

## ALLEGATO

### Cos'è il NUE 112

Il **NUE 112 non sostituisce**, ma si affianca e integra **gli attuali numeri di emergenza nazionali** (112, 113, 115, 118 e 1530), che **continuano a restare attivi**: i cittadini possono chiamare il 112 per qualsiasi tipo di emergenza, oppure continuare a comporre i diversi numeri abituali.

La sua introduzione recepisce **la direttiva dell'Unione europea** per armonizzare i servizi di emergenza e permettere a chiunque si trovi sul suolo europeo di effettuare chiamate di emergenza componendo un unico numero di telefono valido in tutti gli Stati membri. Dopo questa prima fase di avvio, in base alla dotazione tecnologica e all'attivazione del servizio h24, sarà possibile includere anche le sedi della **Polizia locale** tra gli enti di soccorso.

La centralizzazione delle chiamate assicura, dal punto di vista organizzativo e operativo, una **gestione coordinata e integrata tra le diverse forze coinvolte, la tracciabilità della chiamata, la risposta multilingue e l'accesso alle persone con disabilità, anche dell'udito**.

La **Regione Emilia-Romagna**, in collaborazione con il **ministero dell'Interno** e i vertici delle **Forze dell'ordine** e dei **Servizi di emergenza** coinvolti, ha messo a punto un modello organizzativo secondo cui tutte le chiamate effettuate ai tradizionali numeri di emergenza nazionali (112, 113, 115, 118) sono convogliate e prese in carico dalle **due Centrali uniche di risposta** (Cur), collocate una a **Bologna** e una a **Parma**, a seconda della provenienza della chiamata. Per realizzarle, la Regione ha investito **oltre 7 milioni di euro**: costruite con criteri antisismici, sono dotate di una sala per la gestione delle maxi-emergenze e di spazi idonei ad ospitare tecnologie, uffici e servizi, tra cui video-wall informativi per il controllo dell'evoluzione del quadro emergenziale.

### Cosa succede quando si chiama il NUE 112

“*Emergenza, di cosa ha bisogno*”. “*C’è una persona sospetta*”. “*Emergenza, l’ho già localizzata*”. “*Sto male e sono sola in casa*”. “*In che via si trova?*”. “*Non abbandoni la chiamata, resti in linea con me*”. Due squilli e dalla Centrale unica di risposta, a Bologna o a Parma, rispondono con voce ferma e rassicurante. Il sistema di gestione delle chiamate permette alle Cur di **ricevere in tempo reale l’identificativo e di localizzare in maniera rapida e immediata la posizione geografica dell’utente**, riducendo il tempo di intervista di chi chiama. La telefonata viene processata e inoltrata al servizio di emergenza competente: solo quando le forze dell’ordine o il sistema di emergenza sanitaria vengono messi in contatto con la persona che ha chiamato, l’operatore si sgancia.

Ogni Cur, una a Bologna e una a Parma, prevede **24 postazioni** di lavoro, più 8 di riserva per maxi emergenze, sulle quali si alternano, in più turni, **90 operatori tecnici** (per ciascuna Cur). Gli operatori delle Cur garantiscono una prima risposta a tutte le chiamate di soccorso, che vengono classificate per tipo di emergenza e inoltrate, assieme ad una scheda contenente le informazioni anagrafiche e di localizzazione dell’utente, alle centrali operative competenti per funzione e territorio, che poi intervengono sul posto.

Nelle Cur si lavora su **tre turni** h24. Nella fascia diurna, dalle 8 alle 22, si registra il maggior numero di chiamate. Per ogni turno, mediamente, un operatore risponde a **150-200 telefonate**. Ascolto, studio, training e test sono le **fasi della formazione** (che dura sei settimane) degli operatori.

### La app “Where are U”

Per contattare il NUE 112 c’è anche **l’app “Where are U”**, scelta come applicazione di riferimento nazionale e messa a disposizione dal ministero dell’Interno tramite un accordo con l’Azienda regionale per l’emergenza urgenza della Regione Lombardia. La app, gratuita e disponibile per

smartphone iOS, Android e Windows Phone, permette di mettersi in contatto con il NUE 112 in **tre diversi modi**: la chiamata vocale, la chiamata muta (se l'utente non può parlare perché in situazione di pericolo o perché persona con disabilità) e una chat.

#### **112Sordi - 800.800.112: comunicazione di emergenza per le persone sorde**

Un servizio pubblico gratuito, attivo da 4 anni in tutta la nazione, pensato per migliorare il supporto ai sordi da parte degli operatori NUE 112. Il servizio permette agli operatori della Cur di Saluzzo (CN), unica centrale in Italia individuata per gestire queste richieste, di sapere che la persona che sta chiedendo aiuti è sorda. Chi risponde può attuare così tutti gli accorgimenti necessari per intervenire in modo utile e appropriato, trasferendo la richiesta alle oltre 750 centrali di secondo livello presenti sul territorio italiano, tra cui le 59 della nostra regione. /MC