

NUE 112

Numero Unico di Emergenza Europeo

11 febbraio 2022
112 day

Febbraio 2022



LA STORIA

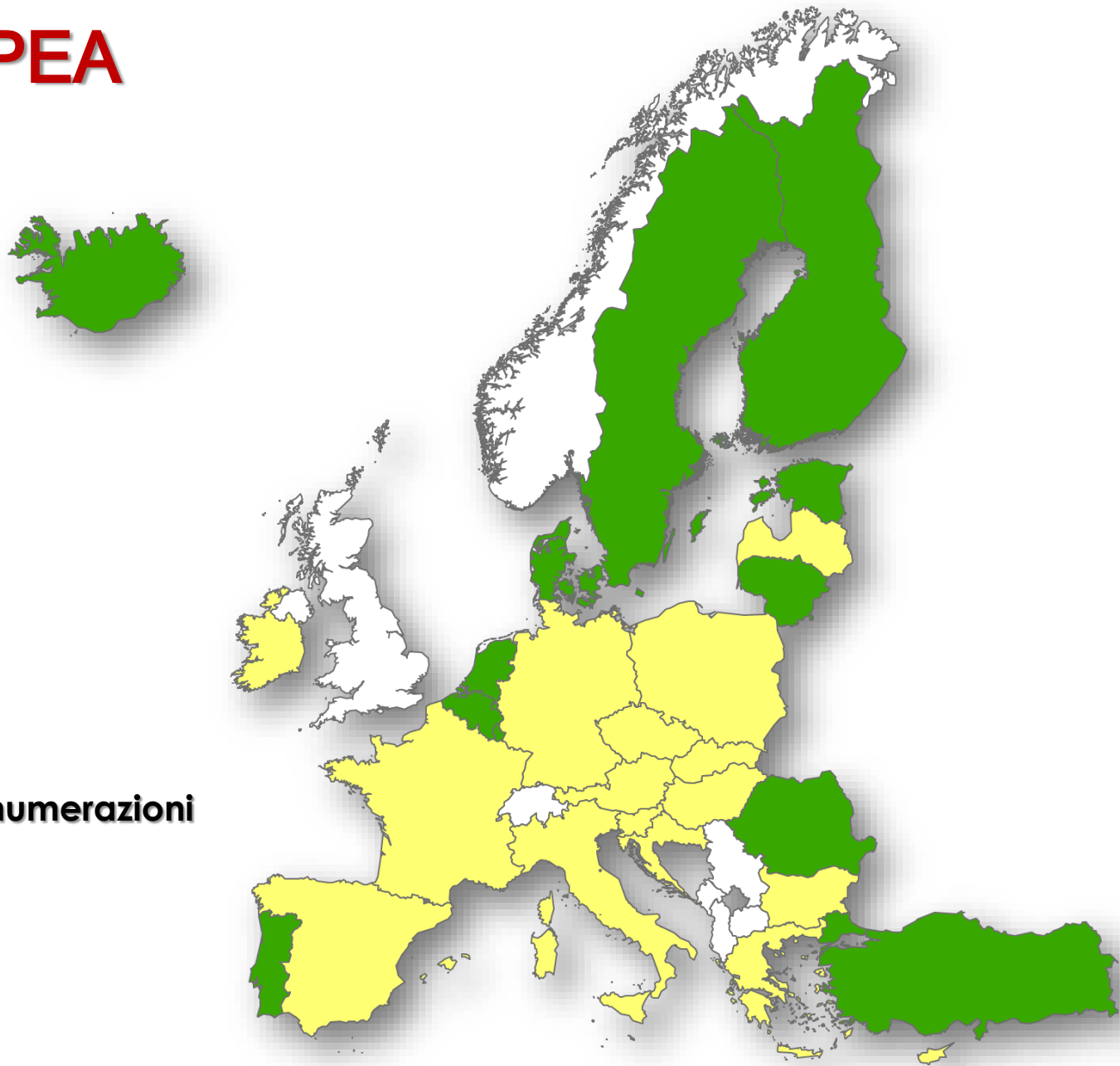
- 1991** Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991: introduzione di un numero unico europeo per le chiamate di emergenza,
- 2002 Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea: Termine per dare attuazione alla direttiva, **24 luglio 2003**
- 2003 Il decreto legislativo 1 agosto 2003: affidava al Ministero delle comunicazioni il compito di adottare le misure indispensabili.
- 2004 In adempimento dell'indirizzo ricevuto, il Ministero delle comunicazioni emanava il decreto 27 aprile 2006 nel quale il Numero Unico è individuato quale servizio abilitato a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118.
- 2008 Decreto 22 gennaio 2008 il Ministero delle comunicazioni: identificazione della linea e localizzazione del chiamante verso i numeri di emergenza a Polizia di Stato e Arma dei Carabinieri
- 2009 Gruppi di lavoro (interministeriali e interforze) e sperimentano i modelli progettuali NUE 2007 e NUE 2009 Integrato
- 2010** **21 giugno 2010: avvio, a livello sperimentale, il "Call center NUE 112 Varese"**
- 2014** Il Ministero dell'Interno e la Regione Lombardia, concordano di estendere il modello a tutto il territorio regionale. L'estensione si è completata nel 2014.



