

**α LENTEZZE INSPIEGABILI**

## Numero unico di emergenza 112: il punto della situazione

**A circa venti anni dall'apposito provvedimento europeo,  
in Italia sembra lontana la sua effettiva adozione**



di ALESSANDRO NANNI  
e GIUSEPPE MICELI

alessandro.nanni@carabinieriitalia.it

Il soccorso pubblico di emergenza è sicuramente uno dei servizi più importanti che le Forze dell'Ordine sono chiamate ad assicurare giornalmente, per assecondare le richieste di soccorso formulate dai cittadini; liti, furti, rapine, incendi, violenze, vengono segnalati continuamente ai numeri telefonici delle centrali operative specificamente dedicati.

Il 112 risulta attivo dal 1981 e può essere composto per contattare i Carabinieri, mentre il 113, esistente dal lontano 1968, viene utilizzato per ottenere l'intervento di una volante della Polizia e quindi chiedere soccorso per qualsiasi emergenza. È doveroso sottolineare che il centotredici, storicamente, poteva passare in interconnessione le chiamate di soccorso, agli altri enti competenti per territorio, prima dell'avvento di altri numeri dedicati, tra i quali quelli di pubblica utilità.

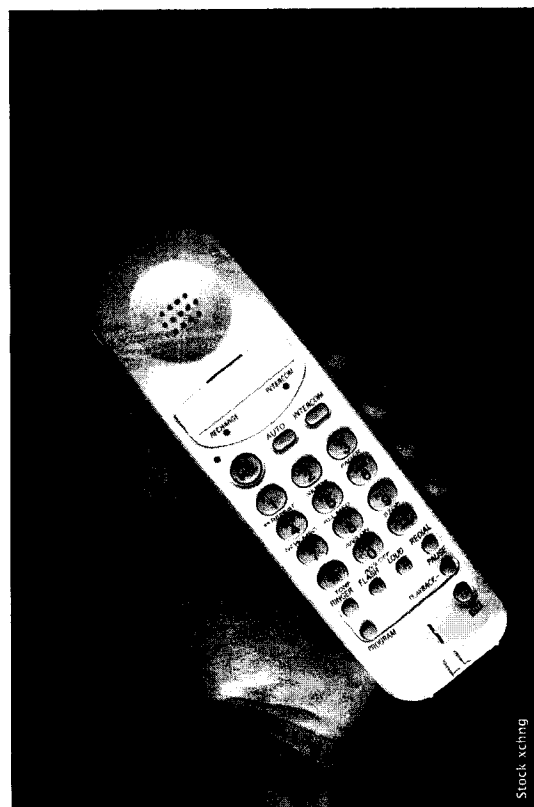
Nel 1996 infatti, fu istituito il 117, utilizzato per le richieste di intervento e soccorso inerenti ai compiti della Guardia di Finanza, tra cui violazioni fiscali, truffe e frodi (anche su internet), contraffazione monetaria o di prodotti, anticiclaggio, lavoro nero, traffico di stupefacenti. Tuttavia, la "jungla" dei numeri dedicati alle emergenze non finisce qui; per quanto riguarda il soccorso tecnico e specializzato, sono contattabili: il 115, operativo dal 5 dicembre 1987 e utilizzato per chiamare i vigili del fuoco, il 1515 per l'emergenza ambientale alla quale viene

chiamato ad intervenire il Corpo Forestale dello Stato, poi il 1530, che è il numero di pronto intervento del Corpo delle Capitanerie di porto - Guardia Costiera per le emergenze e gli incidenti in mare, ed infine il 118, attivato nel 1992 per il servizio di soccorso sanitario. Una vera e propria sfilza di numeri contattabili gratuitamente da qualsiasi telefono, alla quale ha posto rimedio l'Unione Europea attraverso la Decisione 91/396/CEE, con la quale è stato istituito, nel 1991, il Numero Unico Europeo 112 per le Emergenze, che coincide, neanche a farlo apposta, a quello da chiamare per contattare i Carabinieri.

Tale novità ha comportato per l'Italia, una nuova procedura per le chiamate di soccorso pubblico, infatti, quelle indirizzate al 112 sono state instradate direttamente alle centrali operative dei Carabinieri che poi si devono far carico di smistare le eventuali chiamate per gli altri servizi, alle altre Centrali Operative di soccorso; fondamentale e prezioso diventa quindi l'encomiabile lavoro svolto dai militari della Benemerita, che hanno visto, negli ultimi anni, aumentare vertiginosamente le chiamate alle loro centrali operative, e, di conseguenza, anche il loro lavoro è diventato più articolato, in quanto devono gestire non solo le se-

118, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, ecc. ecc.). I motivi di questo vero e proprio boom riguardante le chiamate, sono vari, intanto occorre sottolineare che i telefoni cellulari sono utilizzati dal 90% della popolazione italiana; considerando che il numero 112 è pubblicizzato nei libretti di istruzione dei telefonini come l'unico numero contattabile, si capisce che molti utenti associano le emergenze al 112.

