

**NUMERO UNICO  
PER TUTTE  
LE EMERGENZE:**

***Emergenza***



**31 GENNAIO 2016**

**ATTIVAZIONE  
DEL NUMERO UNICO EMERGENZA 1.1.2**

**CENTRALE UNICA DI RISPOSTA CUNEO**

**Emergenza**

**(112)**

NUMERO UNICO EUROPEO

# IL CONTESTO NORMATIVO

## NUE 1.1.2



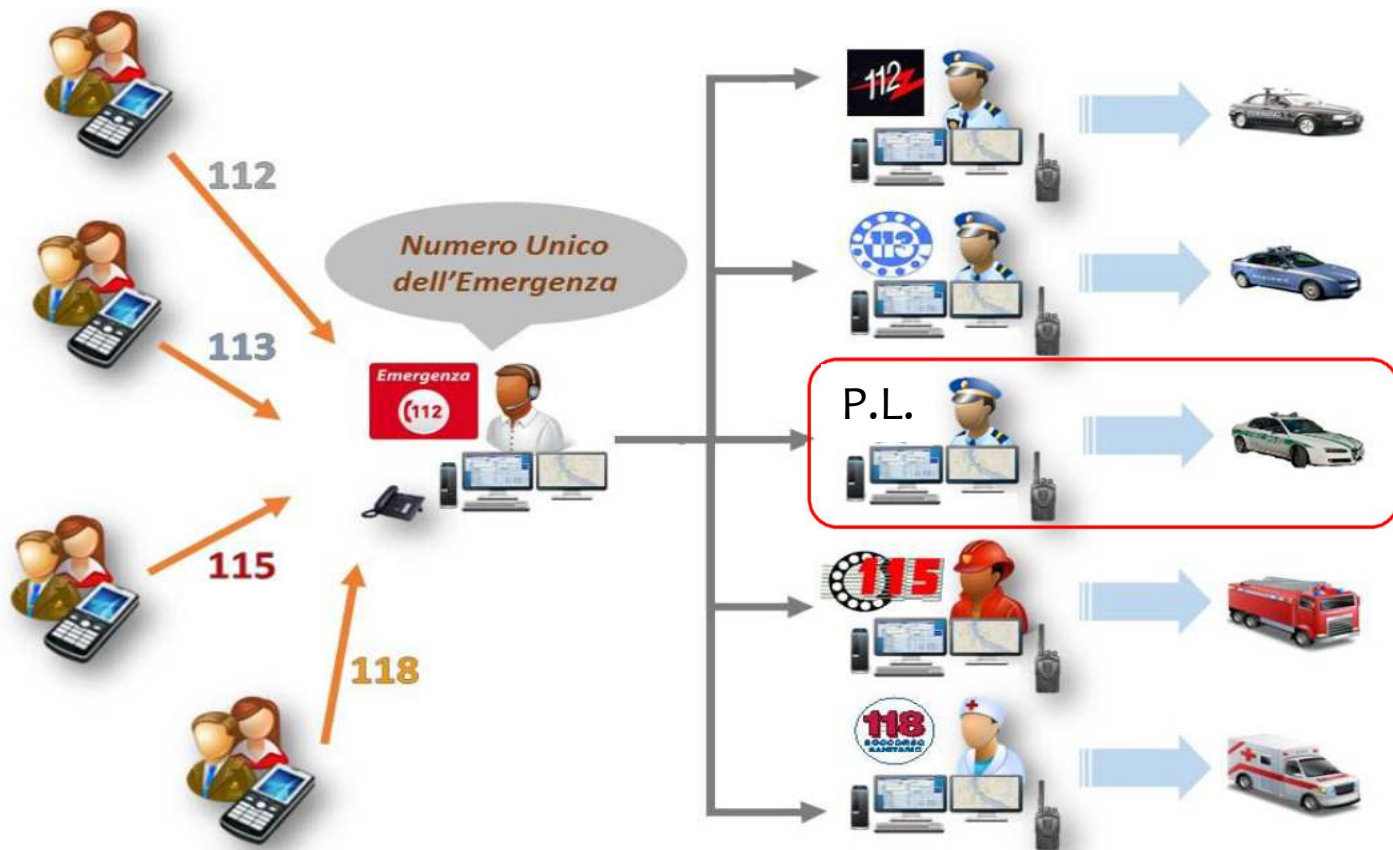
**Emergenza**

**(112)**

NUMERO UNICO EUROPEO

# IL MODELLO

# Centrale **U**nica di **R**isposta





# Le Centrali Uniche di Risposta in Piemonte e Valle d'Aosta



Il dimensionamento finora utilizzato per il minimo bacino d'utenza da servire con un singolo CCL prevede di servire circa 3,0/3,5 milioni di cittadini con un singolo CCL.

**Tale dimensionamento implica la sovraregionalità delle CUR.**

**Piemonte : 4,424 milioni  
1 gen 2015**

**Valle d'Aosta : 128.298  
1 gen 2015**

**Emergenza**

**(112)**

**NUMERO UNICO EUROPEO**

# Le Centrali Uniche di Risposta in Piemonte e Valle d'Aosta

<b>CUR</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>Distretto Telefonico</b>	<b>Prefisso Telefonico</b>	<b>Cittadini Residenti</b>
