

## **L'Italia si adegua alla normativa europea che impone un unico centralino per tutte le richieste d'aiuto. Scelta Varese per sperimentare il servizio**

Per chiedere aiuto in ogni situazione di emergenza da oggi si dovrà comporre un unico numero, il 112. Dalla richiesta di soccorso in caso di malore alla segnalazione di un incendio sarà un unico centralino a rispondere e a inoltrare successivamente la chiamata alle forze dell'ordine più idonee. La novità, presentata questo pomeriggio a Villa Recalcati dal ministro dell'Interno Roberto Maroni e dal presidente della regione Roberto Formigoni, è stata avviata a Varese in via sperimentale e riguarda anche alcuni comuni della provincia di Como, del Milanese e del Novarese, tutti quelli in altre parole, che hanno come prefisso telefonico i numeri 0331 e 0332. In Europa il numero unico di emergenza esiste già e all'Italia, in ritardo sugli altri paesi, è scattato l'obbligo di adeguarsi dalla normativa europea. Come funziona il servizio - La chiamata di soccorso raggiunge il call center del 112. Può essere effettuata da qualsiasi cittadino anche in lingua straniera (per il momento francese, inglese, tedesco e russo). È inoltre possibile, per le persone non udenti, inviare alla centrale dei messaggi di aiuto in formato Sms. Entro tre secondi viene localizzato il luogo da cui è partita la chiamata o la segnalazione e nel frattempo alle forze dell'ordine interessate (carabinieri, polizia, vigili del fuoco, 118, protezione civile o polizia locale) viene inoltrata la chiamata e una scheda con i dettagli del problema. Il progetto - Il numero unico di emergenza è obbligatorio per tutti gli stati membri dell'Unione Europea ai sensi di una direttiva del 2002. È finanziato dalla regione Lombardia che vi ha investito 1,4 milioni di euro e coinvolge il Dipartimento della pubblica sicurezza del Ministero dell'Interno, l'arma dei carabinieri, i vigili del fuoco e l'emergenza sanitaria. L'azienda regionale emergenza urgenza (Aeu) della Regione Lombardia è stata individuata per le sue caratteristiche come l'ente incaricato della realizzazione pratica del progetto sperimentale lombardo, che vede come responsabile la direzione generale protezione civile regionale. Perché una sperimentazione da Varese - «In questo territorio - ha spiegato Alberto Zoli, direttore di Aeu - 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». Il test - Il servizio è stato attivato alle 14.15 di lunedì 21 giugno. I centralini sono stati sottoposti a delle prove per un totale di 140 chiamate all'ora: «E hanno retto bene - ha aggiunto Zoli -. Abbiamo in pratica simulato una situazione grave come può essere un'alluvione o una calamità».

(Fonte Varese News)

## **Padrini d'eccezione per il 112 - Per qualsiasi tipo di emergenza i varesini potranno chiamare il 112. E' stato infatti attivato nel pomeriggio di ieri, 21 giugno, alle 14:15 il servizio Numero Unico Emergenza europeo.**

Il progetto, ancora in fase sperimentale fino al 31 dicembre 2010, è partito in provincia di Varese e in alcuni comuni delle province limitrofe, coinvolgendo un bacino di utenza di un milione di abitanti. Chiamando gratuitamente il 112 il cittadino verrà messo in comunicazione con una centrale operativa che potrà smistare la chiamata alle centrali dei Carabinieri, della Polizia, dei Vigili del Fuoco e dell'emergenza sanitaria. Ci sono voluti 8 anni per recepire quanto stabilito dalla direttiva europea e questo è costato all'Italia una sanzione di 39 milioni di euro che per ora è stata sospesa nell'attesa di vedere come il nostro Paese si conformerà. Il progetto è stato finanziato dalla regione Lombardia ed è costato 1,4 milioni di euro. La realizzazione

pratica del progetto spetta all'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (Areu). I costi sono stati abbastanza contenuti perché sfruttano gli investimenti fatti in passato dalla regione per l'Areu.