Oltre a questo, le chiamate verso il predetto servizio di emergenza sono aumentate per merito degli stranieri che si trovano in Italia, i quali non conoscono le altre numerazioni e quindi digitano quella stabilita dall'Unione Europea, oppure, anche se chiamano il 999 (previsto per gli inglesi) o il 911 (il soccorso pubblico U.S.A.), vedono dirottare la loro telefonata al 112. Una domanda a questo punto sorge spontanea, qual è allora il futuro che si delinea nel Belpaese per il Numero Unico Europeo di emergenza? Nel 2004 venne emanata una nota, che risulta ancora pubblicata sul sito del Ministero per l'Innovazione Tecnologica, riguardante l'avvio di una sperimentazione nelle province di Catanzaro, Salerno e Palermo; nella realtà, la sperimentazione venne limitata solo a Salerno, ma non è mai iniziata. Successivamente ven-



Stock xchng

mata "Unità tecnico-operativa per l'istituzione del Numero Unico Europeo di emergenza" con il DPCM 30/6/2005 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale

di analisi e realizzazione dello studio di fattibilità, per decidere come devono essere strutturate e organizzate, le centrali operative del 112 in Italia.

Il mandato di queste commissioni terminò nella prima metà del 2006 mentre la sperimentazione di Salerno, può essere considerata ormai conclusa.

Il cammino del numero unico di emergenza, per quanto riguarda l'Italia, è apparso sin dal primo momento, alquanto problematico e poco realizzabile in un Paese come il nostro dove è mancato, e manca tuttora, un vero e proprio coordinamento tra le varie forze di Polizia ed i vari organismi deputati al soccorso pubblico.

Per questo motivo, le azioni della Commissione europea contro il nostro Paese in questi

*Gli stranieri non conoscono le altre numerazioni  
e, abituati a come succede in Europa,  
chiamano il 112. Così aumentano le chiamate*

gnalazioni di loro competenza, ma anche quelle da indirizzare agli altri organismi che di volta in volta vengono chiamati ad intervenire (vigili del fuoco,

ne creato un "Gruppo di Lavoro per l'istituzione del Numero Unico Europeo di emergenza" con il DPCM del 4/8/2003 e una struttura di missione chia-

n. 237 dell'11/10/2005. Oltre a questi organismi venne creata una commissione interministeriale alla quale è stato affidato il compito, oramai concluso,

ultimi anni sono state numerose. Nel 2006 e nel 2008 sono state aperte due procedure di infrazione contro l'Italia per non aver reso efficace il numero di emergenza 112 come richiesto dal regolamento europeo: nella maggior parte dei casi i centralini di servizio di emergenza a cui giungevano le chiamate al 112 non erano in grado di trasferire l'utente ai centralini degli altri servizi di emergenza richiesti. Poi, quando il numero ha cominciato ad essere operativo il problema è diventato principalmente un altro, e cioè l'impossibilità di localizzare il chiamante, requisito fondamentale e indispensabile del Numero Unico Europeo.

Vi era la necessità, più volte rimarcata dai Commissari Europei, di conoscere l'ubicazione del chiamante per un funzionamento efficace del numero unico. Il servizio, già attivo nella maggior parte degli Stati membri dell'Ue, rappresenta per l'Italia un problema che non è ancora stato risolto, provocando, nel maggio del 2010 l'intervento della Commissione europea, la quale, a sua volta, ha chiesto alla Corte di giustizia di infliggere una multa all'Italia per non aver ancora rispettato l'obbligo di mettere a disposizione dei servizi di intervento per le emergenze, tutti i dati di chi chiama il numero "112".

La multa proposta sarebbe ammontata a 39.680 euro al giorno dalla data del precedente richiamo della Corte, effettuato il 15 gennaio 2009.

In pratica la cifra della multa, è stata calcolata tenendo presente la gravità della violazione, la capacità del paese membro di pagare e i giorni trascorsi senza che la sentenza venisse rispettata. Tuttavia è apparso evidente che l'obiettivo primario non è quello di imporre sanzioni all'Italia, ma far sì che il nostro Paese smetta di ignorare il rispetto degli obblighi. Si sarebbe trattato di una "mazzata" tremenda; nel caso

in cui anche la seconda sentenza della Corte non fosse stata rispettata, la Commissione avrebbe proposto sanzioni per 178.560 euro al giorno; a salvare il nostro Paese è stata la stessa Commissione che, nel marzo del 2011 ha deciso di archiviare il processo di infrazione aperto dal 2006, in seguito al nostro adeguamento per quanto riguarda le disposizioni sui servizi di soccorso.

