PIANIFICAZIONE DELL'EMERGENZA: REQUISITI DEL 112 NUE ED ESIGENZE DI SICUREZZA AMPLIATA

Il Numero Unico Europeo (NUE 112) per le chiamate di emergenza.
Il quadro normativo.
L'applicazione sul territorio italiano.

Foligno, 13 marzo 2014 **Ing. A. BIAGETTI**

112 - Il Numero Unico Europeo di Emergenza

Il numero di emergenza europeo 112 viene istituito con Decisione Europea 91/396/CEE del 29 luglio 1991.
Entro la fine del 1996, gli Stati della Comunità Europea sono invitati ad adottare il Numero Unico di Emergenza 112.

OBIETTIVO

garantire l'accesso ai servizi di emergenza in modalità omogenea e senza discriminazioni a tutti i cittadini sul territorio dell'U. E.

LA DIRETTIVA EUROPEA 2002/22/EC

Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale).

La Direttiva definisce il ***servizio universale*** come «l'insieme minimo di servizi di qualità, disponibili a tutti gli utenti finali a prescindere dalla ubicazione geografica, a prezzo abbordabile, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, senza distorsioni di concorrenza».

IL SERVIZIO UNIVERSALE

Il Servizio Universale comprende tra l'altro:

- Servizi di telefonia fissa e mobile, fax, trasmissione dati

- Accesso gratuito ai servizi di Emergenza

- Fornitura di servizi a condizioni speciali e fornitura di opzioni speciali per gli utenti disabili o con particolari esigenze sociali

IL SERVIZIO UNIVERSALE

Misure speciali destinate agli utenti disabili

Il termine *universale* implica che gli Stati membri devono garantire agli utenti disabili un'offerta di servizi adatta alle loro esigenze e di livello equivalente a quello disponibile per gli altri utenti.

A tal fine l'accesso dovrebbe essere equivalente dal punto di vista funzionale per far sì che gli utenti finali disabili beneficino dello stesso grado di utilizzabilità degli altri utenti finali, anche se con differenti mezzi.

LA DIRETTIVA 2002/22/EC: requisiti del 112

GRATUITA'

gli Stati membri devono garantire che gli utilizzatori di telefoni fissi e mobili, siano in grado di chiamare gratuitamente il 112.

(da mobile anche senza SIM CARD)

NESSUNA DISCRIMINAZIONE

le chiamate al 112 devono ricevere adeguata risposta e trattatamento nel modo più conforme alla struttura nazionale dei servizi di soccorso e in maniera compatibile con le possibilità tecnologiche delle reti.

LA DIRETTIVA 2002/22/EC: requisiti del 112

LOCALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

Gli Stati membri provvedono affinché, per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo “112”, le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche mettano a disposizione delle Autorità incaricate dei servizi di soccorso, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, le informazioni relative all'ubicazione del chiamante.

LA DIRETTIVA 2002/22/EC: requisiti del 112

AZIONE DI SENSIBILIZZAZIONE

Tutti i paesi dell'UE devono informare i cittadini (anche i visitatori) dell'esistenza e fruibilità del 112 e delle modalità di accesso al servizio.

ACCESSIBILITA' PER I CITTADINI CON DISABILITA'

Nell'ambito dei servizi universali deve essere consentito l'accesso al 112 alle persone con disabilità.

LA NORMATIVA ITALIANA

D. Lgs. 259/2003 - "CODICE DELLE COMUNICAZIONI"
(Recepisce la Direttiva Europea 2002/22/CE e stabilisce sul territorio italiano i principi generali del servizio NUE 112)

- **Chiamata gratuita**

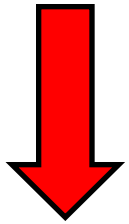
- **Adeguata risposta e trattazione**

- **Ubicazione e identificazione del chiamante**

- **Adeguata informazione all'utenza**

MANCATA APPLICAZIONE DIRETTIVA EUROPEA 2002/22/EC

Anno 2006



AVVIO PROCEDURA D'INFRAZIONE

NUMERI DI EMERGENZA NAZIONALI

Delibera 26/08/CIR – Agcom – Piano di numerazione

NUMERO	SERVIZIO	ASSEGNATO A
112	PRONTO INTERVENTO	MINISTERO DIFESA CARABINIERI
113	SOCCORSO PUBBLICO EMERGENZA	MINISTERO INTERNO POLIZIA DI STATO
115	SOCCORSO TECNICO URGENTE	MINISTERO INTERNO VIGILI DEL FUOCO
118	EMERGENZA SANITARIA	MINISTERO DELLA SALUTE