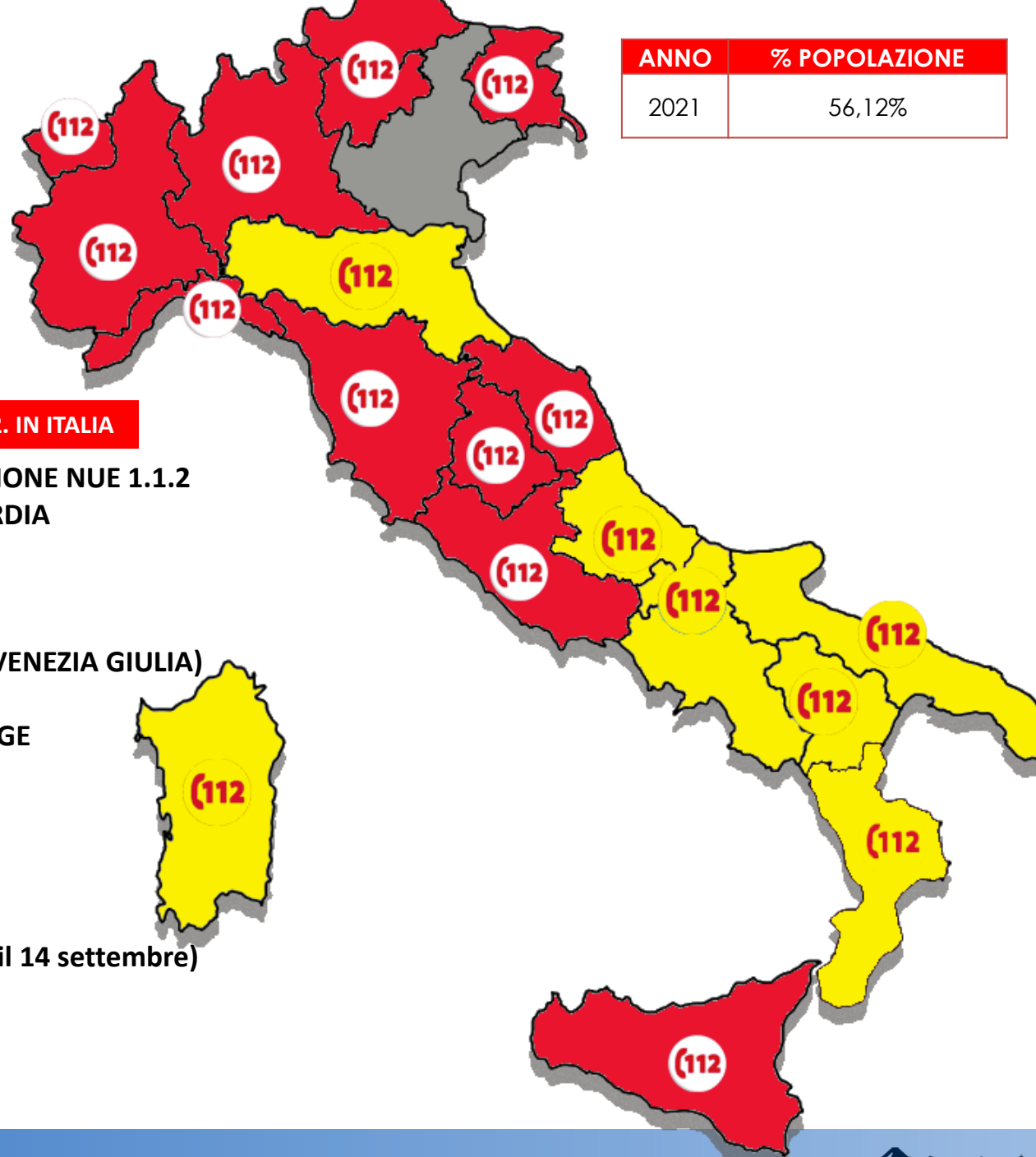
LA REALTA' EUROPEA

 NUE 112

 NUE 112 + altre numerazioni



LA REALTA' NAZIONALE



CRONOLOGIA ATTIVAZIONI N112. IN ITALIA

- 2010 – VARESE SPERIMENTAZIONE N112
- 2013 – 2015 – RESTO LOMBARDIA
- 2015 – ROMA
- 2017 – PIEMONTE
- 2017 – LIGURIA
- 2017 – PALMANOVA (FRIULI VENEZIA GIULIA)
- 2017 – VALLE D’AOSTA
- 2017 – TRENINO E ALTO ADIGE
- 2018 – 2019 – SICILIA
- 2020 – ROMA
- 2021 – TOSCANA
- 2021 – MARCHE
- 2021 - UMBRIA
- 2021 – RESTO LAZIO (attivato il 14 settembre)

- LOMBARDIA
- TRENINO ALTO ADIGE
- FRIULI VENEZIA GIULIA
- SICILIA
- LAZIO
- LIGURIA
- VALLE D’AOSTA
- PIEMONTE
- TOSCANA
- MARCHE
- UMBRIA

LE PROSSIME REGIONI*

- SARDEGNA
- PUGLIA
- CALABRIA
- ABRUZZO
- MOLISE
- BASILICATA
- CAMPANIA

* In base ai protocolli d’intesa già sottoscritti

VENETO (ASSENZA DI PROTOCOLLI DI INTESA)

LA REALTA' DELLA LOMBARDIA

In Lombardia sono attive **3 Centrali Uniche di Risposta NUE 112** (CUR NUE 112) per 10 milioni di residenti:

