



Arriva anche in Toscana il Numero Unico di Emergenza europeo 112, per tutte le chiamate di soccorso Sarà attivo dal 1° dicembre per i distretti telefonici nelle province di Firenze e di Prato, anche per le chiamate da rete mobile

Firenze – E' stato presentato stamattina in videoconferenza stampa lo stato di avanzamento del servizio "**Numero Unico di Emergenza (NUE 112)**" in Toscana, **che sarà attivo dal 1° dicembre prossimo.**

Presenti in videoconferenza: **Laura Lega**, Prefetto di Firenze, **Eugenio Giani**, Presidente Giunta Regione Toscana, **Simone Bezzini**, Assessore Regionale al Diritto alla Salute e Sanità, **Dario Nardella**, Sindaco di Firenze, **Alessio Lubrani**, Direttore NUE 112 Toscana.

*"Sarà uno strumento molto utile di coordinamento e filtro per tutte quelle chiamate di richiesta di soccorso che arrivano da parte di cittadini in difficoltà – dichiara il presidente **Giani** -. Attivarlo a breve, in un periodo così complesso come quello che stiamo vivendo a causa dell'emergenza sanitaria determinata dal Covid, rappresenta un aiuto in più, al servizio dell'intera comunità. Ringrazio tutti i soggetti che hanno consentito di accelerare l'attivazione del 112 anche nel nostro territorio, a partire dalla Prefettura di Firenze e dalle donne e uomini, impegnati in prima linea nel rispondere alle richieste di pronto intervento".*

*"E' l'anello di congiunzione tra tutte le forze in campo nell'ambito dell'Emergenza, un esempio virtuoso di integrazione e sinergia tra le varie centrali operative, che consentirà di ottimizzare la tempestività della risposta, indirizzando correttamente i cittadini verso la struttura appropriata di pronto intervento di cui necessiteranno al momento della loro chiamata - aggiunge l'assessore alla sanità e al diritto alla salute, **Simone Bezzini** - Inoltre, ci consente di rafforzare il sistema interregionale, di cui la Toscana è parte integrante".*

Il Numero Unico di Emergenza viene attivato in ottemperanza alla decisione del Consiglio delle Comunità europee 91/396/CE del 29 luglio 1991 e alla direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, 2002/22/CE, la cosiddetta direttiva «servizio universale». Tale disciplina è stata recepita nell'ordinamento italiano attraverso il d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 e i successivi decreti del Ministero delle

Comunicazioni del 22 gennaio 2008, del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009 e la l. 7 agosto 2015, n. 124. Con delibera regionale, approvata nel marzo 2017, la Regione Toscana ha definito l'attivazione secondo il modello della Centrale Unica di Risposta (CUR).

Il **22 luglio 2019** è stato firmato, in Prefettura a Firenze, dal **Ministro dell'Interno** e dalla **Regione Toscana** il *Protocollo d'intesa per l'attuazione in regione Toscana del Numero Unico di Emergenza europeo 112 secondo il modello della Centrale Unica di Risposta*. In base a tale intesa sono state avviate, monitorate e portate a compimento le procedure con le quali gli enti coinvolti hanno messo a punto le competenze e la logistica necessarie al funzionamento del servizio.

In Italia, il Servizio NUE 112 è stato avviato, nel 2010, in via sperimentale dalla Regione Lombardia nella provincia di Varese e successivamente è stato esteso al restante territorio regionale. La Centrale Unica di Risposta è attualmente operativa in 8 regioni: Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Lazio (distretto telefonico 06 - Roma) e Sicilia orientale, con **11 CUR** che servono **oltre 30 milioni di cittadini**. In **Toscana offrirà un servizio a circa 3730 mila** cittadini e tenuto conto del flusso turistico e di lavoro, può generare circa **4 milioni e mezzo di utenti al giorno**.