D. M. 22 gennaio 2008 – Ministero Comunicazioni
Accesso al servizio 112 NUE

Regole tecniche per la consegna da parte degli operatori telefonici delle chiamate originate dalle reti telefoniche fisse e mobili

→ **112 e 113**

- **localizzazione del chiamante da rete fissa**
- **localizzazione del chiamante da rete mobile**

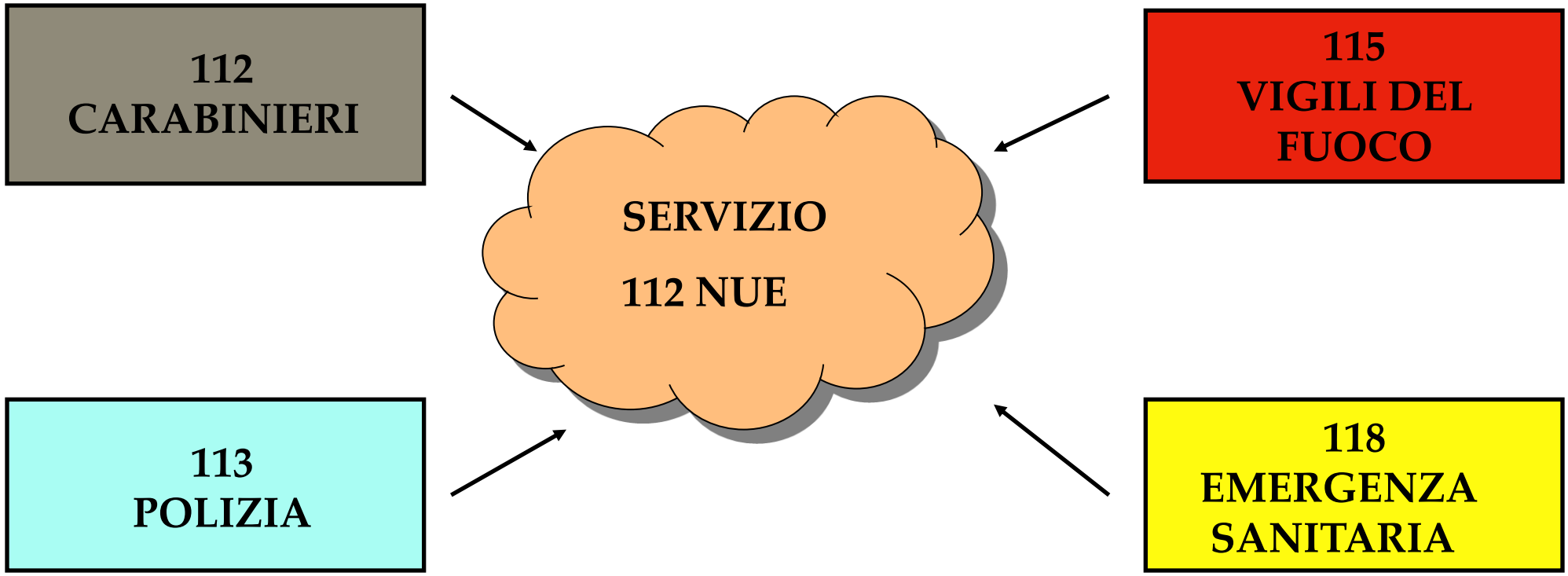
D. M. 12 novembre 2009 – Ministero Comunicazioni
Accesso al servizio 112 NUE

Regole tecniche per la consegna da parte degli operatori telefonici delle chiamate originate dalle reti telefoniche fisse e mobili

→ **115 e 118**

- **localizzazione del chiamante da rete fissa**
- **localizzazione del chiamante da rete mobile**