<b>CUR 1</b>	<b>TORINO</b>	TORINO	011	1.979.241
		PINEROLO	0121	107.041
		SUSA	0122	33.878
		LANZO TORINESE	0123	21.664
		RIVAROLO CANAVESE	0124	81.788
		IVREA	0125	108.627
	<b>AOSTA</b>	AOSTA	0165	87.564
		S. VINCENT	0166	18.845
<b>TOTALE</b>				<b>2.438.648</b>

**Emergenza**

**(112)**

NUMERO UNICO EUROPEO

# Le Centrali Uniche di Risposta in Piemonte e Valle d'Aosta

<b>CUR 2</b>	<b>ALESSANDRIA</b>	ALESSANDRIA	0131	220.122
		CASALE MONFERRATO	0142	70.543
		NOVI LIGURE	0143	101.820
		ACQUI TERME	0144	47.103
	<b>ASTI</b>	ASTI	0141	220.793
	<b>BIELLA</b>	BIELLA	015	174.505
	<b>CUNEO</b>	CUNEO	0171	165.411
		SAVIGLIANO	0172	153.715
		ALBA	0173	116.912
		MONDOVI'	0174	73.006
		SALUZZO	0175	72.385
	<b>NOVARA</b>	NOVARA	0321	238.864
		ARONA	0322	104.843
	<b>VERCELLI</b>	VERCELLI	0161	144.522
		BORGOSIESIA	0163	66.667
	<b>VERBANIA</b>	DOMODOSSOLA	0324	61.570
		BAVENO	0323	102.103
<b>TOTALE</b>			<b>2.134.884</b>	