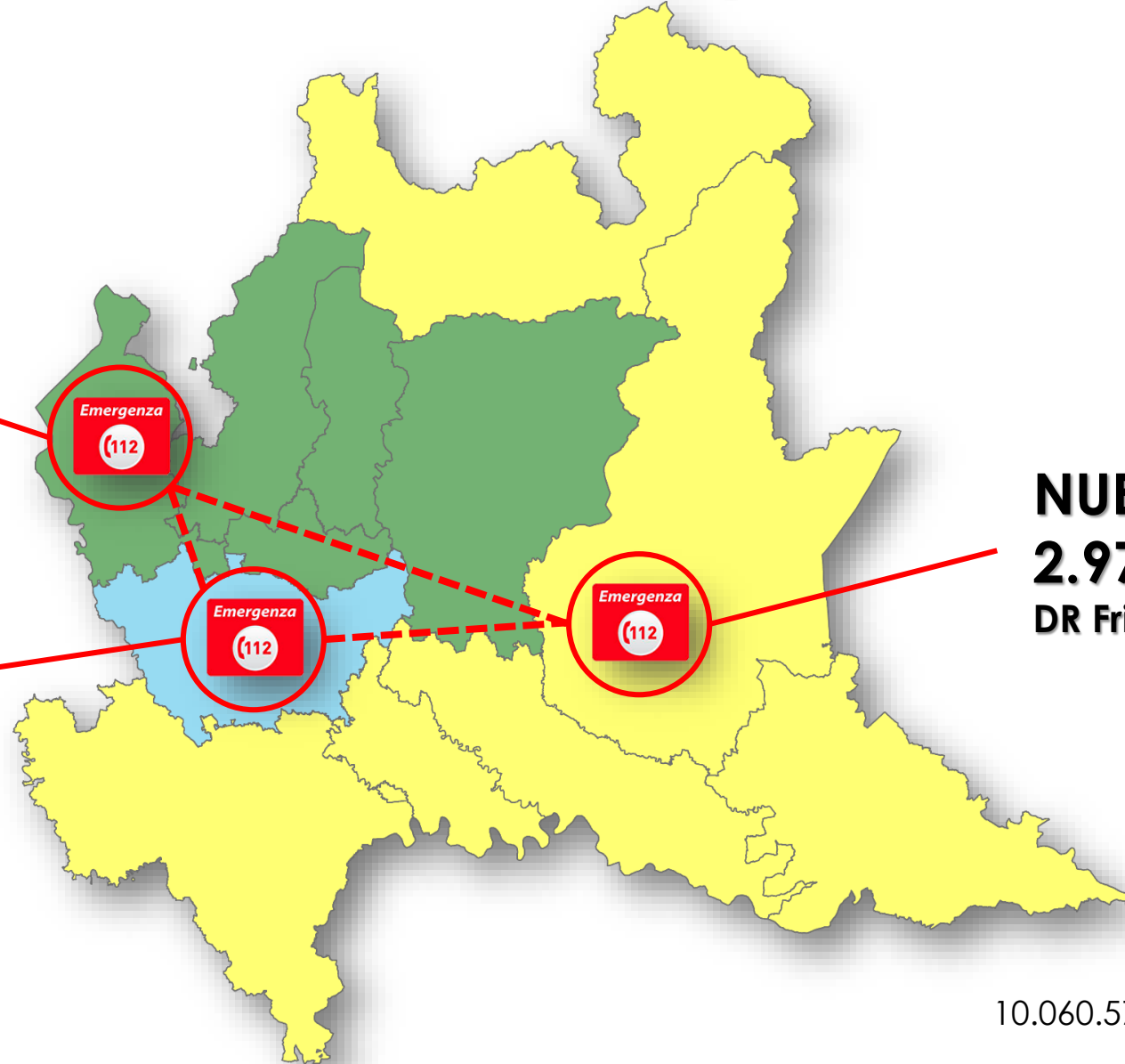
- **VARESE** anno di attivazione: **giugno 2010**
(province di Bergamo, Como, Lecco, Monza, Sondrio e Varese)
- **MILANO** anno di attivazione: **maggio 2013**
(provincia di Milano)
- **BRESCIA** anno di attivazione: **dicembre 2014**
(province di Brescia, Cremona, Lodi, Mantova, Pavia e Sondrio)