IL SERVIZIO 112 NUE



Coordinamento attuazione affidato al Ministero dell'Interno

ATTUAZIONE DEL SERVIZIO 112 NUE SUL TERRITORIO NAZIONALE

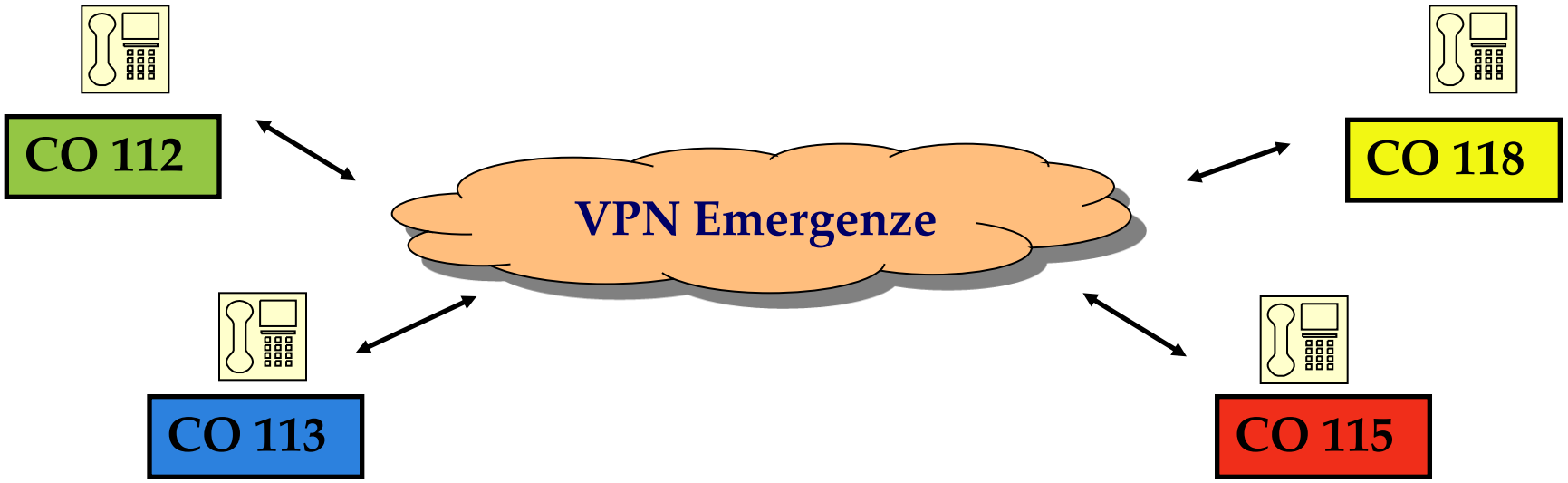
Digitalizzazione delle linee telefoniche di emergenza 112, 113, 115 e 118

TECNOLOGIA ANALOGICA	→	TECNOLOGIA DIGITALE

REQUISITO INDISPENSABILE PER GESTIRE I DATI IDENTIFICAZIONE E LOCALIZZAZIONE DEL CHIAMANTE

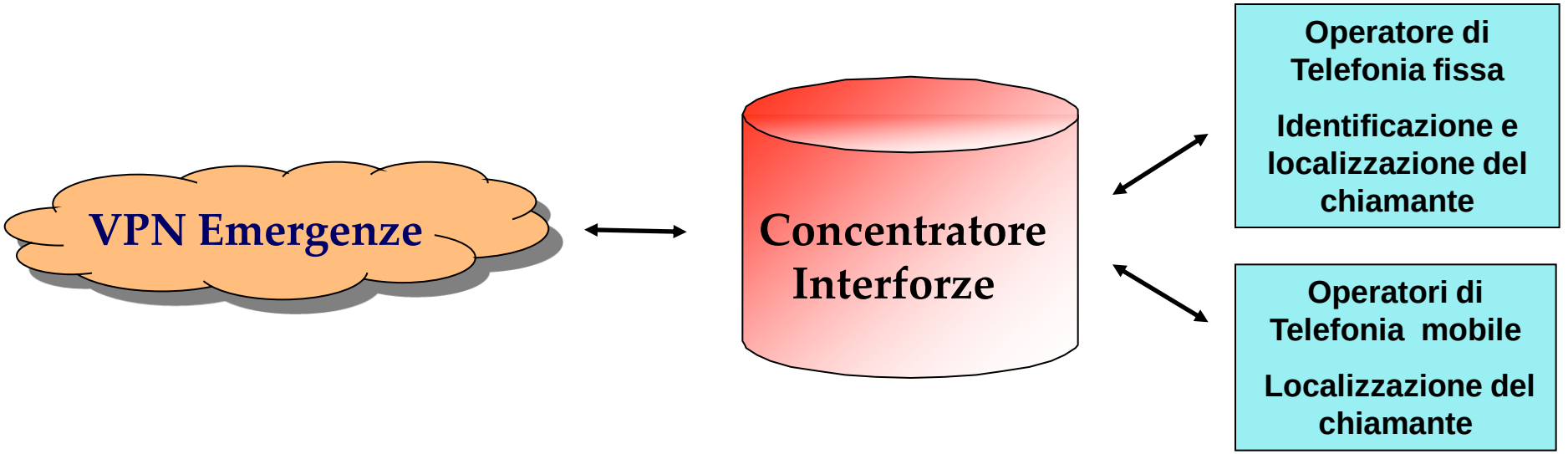
ATTUAZIONE DEL SERVIZIO 112 NUE SUL TERRITORIO NAZIONALE

Realizzazione di una rete di trasmissione dati "**riservata alle comunicazioni di emergenza**" per consentire l'interscambio di informazioni e dati tra le Centrali Operative 112, 113, 115 e 118.