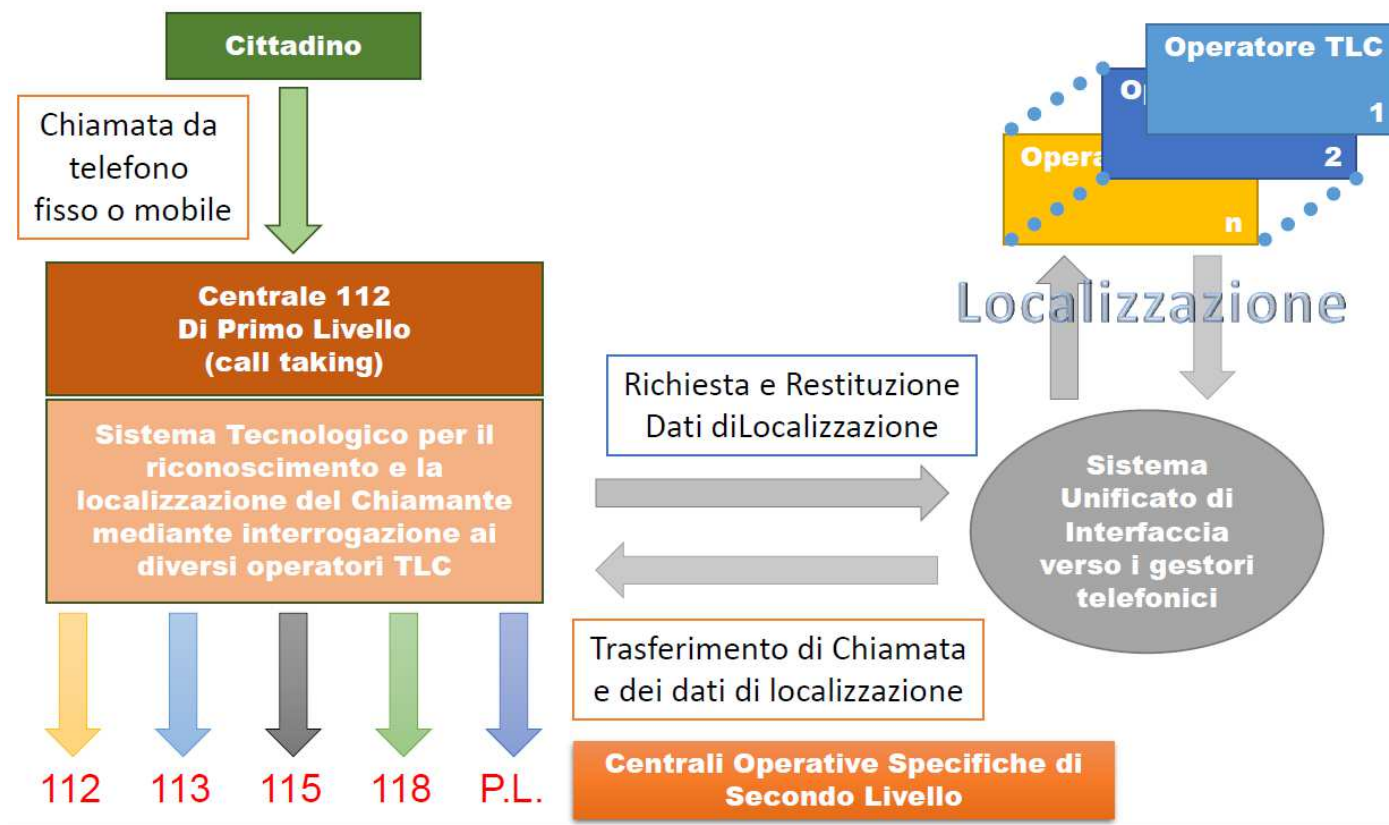


# Livello di performance reso





# IDENTIFICAZIONE E LOCALIZZAZIONE





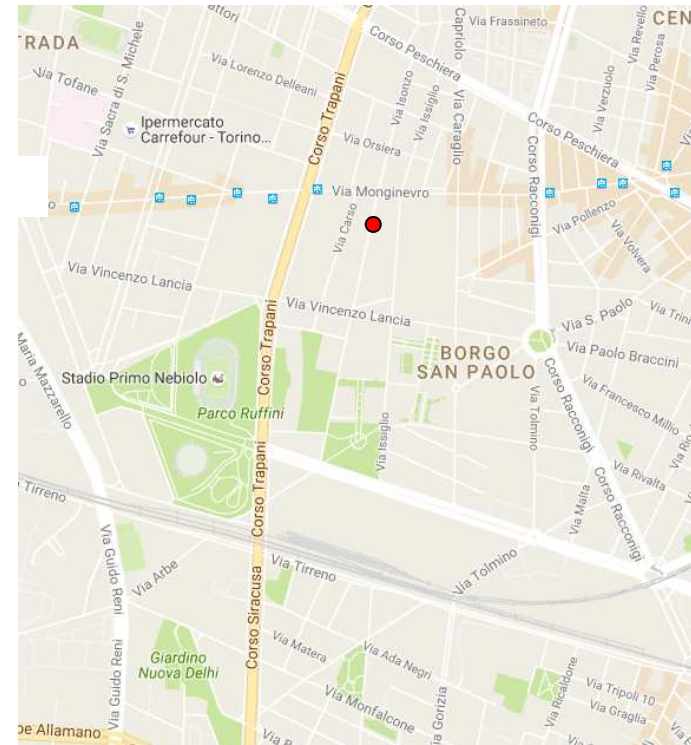
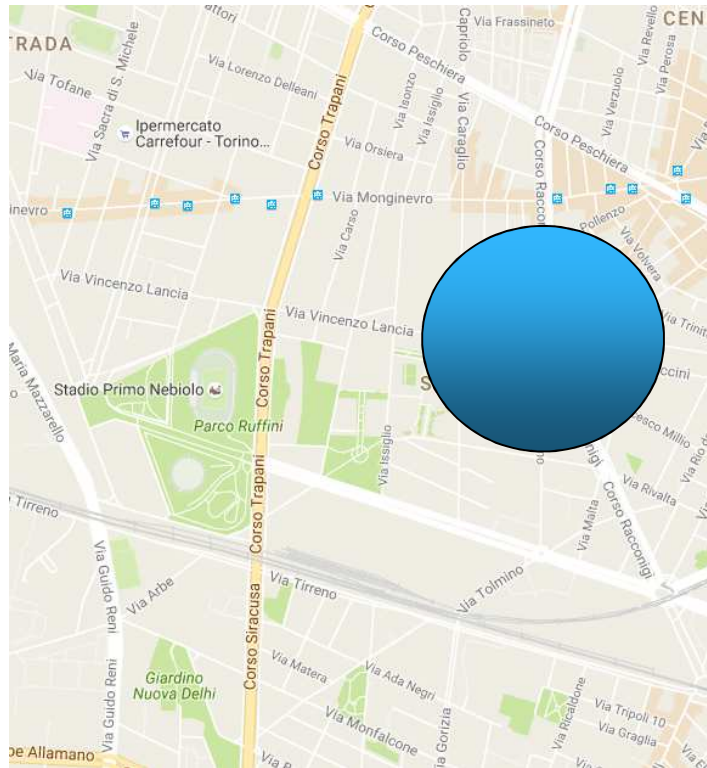
**Emergenza**

**(112)**

**NUMERO UNICO EUROPEO**

# LOCALIZZAZIONE SU MAPPA

## RETE MOBILE



## RETE FISSA



# INTERPRETARIATO IN REAL TIME

Il sistema CUR112 mette a disposizione un servizio Multilingua per l'utenza straniera



FONIA = TELEFONATA CON **CONFERENZA A QUATTRO** CON ANNUNCIO