*"Un progetto che suggella un'efficace collaborazione tra Istituzioni e Regione e che porta la Toscana ad allinearsi ai grandi Paesi europei", ha affermato il Prefetto di Firenze **Laura Lega**. "La centrale operativa toscana infatti sarà la più grande centrale 112 d'Italia, per un volume stimato di 6.500 chiamate al giorno, che riguarderà oltre 4 milioni e mezzo di utenti, comprendenti cittadini toscani, flusso turistico, spostamenti per lavoro. L'attivazione del Numero Unico Europeo - NUE 112 rappresenta un importante traguardo in attuazione delle direttive comunitarie ed è motivo di soddisfazione per i positivi risvolti a favore della popolazione. Si concretizza, dopo un intenso lavoro, un progetto che semplificherà la richiesta di aiuto e renderà più mirata e rapida la risposta in caso di emergenza. A tale progetto la Prefettura ha contribuito attivamente, facendosi tramite con il Ministero dell'Interno e coordinando, attraverso il Gruppo di Monitoraggio, le attività delle Prefetture della Toscana, della Polizia di Stato, dei Carabinieri e dei Vigili del Fuoco, in particolare nella raccolta dei dati necessari per la configurazione dei sistemi informatici delle centrali operative di risposta. Dopo questa fase di avvio", ha concluso il Prefetto, "tra qualche mese il servizio sarà attivo su tutto il territorio regionale. Grazie anche alle molteplici modalità di richiesta di aiuto introdotte, tutte le persone sul territorio toscano, in qualunque situazione critica si vengano a trovare, potranno sempre confidare sulla presenza delle istituzioni che sapranno intercettare ogni richiesta e fornire supporto in maniera ancor più tempestiva".*

*"Sono contento che parta in modo operativo il numero 112 - ha detto il sindaco **Dario Nardella** - perché ottimizza molto i tempi e le modalità di intervento di tutte le forze dell'ordine e di tutti i corpi impegnati in città e, quindi, agevola anche il lavoro dell'amministrazione comunale. Questo numero garantisce soprattutto un servizio al cittadino, che oggi più che mai esprime un'attesa di protezione fortissima". "Questa iniziativa che noi abbiamo seguito attentamente fin dall'inizio - ha continuato Nardella - è molto positiva. Ringrazio il prefetto per aver accelerato la fase di partenza. Per noi significa anche adeguarci a quelli che sono gli standard europei".*

COME FUNZIONA il NUE 112

In seguito ad una classificazione delle chiamate in entrata, la CUR 112 **le inoltra alle Centrali operative di secondo livello** (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco, Emergenza sanitaria) che garantiscono la risposta operativa alle richieste di soccorso e

le relative gestioni, oltre ad **eliminare le cosiddette "false chiamate"**, che costituiscono una percentuale rilevante delle chiamate totali ricevute.

Il NUE 112 si **occupa della ricezione delle chiamate, della gestione del primo contatto e dello smistamento verso le Centrali Operative** (Public Safety Answering Point) di **secondo livello** (PSAP2) e non ha competenza sulla "gestione operativa" dell'emergenza. In altre parole agli Operatori del NUE, denominati **Call Taker**, spetta la presa in carico della chiamata, l'individuazione del tipo di emergenza richiesta e il trasferimento della stessa alla centrale di secondo livello di competenza.

Il trasferimento della chiamata di emergenza al PSAP2 include la componente fonica e la componente dati ovvero la "scheda contatto" compilata con i dati reperiti durante la fase di Call Taking. **I PSAP2** (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria) si **occupano della gestione del contatto ricevuto e dell'insieme delle attività necessarie alla risoluzione della specifica emergenza**.

La CUR Toscana è organizzata per ricevere circa **6.500 chiamate al giorno, ovvero 4 chiamate al minuto**, che originariamente sarebbero confluite direttamente ai numeri dei servizi di emergenza 113-115-118. Questa nuova modalità **consentirà, attraverso l'utilizzo di complesse tecnologie, la localizzazione e l'identificazione del chiamante, di ricevere chiamate di ipodenti, oltre che originate da autoveicoli o App**.

In Toscana la CUR 112, situata a Firenze presso il P.O. Piero Palagi, in Viale Michelangiolo 41, è dotata di caratteristiche strutturali, impiantistiche e tecnologiche all'avanguardia per questo tipo di servizio e si pone **come filtro attivo per il cittadino per fornire una prima risposta a tutte le chiamate di soccorso** (pubblica sicurezza, soccorso tecnico e soccorso sanitario) effettuate componendo gli attuali numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118) da chiunque si trovi nel territorio regionale.

Il progetto prevede la realizzazione di un'unica centrale operativa NUE per la Regione Toscana con contemporanea realizzazione di una **centrale gemella ad Ancona**, al servizio delle regioni Marche ed Umbria. Le centrali operative di Firenze ed Ancona eserciteranno la propria funzione in totale sinergia **assicurando reciprocamente la cosiddetta "disaster recovery"**.