Dopo una specifica sentenza della Corte di Giustizia Ue del 2009, infatti, gli organismi italiani hanno istituito un sistema nazionale di localizzazione delle chiamate, tutto questo significa, per gli operatori addeetti alla sala operativa, di conoscere l'esatta localizzazione delle persone che si rivolgono al numero di emergenza 112 da qualsiasi telefono. In Italia la sperimentazione del numero europeo di emergenza è partita il 21 giugno 2010 a Varese, dove un call center, oltre a trasferire le chiamate del 112 alle varie Centrali operative di competenza (112,113,115 o 118), può offrire assistenza in più lingue ed effettuare appunto, la localizzazione automatica del chiamante, una innovazio-

ne su cui la Commissione europea insiste molto. I risultati divulgati ad un anno esatto dall'avvio della sperimentazione (21 giugno 2010 - 21 giugno 2011) sono eloquenti: sono arrivate al call center 430.868 chiamate identificabili (1.180 al giorno di media), e questo ha comportato un carico decisamente inferiore ai centralini di polizia, carabinieri e vigili del fuoco. Alla provincia lombarda va anche il merito di aver avviato il servizio 112 via sms per i non udenti, adeguandosi alla direttiva europea che prevede un miglioramento dell'accesso anche per i disabili.

Ma nel resto del Paese che succede?

Come mai l'Italia è ancora indietro con l'attivazione del numero unico di emergenza su tutto il territorio nazionale?

Il Ministro degli Interni Roberto Maroni, durante una intervista, assicurò che anche l'Italia si sta adeguando al sistema continentale e le sperimentazioni, servono per arrivare a definire un modello da attuare poi in tutto il Paese. Dopo l'avvio della sperimentazione a Varese, il 112 è stato attivato anche a Brescia; si tratta di un

passo in avanti fondamentale per il soccorso: il "call center" anche qui è costituito da personale formato per raccogliere le chiamate di emergenza e smistarle alle centrali operative competenti, costituendo una sorta di filtro sulle chiamate inappropriate: la centrale di primo livello infatti vaglia e smista le richieste di soccorso alle centrali di secondo livello - il 118, i Carabinieri, i Vigili del Fuoco o la Polizia di Stato. La sperimentazione effettuata a Varese e Brescia, sembrerebbe aver dato risultati incoraggianti, anche se il tanto auspicato coordinamento è ancora lontano dall'essere realizzato. Tuttavia la Regione Lombardia e le forze coinvolte stanno lavorando a Roma su due tavoli tecnici e gestionali per elaborare un piano attuativo del NUE 112 che possa adeguarsi alle diverse esigenze territoriali italiane. Il programma intanto è tuttora in corso e proseguirà per tutto il 2011, grazie anche ai nuovi fondi (1,4 milioni) messi a disposizione dal Ministero dell'Interno. Il primo periodo di esperimento del 112 ha interessato dal punto di vista territoriale, i distretti telefoni-

ci contraddistinti dal prefisso 0331 e 0332, che riguardano tutta la provincia di Varese, la parte nord ovest di Milano (Legnanese) e una parte di quella Comasca.

Dal punto di vista numerico, si tratta di quasi 1 milione di cittadini lombardi: 700.000 in provincia di Varese, più di 200.000 in provincia di Milano, circa 10.000 in quella di Como. A partire dal 1° gennaio 2012 ci sarà il numero unico di emergenza europeo 112 in tutta la Lombardia, con l'attivazione di tre sedi di call center a Varese, Milano e Brescia. E' quanto stabilisce il Protocollo d'Intesa raggiunto tra il Ministero dell'Interno e la Regione Lombardia, che è stato firmato il 12 luglio 2011 dal ministro Roberto Maroni e dal presidente Roberto Formigoni, alla presenza di numerose autorità tra cui il vice capo della Polizia Nicola Izzo e il prefetto di Milano Gian Valerio Lombardi. Già dopo il periodo iniziale della sperimentazione "è stato possibile - si legge nel Protocollo - misurare un significativo incremento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione nella gestione delle chiamate di emergenza da parte di tutte le centrali operative coinvolte, con un sensibile miglioramento della gestione operativa e una ampia soddisfazione della cittadinanza coinvolta dalla sperimentazione".

Per questo si è deciso dunque di procedere con l'estensione del modello all'intera Lombardia attraverso la redazione di un nuovo disciplinare tecnico-operativo. Le tecnologie esistono e la localizzazione del chiamante è possibile per merito della stretta collaborazione col Ministero dell'Interno, che ha messo a disposizione gli avanzati applicativi, di cui è dotato il C.E.D. (Centro Elaborazione Dati) Interforze. Ovviamente "Carabinieri d'Italia Magazine" continuerà a seguire gli sviluppi della sperimentazione, aggiornando sull'argomento i nostri lettori. ●



## IMPORTANTE COMUNICAZIONE

Desideriamo assicurare che nessuna norma vieta la libera informazione e la detenzione - anche in ambienti militari - di riviste legalmente distribuite.

Vogliamo rammentarvi, se siete dei carabinieri, che per evitare ogni tipo di censura potete ricevere gratuitamente il periodico "Carabinieri D'Italia Magazine" direttamente a casa vostra semplicemente inviando una e-mail al seguente indirizzo: [abbonamenti@carabinieriiditalia.it](mailto:abbonamenti@carabinieriiditalia.it) oppure visitando il quotidiano online [www.carabinieriiditalia.it](http://www.carabinieriiditalia.it) e cliccando su "richiedi gratis la rivista".

Indicate i vostri dati anagrafici, indirizzo dell'abitazione e i vostri riferimenti telefonici.