# «precarico dati» al PSAP 2

L'**invio contestuale** al PSAP<sub>2</sub>, attraverso una scheda contatto, dei **dati** ricevuti tramite collegamento con il Concentratore Interforze del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, relativi a:



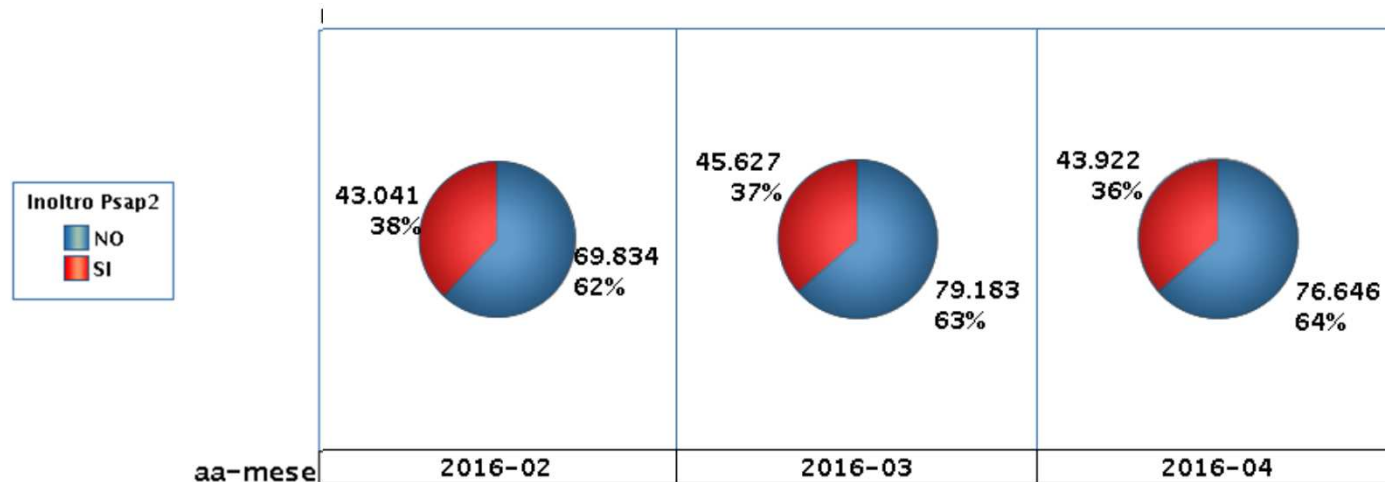
- **localizzazione** automatica del chiamante, per chiamate provenienti da rete sia fissa sia mobile (la localizzazione è fornita dal Concentratore Interforze secondo le caratteristiche e le modalità previste dalla normativa di riferimento)

