



Regione Lombardia - Azienda Regionale Emergenza Urgenza Numero unico di emergenze 112

Regione Lombardia

Regione Sicilia

L'ENTE

Il servizio NUE 112 è stato realizzato nella Regione Lombardia nell'ottica della conformità con la normativa comunitaria di riferimento e ha consentito di porre le basi, congiuntamente all'azione condotta dal Ministero dell'Interno e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri volta a assicurare la localizzazione delle chiamate dirette all'Arma dei Carabinieri, per il superamento del rischio di applicazione delle sanzioni derivanti dal non allineamento alla "Direttiva Servizio Universale" (2002/22/CE poi modificata dalla 2009/136/CE), nella quale sono specificati – con riferimento ai servizi di comunicazione elettronica – i servizi per i quali l'Unione Europea richiede di garantirne la disponibilità in tutti gli Stati membri, rendendoli accessibili agli utenti a un prezzo congruo e senza distorsioni di concorrenza.

La buona riuscita del progetto NUE 112, partito a Varese nel giugno 2010, ha infatti contribuito a fornire adeguate garanzie alla Commissione Europea in ordine non solo all'attuazione della specifica Direttiva del 2002 ed alle sue successive modificazioni apportate con la Direttiva 2009/135/CE, ma anche alla replicabilità del modello nelle altre regioni, per poter così tendere ad una soluzione uniforme su base nazionale, come più volte ufficialmente comunicato alla Commissione Europea.

LA SOLUZIONE A RIUSO

Il Numero Unico Europeo di Emergenza 112 è un sistema organico di gestione delle segnalazioni di richiesta di soccorso che deve essere erogato in modo da garantire la medesima qualità del servizio al cittadino di qualunque Stato Membro, essendo peraltro uno dei cardini per assicurare la piena libertà di movimento dei cittadini all'interno dell'Unione Europea.

Il tema della disponibilità e della qualità del servizio erogato dagli Stati Membri attraverso il Numero Unico Europeo di Emergenza 112 (NUE 112) è di particolare rilevanza per l'Unione Europea. L'Italia ha quindi intrapreso un percorso di ridisegno delle modalità di raccolta delle chiamate di emergenza che potesse arrivare a quello che è stato individuato come il modello finale verso cui tendere. Di tale modello, definito nel contesto dei gruppi di lavoro costituiti dal Ministero dell'Interno ed al quale hanno partecipato tutti gli uffici competenti dello stesso Ministero, dell'Arma dei Carabinieri, del dipartimento dei Vigili del Fuoco e delle Regioni, è stato Realizzato un pilota nella provincia di Varese con avvio operativo il 21 giugno del 2010.

I risultati del pilota sono stati estremamente soddisfacenti, al punto da portare alla scelta della Regione Lombardia, d'intesa con il Ministero dell'Interno, di estendere l'applicazione del modello all'intero territorio regionale; tale scelta è stata sancita attraverso un protocollo d'intesa firmato dal Governatore della Regione

Lombardia e dal Ministero dell'Interno il 4 luglio 2011. A seguito della firma del protocollo di intesa, è stato adeguato il disciplinare tecnico operativo inizialmente predisposto per il pilota della Provincia di Varese.

Il disciplinare realizzato per l'attuazione del modello in Regione Lombardia è una base che deve essere utilizzata per l'estensione dell'applicazione del modello ad ulteriori Regioni in vista della sua possibile applicazione sull'intero territorio nazionale.

L'implementazione del modello da parte della Regione Lombardia si è consolidata in un set di pratiche (di tipo funzionale, organizzativo, tecnologico, formativo, di comunicazione) che possono essere replicate da tutte le regioni che avvieranno il percorso di attuazione del modello e che quindi sono oggetto del riuso promosso con il progetto AGIRE POR.

Il servizio NUE 112 realizzato in Regione Lombardia consente:

- una risposta rapida ed efficace da parte delle Forze dell'Ordine alle chiamate di emergenza/soccorso effettuate da qualunque cittadino italiano o straniero da telefono fisso o mobile;
- la funzionalità di localizzazione e/o identificazione del chiamante sia da telefonia fissa sia mobile;
- la garanzia dell'appropriatezza delle chiamate trasferite alle Forze di secondo livello grazie a un filtro del 60% sulle chiamate in entrata;
- un servizio multilingue;
- l'accesso ai diversamente abili;
- l'aumento della percezione della sicurezza espressa dal territorio, con le conseguenti positive ricadute in termini di comunicazione istituzionale.

LA DIFFUSIONE

A fronte della necessità di intraprendere un percorso organico nella diffusione del modello presentato, che porti sia a una coesione italiana nei confronti degli Stati Membri che meglio hanno attuato il modello, sia, su scala nazionale, ad una omogeneizzazione delle modalità di resa del servizio di emergenza che non può essere restituito con diversi livelli di qualità nelle varie regioni, si chiarisce l'obiettivo del gemellaggio promosso grazie ad AGIRE POR ovvero l'esportazione della Regione Lombardia di tutte le buone pratiche necessarie e propedeutiche alla corretta attuazione del modello.

La prima sinergia avviata prevede un'esportazione e un riuso dalla Regione Lombardia alla Regione Siciliana, anch'essa firmataria dell'Accordo di Programma Quadro interregionale del 19 maggio 2010 tra MISE, Ministero della Salute, Regione Lombardia, Regione Emilia Romagna e Regione Sicilia per l'attuazione del modello.