LA REALTA' DELLA LOMBARDIA

NUE 112 VA
3.732.582 abitanti
eCall nazionale

NUE 112 MI
3.123.205 abitanti
DR Liguria

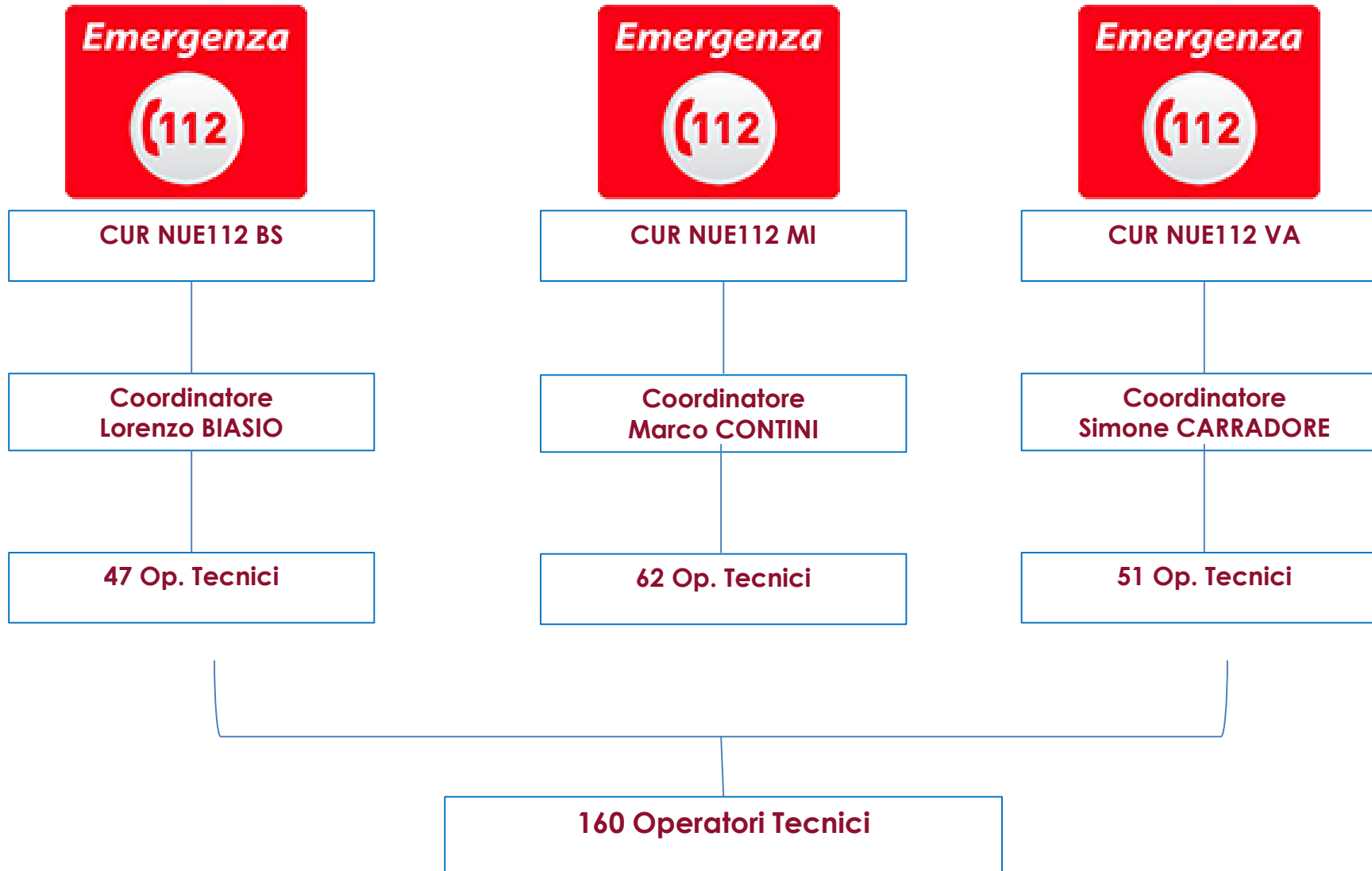
NUE 112 BS
2.970.354 abitanti
DR Friuli Venezia Giulia



10.060.574 abitanti (dato al 1.01.2020)