**IL SERVIZIO** - Il direttore generale di Areu, Alberto Zoli, ha illustrato i requisiti del sistema, che è obbligatorio in tutta Europa. Il numero unico consente il libero accesso a tutte le persone, sia da telefono fisso che mobile. È in grado di fornire una risposta multilingue - per ora 5 ma in futuro si conta di arrivare fino a 15 - ed è accessibile anche ai disabili. Il cittadino non deve più dire da dove chiama perché un sistema di localizzazione provvede a fornire posizione del chiamante in tempi brevissimi, dell'ordine dei 3 secondi. Nel caso di chiamata da telefono fisso la posizione è esatta mentre per quello mobile viene indicata la cella a cui si è collegati. Il sistema dovrebbe garantire una diminuzione dei tempi di circa 20 secondi e l'obiettivo è quello di scendere sotto il minuto. "Abbiamo messo alla prova il sistema facendo 140 chiamate di prova in un'ora, simulando un'alluvione. I nostri 4 operatori non hanno avuto problemi e le linee non sono mai cadute" ha detto Zoli.

**CULTURA DELL'EMERGENZA** - "Il 112 è un vero e proprio numero unico in grado di gestire qualunque situazione di bisogno del cittadino" ha dichiarato il presidente della regione Lombardia, Roberto Formigoni. "Vogliamo far crescere una cultura condivisa dell'emergenza". Soddisfatto il ministro dell'interno, Roberto Maroni. "Colmiamo un ritardo di anni e contemporaneamente realizziamo un modello sperimentale di eccellenza che anticipa i requisiti della nuova direttiva europea che entrerà in vigore il maggio 2010. Non è stato semplice e ha richiesto molti mesi di lavoro. Se funzionerà voglio che sia diffuso su tutto il territorio nazionale. Bisognerà valutare se le altre regioni avranno lo stesso livello di eccellenza della Lombardia. Non è un caso se siamo partiti da Varese e dalla Lombardia".

(Fonte VareseNotizie)

## **"Pronto, risponde il 112" Da Varese il numero salva-vita**

VARESE «Pronto, numero unico d'emergenza 112». Chiamano i cittadini in difficoltà, risponde Varese, prima provincia d'Italia a sperimentare il call center salva-vita polifunzionale, quello che consente il collegamento tra forze dell'ordine, 118, vigili del fuoco, protezione civile e polizia locale evitando perdite di tempo e accelerando la messa in moto della macchina dei soccorsi. L'ha voluto l'Europa, che ne discute dal 1991 e si preparava a sanzionare di nuovo l'Italia per la mancata applicazione, e Varese l'ha acceso alle 14.15 di ieri pomeriggio, grazie all'impegno di quattordici operatori «laici» che d'ora in avanti opereranno 24 ore su 24 per 360 giorni all'anno su turni di quattro persone alla volta. E risponderanno alle richieste d'aiuto in italiano ma anche in inglese, tedesco, francese e russo (entro pochi mesi, le lingue diventeranno quindici): un gioiellino d'eccellenza con base nella centrale operativa 118 di Varese, ospedale di Circolo, che garantirà l'assistenza a una popolazione di un milione di abitanti (l'intera provincia di Varese, 15 comuni del legnanese, quattro di Como e uno di Novara, quelli con i prefissi 0331 e 0332). A presentare un progetto sperimentale «d'eccellenza» - così come tutti l'hanno definito - sono intervenuti ieri pomeriggio il ministro dell'Interno Roberto Maroni e il governatore Lombardo Roberto Formigoni, accompagnati dai plenipotenziari di tutte le istituzioni coinvolte: dal capo della polizia, Antonio Manganelli al comandante generale dell'arma dei carabinieri, Leonardo Gallitelli, passando per il prefetto di Varese Simonetta Vaccari e l'assessore regionale Luciano Bresciani.