Tramite il sistema di **geolocalizzazione, grazie al Centro Elaborazione Dati del Viminale**, l'operatore è in grado di visualizzare sul proprio schermo la localizzazione del chiamante, sia che si tratti di una telefonata proveniente da un telefono fisso, sia che provenga da un apparato mobile.

Con il NUE 112 è possibile inoltre richiedere soccorso non solo con una telefonata: tra i servizi previsti c'è infatti **l'e-call**, cioè la chiamata di emergenza automatica che parte da veicoli oggetto di incidente omologati a partire da **aprile 2018** da parte delle auto. Sono disponibili inoltre servizi quali **la traduzione multilingua, il supporto all'utente ipovedente** o con ridotte capacità d'ascolto e **l'App Where Are U**, già da ora scaricabile sul proprio smartphone per testarla. Si tratta di un'App per l'emergenza collegata alla Centrale Unica di Risposta del NUE 112 Toscana, che permette di effettuare una chiamata di emergenza con il contestuale invio della posizione del chiamante.

L'eccezionalità di questa App sta nel fatto che essa **"dialoga" con il sistema informativo della Centrale Unica di Risposta NUE 112** permettendo una **localizzazione che aggiorna la posizione del chiamante in caso di richiesta di soccorso** anche nei **casi in cui il chiamante non sa o non è in grado di fornire dati precisi sulla sua posizione**. L'App consente inoltre di effettuare volontariamente

una chiamata muta e con appositi pulsanti è possibile segnalare il tipo di soccorso richiesto. **Sarà operativa una volta avviata la migrazione telefonica al NUE nei singoli distretti telefonici.**

In epoca Covid il Numero Unico di Emergenza **potrà svolgere anche in Toscana una strategica azione di filtro sulle chiamate in arrivo.** I dati ufficiali pubblicati sul sito 112.gov evidenziano come, nel primo trimestre 2020, le chiamate giunte alle varie CUR attive in Italia siano state pari a **3.985.043**, mentre quelle inoltrate alle centrali operative di secondo livello (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco ed Emergenza sanitaria) siano state soltanto **1.593.913**, con un'azione di filtro pari circa **al 60%**, **poiché ritenute improprie o non di emergenza.**

*"Prende il via un progetto complesso per la sua valenza interregionale, l'unico del genere portato avanti sinora nel nostro Paese. La CUR Toscana **dispone di ventotto postazioni ed un organico di circa 90 unità tra operatori tecnici, ingegneri informatici, personale amministrativo e staff di direzione** - ha affermato **Lubrani**- Da alcuni giorni è iniziato anche il percorso di inserimento specialistico per i 40 tecnici neo assunti come operatori del nuovo Numero Unico di Emergenza 112 Toscana. La formazione, a cura dei docenti di AREU Lombardia, capo fila del NUE 112 in Italia, si propone di fornire ai partecipanti le conoscenze e le competenze necessarie alla gestione "laica" delle chiamate di emergenza che dal prossimo dicembre inizieranno a confluire presso la Centrale Unica di Risposta. "*

Nel mese di novembre **seguirà il percorso di inserimento di ulteriori 40 tecnici** che completeranno la dotazione organica necessaria al funzionamento della CUR Toscana. Nello stesso mese, contemporaneamente, verrà avviato il percorso di individuazione dei Referenti di Turno il cui compito sarà quello di coordinare il lavoro dei Call Taker.

La **migrazione al servizio NUE 112** avverrà **secondo una tempistica già stabilita** nei singoli distretti telefonici della Toscana da parte del Ministero dell'interno e da parte del Ministero dello Sviluppo Economico: dal **1° dicembre 2020** è prevista per le province di Firenze-Prato (distretti 055,0574), dal **9 febbraio 2021** ad Arezzo (distretti 0575,055), dal **2 marzo 2021** Pistoia-Empoli-Montecatini Terme (distretti 0572,0573,0571), dal **23 marzo** Lucca-Viareggio-Massa Carrara (distretti 0583,0584,0585), dal **20 aprile** Siena- Chianciano Terme- Grosseto-Follonica (0577,0578,0564,0566), dal **27 aprile** a Livorno-Piombino-Pisa-Pontedera-Volterra (distretti 0586,0565,050,0587,0588).

Il cronoprogramma dello switch di rete sarà confermato nell'approssimarsi delle rispettive date sulla base di valutazioni tecniche che saranno effettuate nei giorni precedenti.