ATTUAZIONE DEL SERVIZIO 112 NUE SUL TERRITORIO NAZIONALE

Accesso al **Concentratore Interforze** che ha il compito di interrogare i data base degli operatori di telefonia fissa e mobile per ricevere i dati relativi all'identificativo alla localizzazione del chiamante.



ATTUAZIONE DEL SERVIZIO 112 NUE SUL TERRITORIO NAZIONALE

Adeguamento tecnologico interno degli impianti di telecomunicazioni e informatici delle Centrali Operative.

SERVIZIO 112 NUE – Modelli di riferimento

112 NUE 2009 INTEGRATO
(basato sull'interoperabilità tra le Sale Operative 112, 113, 115 e 118, che mantengono la funzione di Centri di risposta di primo livello)

CALL CENTER 112 NUE (LAICO)
(basato su un Call Center, **quale unico Centro di risposta di primo livello**, con funzione di ricezione e dispatching chiamate verso le Centrali Operative di secondo livello 112, 113, 115 e 118)
(Più aderente ai requisiti della Direttiva 2002)

112 NUE 2009 INTEGRATO

Le chiamate al 112 vengono smistate con criteri di ripartizione 50% tra le Sale Operative dell'Arma dei Carabinieri e della Polizia.

Le numerazioni di emergenza 115 e 118 restano operative e funzionanti con istradamento verso le relative Sale Operative.

Interoperabilità tra le Sale Operative 112, 113, 115 e 118

- in fonia tramite la rete telefonica

- dati, tramite la VPN delle Emergenze.

CALL CENTER LAICO 112 NUE

112

UNICO CENTRO DI RISPOSTA

Tutte le numerazioni di emergenza (112, 113, 115 e 118) restano attive per l'utenza,

Tutte le chiamate di emergenza vengono instradate verso il CALL CENTER

CALL CENTER – Modello operativo

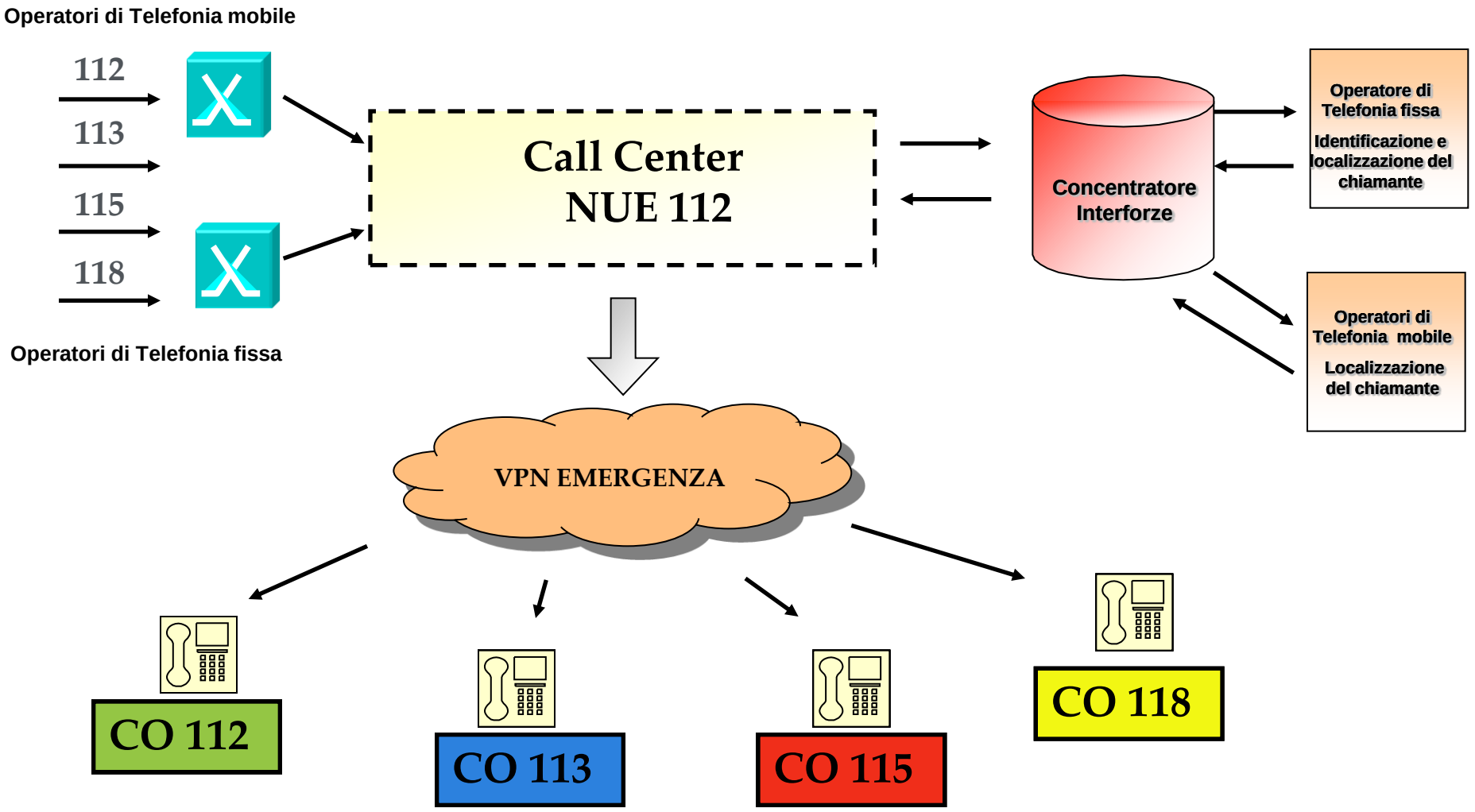
- Ricezione delle chiamate di emergenza (112, 113, 115, 118)