- **identificativo** del chiamante da rete fissa



# FILTRO CHIAMATE «IMPROPRIE»

- Le chiamate «non di emergenza» (cd. improprie) dirette ai servizi di emergenza possono essere, secondo stime UE, fino al 75% di quelle complessivamente ricevute.
- Nell'esperienza CUR già attive le **chiamate improprie sono circa il 53% di quelle entranti nel PSAP1**; in media quindi viene passato al secondo livello solo il 47% delle chiamate che sarebbero invece arrivate ai vari PSAP2





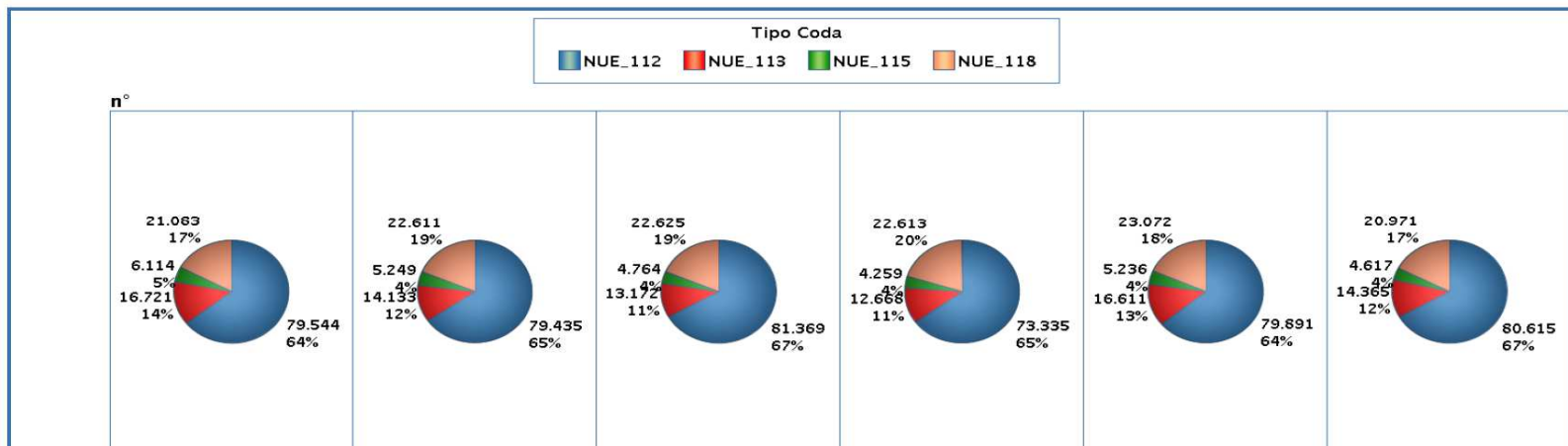
# FILTRO CHIAMATE «IMPROPRIE»

aa-mese	2016-03	2016-04
NUE_112	<p>23.011 33%</p> <p>45.816 67%</p>	<p>22.370 32%</p> <p>47.451 68%</p>
NUE_113	<p>5.609 36%</p> <p>9.943 64%</p>	<p>5.614 42%</p> <p>7.672 58%</p>
NUE_115	<p>1.742 36%</p> <p>3.079 64%</p>	<p>1.652 39%</p> <p>2.577 61%</p>
NUE_118	<p>6.846 31%</p> <p>15.265 69%</p>	<p>5.727 29%</p> <p>14.286 71%</p>