Varese ci ha messo la sede capiente, la tecnologia all'avanguardia, l'esperienza pluriennale e l'impegno; il Viminale ha consentito il collegamento al Ced (centro elaborazione dati interforze) e lo know how; il Pirellone ci ha messo l'attuazione del progetto (attraverso l'Areu) e i soldi, 1 milione e 400 mila euro. La sperimentazione - ha spiegato il numero uno dell'azienda regionale emergenza urgenza, Alberto Zoli - andrà avanti fino al 31 dicembre 2010. Poi si tireranno le somme, «che saranno positive» ha aggiunto il numero uno del Viminale. E il 112 verrà esteso all'intera regione e al Paese: «Non ho proposto un modello unico nazionale perché non è

funzionale, in Italia ci sono realtà diverse, meno tecnologizzate della Lombardia che su questo fronte ha sempre investito». La strategia è identica a quella del «modello-Varese» declinato nel senso della sicurezza: Maroni ha scelto di definire questo modello territoriale, di metterlo a punto, di vagliare le applicazioni e poi di presentare i risultati a tutti gli altri. Una best-practice da estendere progressivamente. Ma cosa cambia per i cittadini? Nulla, guadagneranno solo preziosi istanti nei soccorsi. Chiamando gratuitamente da telefono fisso o mobile tutti i numeri conosciuti (112-113-115-118) si sentiranno rispondere dai volontari «laici», operatori del volontariato sanitario locale opportunamente formati, che in tre secondi individueranno numero e localizzazione del chiamante e dirotteranno il bisogno sulla centrale operativa più idonea rispetto al tipo di richiesta. Al contempo, la preallerta arriverà anche alle altre, per facilitare i soccorsi in caso d'emergenza multipla (come nel caso di alluvione o incidente stradale). Gli stranieri avranno la traduzione, come si diceva, e per i disabili ci saranno supporti ad hoc (un sms in caso di sordomuti). Venti secondi il risparmio pro-life stimato, ma saranno probabilmente di più, 140 i contatti nella prima ora dall'attivazione (tutte prove). «Realizziamo un sistema di soccorsi che anticipa la normativa europea del 2011, nell'ambito di una collaborazione fattiva tra enti e istituzioni» ha detto Maroni ringraziando il Pirellone e parlando di «modello d'eccellenza europeo». Made in Varese, neanche a dirlo.

(Fonte La Provincia di Varese)

## **A Varese è iniziata la nuova era dei servizi di emergenza, attivato il 112 unico e localizzazione**

Lo scorso 15 Aprile avevamo partecipato alla presentazione della sperimentazione del Numero Unico di Emergenza nella provincia di Varese (distretti telefonici 0331 e 0332) alle più alte cariche della Regione Lombardia, della Prefettura e delle autorità dei comandi di Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, da parte dell'AREU e della Protezione Civile della Regione Lombardia.

Allora c'era ancora incertezza sulla data di avvio della sperimentazione, tutto fugato negli ultimi giorni e finalmente dalle 14,15 del 21 Giugno 2010 l'Italia ha un suo progetto pilota che può cambiare e rendere integrati gli scenari dell'emergenza del soccorso e della sicurezza. Tutte le chiamate al 112, 113, 115 e 118 ora confluiscono indifferentemente alla centrale operativa del 112 unico allestita a fianco dell'esistente centrale operativa del 118, nell'ospedale di Varese. Gli operatori, appositamente formati, utilizzano un nuovo software che nella schermata di ricezione indica la numerazione di accesso alla chiamata di emergenza (se si compone il 115, l'operatore del 118 che risponde sa che l'utente potrebbe richiedere un servizio che viene espletato dai Vigili del Fuoco), inoltre riceve oltre alla numerazione del chiamante, la sua rete di appartenenza, informazione utile per inoltrare la richiesta di localizzazione al CED Interforze di Roma. La richiesta al CED Interforze viene attuata in modalità pull, pertanto pur essendo automaticamente il sistema a richiederla, non viene consegnata assieme al numero chiamante, ma solo dopo alcune operazioni che andiamo a descrivere. Attraverso la richiesta al CED Interforze, viene decodificata la rete di appartenenza del chiamante (OP\_ID) e inoltrata come richiesta all'operatore telefonico di appartenenza, sia esso telefono fisso o mobile. L'operatore telefonico restituisce ad CED Interforze i dettagli di localizzazione e di intestazione del contratto telefonico, nel caso della telefonia mobile vengono restituite le coordinate geografiche di un'area entro la quale è individuabile il chiamante (tale area è determinata sia dal tipo di cella e di tecnologia UMTS/GSM, sia dalla capacità di localizzazione dell'operatore telefonico mobile). Il CED Interforze invia quindi la localizzazione attraverso un VPN alla centrale operativa del 112 di Varese che la riceve sullo schermo in pochi secondi dall'interrogazione e la decodifica ricercando nel database delle vie della città la corretta posizione o la visualizzazione cartografica dell'area, oltre ovviamente ai dati del chiamante. L'operatore del 112 a questo punto può convalidare la localizzazione o inserirla manualmente, nel caso ad esempio che chi chiama richieda il soccorso per una terza persona con diverso