- Richiesta automatica al Concentratore Interforze (ROMA) dei dati di:
  - Localizzazione del chiamante (da rete fissa e mobile)
  - Identificativo del chiamante da rete fissa e mobile (intestatario utenza)

- Composizione e catalogazione informatica della "scheda contatto"

- Individuazione Ente per competenza principale

- Smistamento fonia e scheda contatto verso le Centrale Operativa "COMPETENTE" di secondo livello


Operatori di Telefonia mobile
112
113
115
118
Operatori di Telefonia fissa
Call Center
NUE 112
Concentratore
Interforze
Operatore di
Telefonia fissa
Identificazione e
localizzazione del
chiamante
Operatori di
Telefonia mobile
Localizzazione
del chiamante
VPN EMERGENZA
CO 112
CO 113
CO 115
CO 118

CALL CENTER LAICO: Sicurezza ampliata

- Centro Unico di Coordinamento delle chiamate di emergenza

- Separazione delle funzioni di
  - **ricezione e dispatching** (proprie del Call Center)
  - **gestione** (proprie delle Centrali Operative);

- Tracciamento di tutte le chiamate (archivio elettronico schede contatto)

- Servizio di interpretariato (espressamente richiesto dalla Comunità Europea)

CALL CENTER LAICO: Sicurezza ampliata

- Filtro chiamate improprie errori, richieste di informazioni, scherzi, (circa il 40% delle chiamate)

- Disponibilità e memorizzazione (all'atto della chiamata) delle informazioni relative all'identificativo del chiamante e alla sua localizzazione

- Possibilità di richiamata in automatico

- Gestione degli allarmi automatici

- Gestione degli SMS (con le limitazioni insiste nel servizio)

Limitazioni servizio SMS

- impossibilità di inviare SMS alla numerazione 112;

- servizio fornito senza garanzia né sui tempi né sulla avvenuta ricezione;

- indisponibilità del servizio da terminale mobile privo di SIM CARD;

- indisponibilità del servizio di localizzazione

CALL CENTER – Diffusione sul territorio

- Provincia di Varese (giugno 2010)

- Regione Lombardia – 3 Call Center
  - VARESE (Interprovinciale Varese, Como, Lecco, Sondrio, Monza, Bergamo) - Attivazione 2012 - 2013
  - MILANO (Provincia Milano) – Attivazione 2013
  - BRESCIA (Interprovinciale Brescia, Mantova, Cremona, Lodi, Pavia)

- Progetti in studio in altre regioni ma non ancora attivati

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!