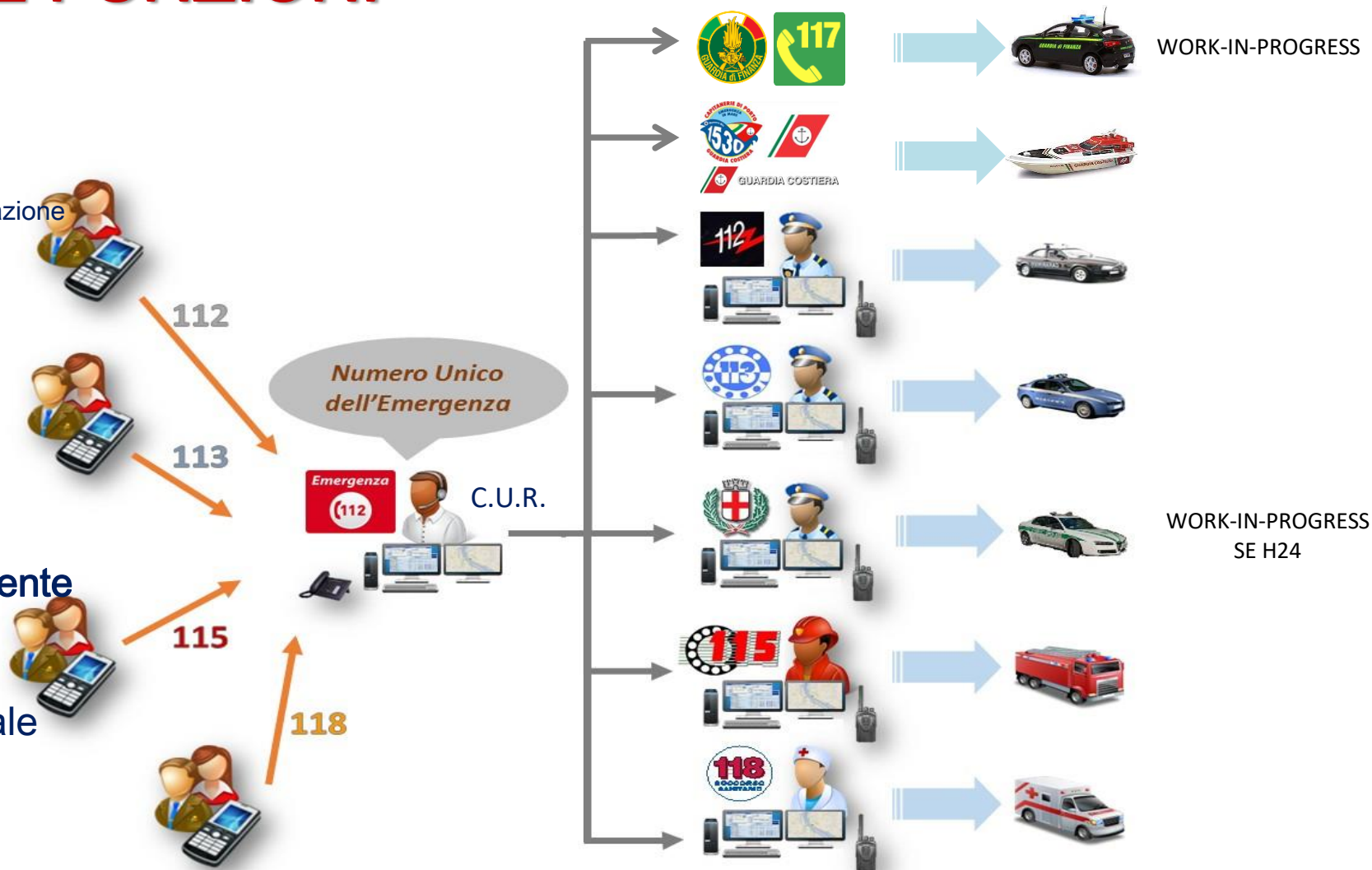


LA REALTA' DELLA LOMBARDIA



NUE 1.1.2. – RUOLO E FUNZIONI

- **Risposta** immediata alla chiamata
eventuale richiamata se l'utente interrompe la comunicazione
- **Filtro** delle chiamate inappropriate
- **Localizzazione**
(Rete telefonica, app 112 Where Are U, AML, eCall)
- **Consegna veloce all'ente competente**
(Polizia, Carabinieri, Sanità, Vigili Fuoco)
- Accesso **multilingua** in tempo reale
- **Chat** per persone sorde/mute