indirizzo. Le chiamate di emergenza per il 118 vengono poi smistate telematicamente alla centrale adiacente, mentre quelle per Carabinieri, Polizia di Stato e Vigili del Fuoco, vengono inoltrate su linee dedicate e secondo i territori di competenza nel caso delle forze di polizia, alle centrali operative competenti che portano a termine la gestione del "dispatch" della richiesta telefonica e ne danno seguito. Viene anche inoltrata dagli operatori del nuovo 112 (primo livello), la localizzazione del chiamante così da metterla a loro disposizione su terminali dedicati che sono stati installati nelle centrali di Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco e Soccorso Sanitario (secondo livello). Le altre componenti dell'emergenza, quali la Guardia di Finanza, il Corpo Forestale dello Stato, il Soccorso Alpino e Speleo, la Polizia Locale, Protezione Civile e l'Emergenza Infanzia, vengono poi a loro volta allertati dalle centrali operative di secondo livello. La Direttiva Europea prescrive l'accessibilità del 112 anche agli utenti finali disabili. Per questo motivo è attivo anche un servizio di messaggistica SMS che consente di attivare un protocollo dedicato alla gestione di questa particolare tipologia di chiamate. Infine il servizio è strutturato anche per fornire una risposta multilingue: gli operatori saranno infatti in grado di ampliare in brevissimo tempo la chiamata ad interpreti specializzati in 5 lingue: italiano, inglese, francese, tedesco e russo. «Si tratta della prima esperienza in Italia del numero unico europeo; ancora una volta la Lombardia è la prima a sperimentare una misura che aumenta ulteriormente la sicurezza per i cittadini, che dovranno digitare un solo numero per le emergenze e poi saranno gli operatori qualificati a indirizzarlo correttamente». Spiega il Governatore Formigoni che «si tratta di una novità importante e positiva per la sicurezza di tutti i cittadini. Sembra che l'intenzione della Regione Lombardia sia quella di implementare questo servizio in tutta la regione, anche in vista dell'Expo del 2015 che vedrà Milano al centro dell'attenzione mondiale. Resta da capire cosa sta avvenendo invece nel resto d'Italia, sembrerebbe che i Carabinieri stiano digitalizzando le linee del 112 per poterle poi collegare al CED Interforze e quindi ricevere le chiamate di emergenza con la localizzazione, ma nulla sembra ancora pianificato per le altre componenti del soccorso (113, 115, 118) e, come ci confermava un giornalista di una testata nazionale oggi, non sembra essere nota la tabella di marcia delle province e delle centrali che dovranno essere collegate man mano al CED Interforze.

