. Per gestire questi ultimi casi, la *Centrale Unica di Risposta* della Liguria è stata collegata a quella di Milano per cui, in attesa dei necessari interventi di ripristino, le attività potranno proseguire, a seconda dei casi, con gli operatori di Milano che risponderanno alle chiamate in arrivo a Genova o, in alternativa, con gli operatori di Genova che potranno rispondere alle chiamate utilizzando l'infrastruttura di Disaster recovery di proprietà dell'Irccs San Martino-Ist installata a Milano.