NUE 1.1.2. – RISPOSTA IMMEDIATA

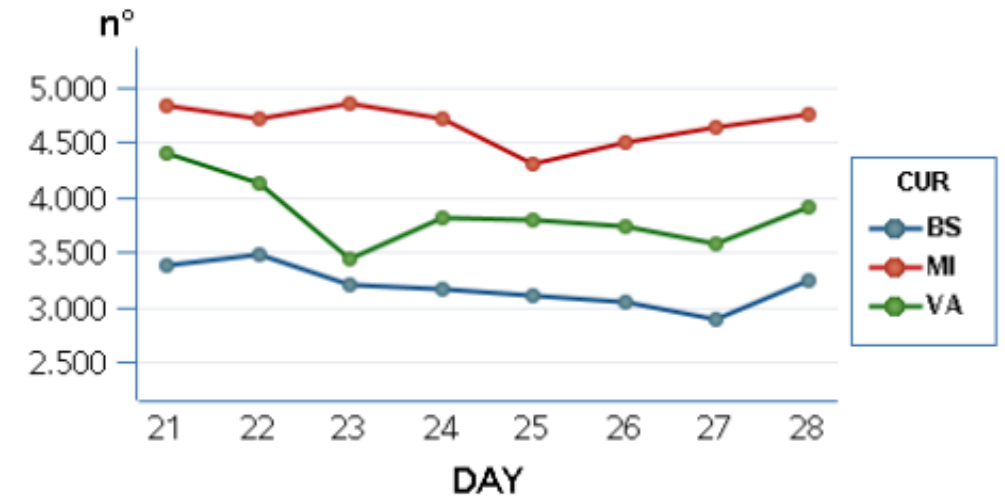


\leq *5 secondi*

Tempo di risposta all'utente
per il 75% delle chiamate

NUE 1.1.2. – CHIAMATE

TREND ULTIMI 8 GIORNI



CHIAMATE DIE PER GLI ULTIMI 8 GIORNI

Id Month		202201							
GG		21	22	23	24	25	26	27	28
w.d.		Ven	Sab	Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven
CUR									
BS	n°	3.391	3.482	3.204	3.168	3.105	3.050	2.896	3.254
MI	n°	4.844	4.725	4.860	4.717	4.315	4.500	4.637	4.767
VA	n°	4.404	4.127	3.444	3.816	3.802	3.739	3.577	3.914