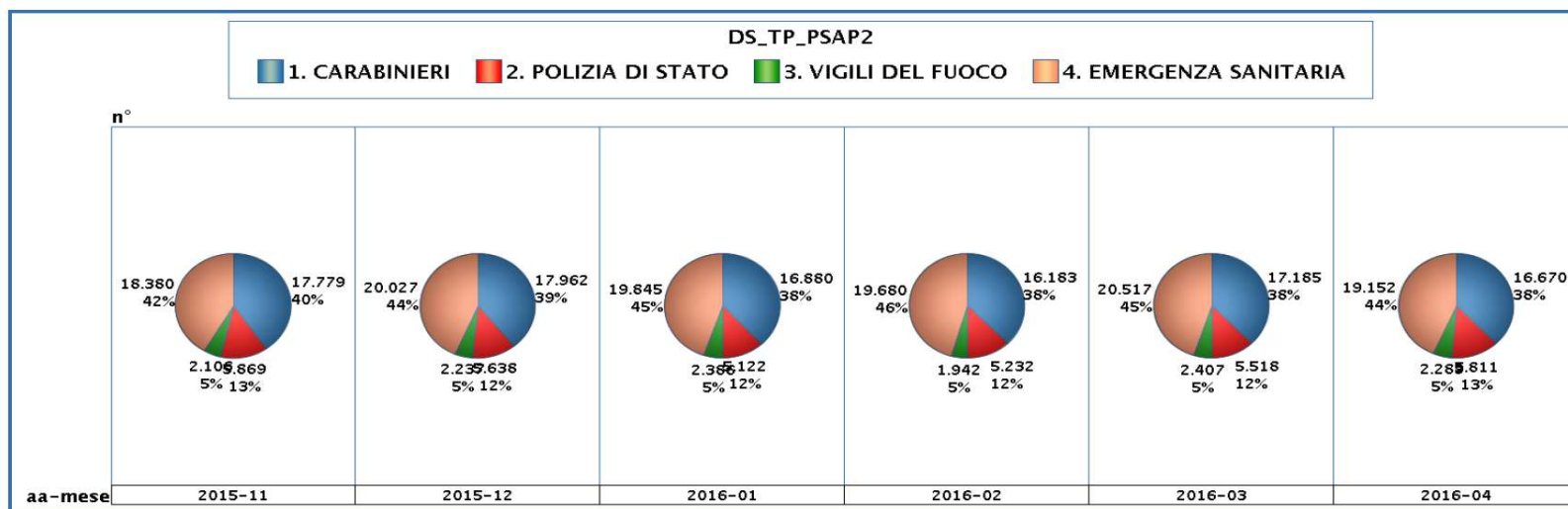
Inoltro Psap2  
 NO SI

# RICEZIONE E SMISTAMENTO

Il grafico riporta la suddivisione tra linee di emergenza da cui sono effettuate le chiamate dall'utenza.



Il grafico riporta la distribuzione delle chiamate ai PSAP2.