Ciò significa che tutto questo potrebbe non essere sufficiente ad evitare la pesante multa che la Commissione Europea ha chiesto per l'Italia alla Corte di Giustizia di Strasburgo. Un'ultima nota che EENA Italia ha già segnalato anche agli addetti ai lavori della sperimentazione lombarda, riguarda la necessità di localizzare anche i cellulari stranieri, quelli che potrebbero averne più bisogno e che ancora non è certo che possano essere localizzati (come ricorda la Commissione Europea). Infine sull'Emergenza Infanzia, la delibera n. 26/08/CIR lo identifica come numero di emergenza (114), alla stregua del 112, 113, 115 e 118. Ma nel decreto del dicembre 2009 che estende la localizzazione al 115 e 118 sembra non essere contemplato, si tratta forse di una dimenticanza? Certo che poter localizzare un bambino che chiama il 114 perché viene maltrattato, ci sembra importante come localizzare una persona in situazione pericolo. Intanto un grosso in bocca al lupo alla neonata sperimentazione e un grazie al Ministro Maroni e al Governatore Formigoni che l'hanno avviata di comune accordo.

(Fonte [www.eena.it](http://www.eena.it))

## **Sicurezza: parte la sperimentazione del 112, Numero Unico di Emergenza europeo**

Il ministro dell'Interno Maroni insieme al Governatore della Lombardia Formigoni presenta l'avvio del progetto nella provincia di Varese: «Abbiamo anticipato le indicazioni della Commissione Europea». Parte da Varese la sperimentazione in Italia del Numero Unico di Emergenza europeo, il 112. Con questo progetto, tenuto a battesimo oggi pomeriggio dal ministro dell'Interno Roberto Maroni insieme al governatore della Lombardia Roberto Formigoni, «mettiamo insieme i vari

modelli esistenti - ha commentato il ministro alla sede della provincia di Varese - un sistema complesso e diversificato che abbiamo riportato all'unità per dare un interlocutore unico al cittadino in modo da poter salvare vite umane in più». Si tratta di un sistema che secondo il responsabile del Viminale risponde finalmente a quanto richiesto dalle direttive Ue in materia. «Oggi colmiamo un ritardo di anni rispetto alle richieste europee - ha osservato Maroni - ma contemporaneamente realizziamo un momento di sperimentazione che anticipa i requisiti della normativa Ue per il maggio 2011: dunque una volta tanto, e non capita spesso, abbiamo anticipato le indicazioni della Commissione Europea». Maroni ha espresso ottimismo sull'esito del test nel varesotto, che «se funzionerà - ha detto - voglio sia esteso a tutto il territorio nazionale. Per fare ciò bisognerà confrontarci con le varie Regioni e la loro dotazione tecnologica, perché non tutte hanno fatto in questo settore gli investimenti della Lombardia». All'incontro presso la Provincia di Varese erano presenti il capo della polizia Antonio Manganelli, il capo dipartimento dei vigili del fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile Francesco Paolo Tronca e il comandante generale dell'Arma dei carabinieri Leonardo Gallitelli. La sperimentazione del Numero unico 112 A Varese. Secondo quanto previsto dalle direttive europee, componendo il 112 sia da telefono fisso sia da cellulare si potrà chiedere l'intervento di polizia, carabinieri, vigili del fuoco e 118, con possibilità di allertare anche protezione civile e polizie locali. Sarà la centrale operativa a smistare la richiesta al terminale adeguato. Tra le particolarità della sperimentazione - avviata nei distretti telefonici 0331 e 0332, comprendenti anche pochi centri delle province di Milano e di Como - la capacità del sistema di localizzare automaticamente il chiamante e di offrire assistenza in più lingue e ai disabili, come peraltro richiesto dall' Europa. Si tratta di un 'centralino laico' per il fatto che dall'altra parte del telefono ci sono dei volontari e non personale appartenente a un particolare Corpo. Nel frattempo restano in funzione i tradizionali numeri di emergenza, che saranno sostituiti solo gradualmente se la sperimentazione di sei mesi avrà esito positivo e potrà dunque essere estesa ad altre province.

(Fonte Ministero dell'Interno)