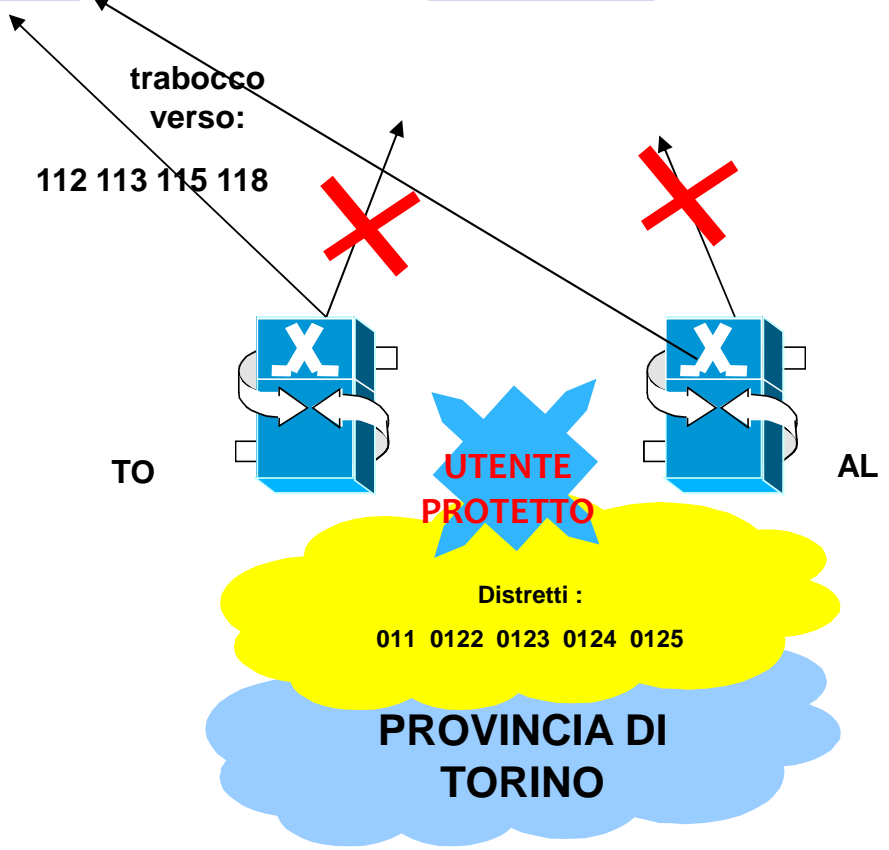




# Disaster Recovery

**CUR 112  
Saluzzo**

**CUR 112  
Torino**



# Emergenza

## NUMERO UNICO EUROPEO



### UN NUMERO SALVAVITA

Immaginate di essere in visita in uno Stato membro dell'UE e di aver bisogno di un'ambulanza, dei vigili del fuoco o della polizia. Sapreste quale numero di emergenza chiamare?

In un'Unione Europea in cui si viaggia sempre di più per lavoro o per piacere, milioni di persone potrebbero trovarsi in tale situazione. Per fortuna, non c'è bisogno di cercare o ricordare i numeri di emergenza funzionanti in ogni Stato membro dell'Unione. Ricordatene solo uno: il 112!

Potete chiamare gratuitamente il 112 per contattare i servizi di emergenza in tutta l'Unione europea, da rete fissa o mobile.

 Incidente	 Aváríja	 Accident	 Ζημιονγkα
 Feriti	 Trauma	 Rániri	 Пожар
 Incendio	 Ugungsgreks	 Incendiu	 Крaждá
 Furto	 Zádžiba	 Furt	 Нaнaдeнтe
 Aggressione	 Uzbrukums	 Agresiuie	 Нaнaдeнтe
 Nesreča	 Onnettomus	 Timpiste	 Olycka
 Poškodba	 Loukkaantumine	 Gortü	 Skada
 Požar	 Tulipalo	 Döiteän	 Brand
 Kraja	 Varkaus	 Goid	 Stöld
 Napad	 Pahoinpiteily	 Ionsai	 Överfall
 Accident	 Önnetus	 Accident	 Ατύχημα
 Blessés	 Vigastus	 Injury	 Πυρκαγιά
 Incendie	 Tuiekahju	 Fire	 Κλοπή
 Vol	 Vargus	 Theft	 Επίβραση
 Agresion	 Kallialetung	 Assault	 Nehoda
 Ongeval	 Wypadek	 Accidente	 Zranenie
 Gewonden	 Ranni	 Feridos	 Požiar
 Brand	 Požar	 Fogo	 Krádež
 Diefstal	 Krádež	 Roubo	 Napadnutie
 Aanranding	 Napad	 Agresião	 Unfall
 Accidente	 Nehoda	 Ulykke	 Verletzung
 Heridos	 Zranení	 Skade	 Feuer
 Incendio	 Požár	 Brand	 Diebstahl
 Robo	 Krádež	 Tyveri	 Gewalt
 Agresión	 Napadeni	 Overfald	 Incident
 (112)	 Avarija	 Baleset	 Korrimet
	 Suželdimas	 Sérülés	 Nar
	 Gaisras	 Tűz	 Serq
	 Vagystė	 Lopás	 Aggressjoni
	 Užpuolimas	 Támadás	







**Da qualunque paese dell'Unione Europea, in qualsiasi momento, puoi contattare i servizi di emergenza chiamando il 112, il NUMERO UNICO EUROPEO di emergenza**

### **Perché il 112?**

Sempre più spesso i cittadini europei si spostano in altri paesi dell'Unione Europea, per lavoro o per vacanza. E quindi molto importante disporre di un numero telefonico di emergenza valido in tutta l'Unione Europea. I cittadini dovranno memorizzare un unico numero: il 112. Alcuni Stati membri (Danimarca, Finlandia, Paesi Bassi, Portogallo, Romania, Malta e Svezia) hanno adottato il 112 come principale numero di emergenza, mentre nella maggior parte degli altri Stati membri il 112 funziona in parallelo con i numeri di emergenza nazionali (in Italia il 113, 115, 118). Il 112 è inoltre in uso in alcuni paesi non membri dell'Unione Europea (come la Svizzera e il Sudafrika) ed è disponibile in tutto il mondo sulle reti di telefonia mobile (GSM).

### **Quando chiamare il 112?**

Chiamate il 112 per ogni emergenza che richieda l'intervento di un'ambulanza, dei vigili del fuoco o della polizia. Per esempio, potete ricorrere al servizio se siete testimoni di un grave incidente stradale, se notate un edificio in fiamme o se assistete a un tentativo di furto in un'abitazione. Non chiamate il 112 per ottenere informazioni sul traffico, sul meteo o per informazioni e richieste generiche. Chiamate non necessarie possono sovraccaricare il sistema e mettere a rischio la vita di chi realmente necessita soccorso. Anche le segnalazioni false possono incidere sulla tempestività dei soccorsi.

### **Cosa succede chiamando il 112?**

Chiamando il 112 si viene collegati ad un operatore. A seconda del sistema nazionale di protezione civile, l'operatore (in Italia ad esempio un carabiniere) potrà gestire direttamente la richiesta di aiuto oppure trasferirla al servizio di emergenza competente (ambulanza, vigili del fuoco, ecc.). In molti casi gli operatori sono in grado di rispondere in più di una lingua. Fornite il vostro nome, indirizzo e numero di telefono. L'identificazione del richiedente è necessaria soprattutto per evitare che uno stesso incidente sia segnalato due volte. Non riagganciate se chiamate il 112 per errore! Avvertite l'operatore che va tutto bene. Diversamente, potrebbero essere inviati soccorsi per verificare che non ci siano problemi.

### **Quanto costa chiamare il 112?**

Secondo le norme in materia di telecomunicazioni adottate dall'Unione Europea, il 112 deve essere raggiungibile gratuitamente da linee fisse e telefoni cellulari. E' gratuita anche la ricezione di informazioni sul 112 via SMS.

### **Posso chiamare il 112 da un telefono cellulare sprovvisto di Carta SIM?**

Sì, ma non in tutti i paesi. A causa del dilagare del fenomeno delle segnalazioni false, alcuni paesi hanno deciso di bloccare le chiamate al 112 da telefoni cellulari sprovvisti di carta SIM.

### **Se non sono in grado di spiegare all'operatore del 112 dove mi trovo, i servizi di emergenza riusciranno comunque a localizzare approssimativamente la mia posizione?**

**Se sì, in quanto tempo?**  
Sì, entro 2 secondi.

Quando si chiama il 112 in caso di emergenza, le informazioni relative alla localizzazione del chiamante consentono di identificare approssimativamente dove si trova fisicamente la persona che effettua la chiamata.