Totale	n°	12.639	12.334	11.508	11.701	11.222	11.289	11.110	11.935

CHIAMATE RICEVUTE ANNO 2021

MI 1.692.773 (4638/DIE)

BS 1.251.330 (3428/DIE)

VA 1.473.434 (4037/DIE)

TOTALE LOMBARDIA 4.417.537 (12.103/DIE)

REPORT ATTIVITA' NUE112 - 10 febbraio 2022

MI 4.506 chiamate / 4,5 secondi tempo attesa medio

BS 3.012 chiamate / 4,5 secondi tempo attesa medio

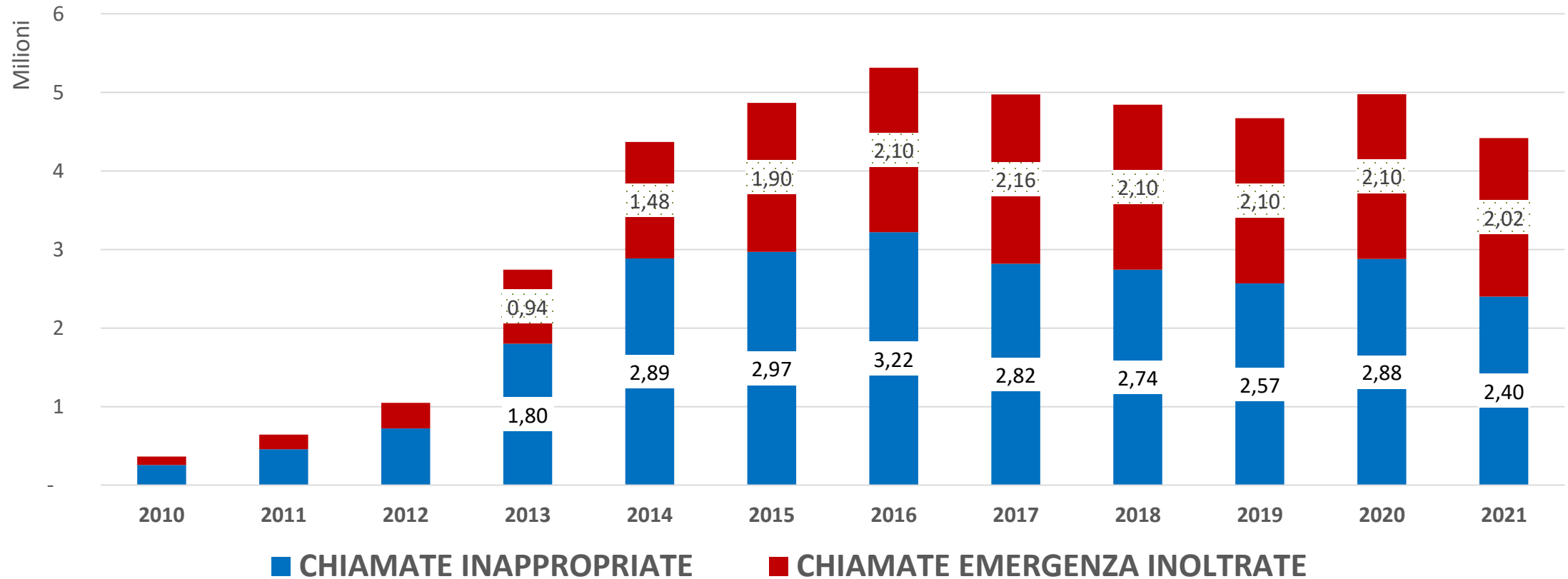
VA 3.703 chiamate / 5,9 secondi tempo attesa medio

TOTALE LOMBARDIA 11.221 CHIAMATE / 4,9 SEC.

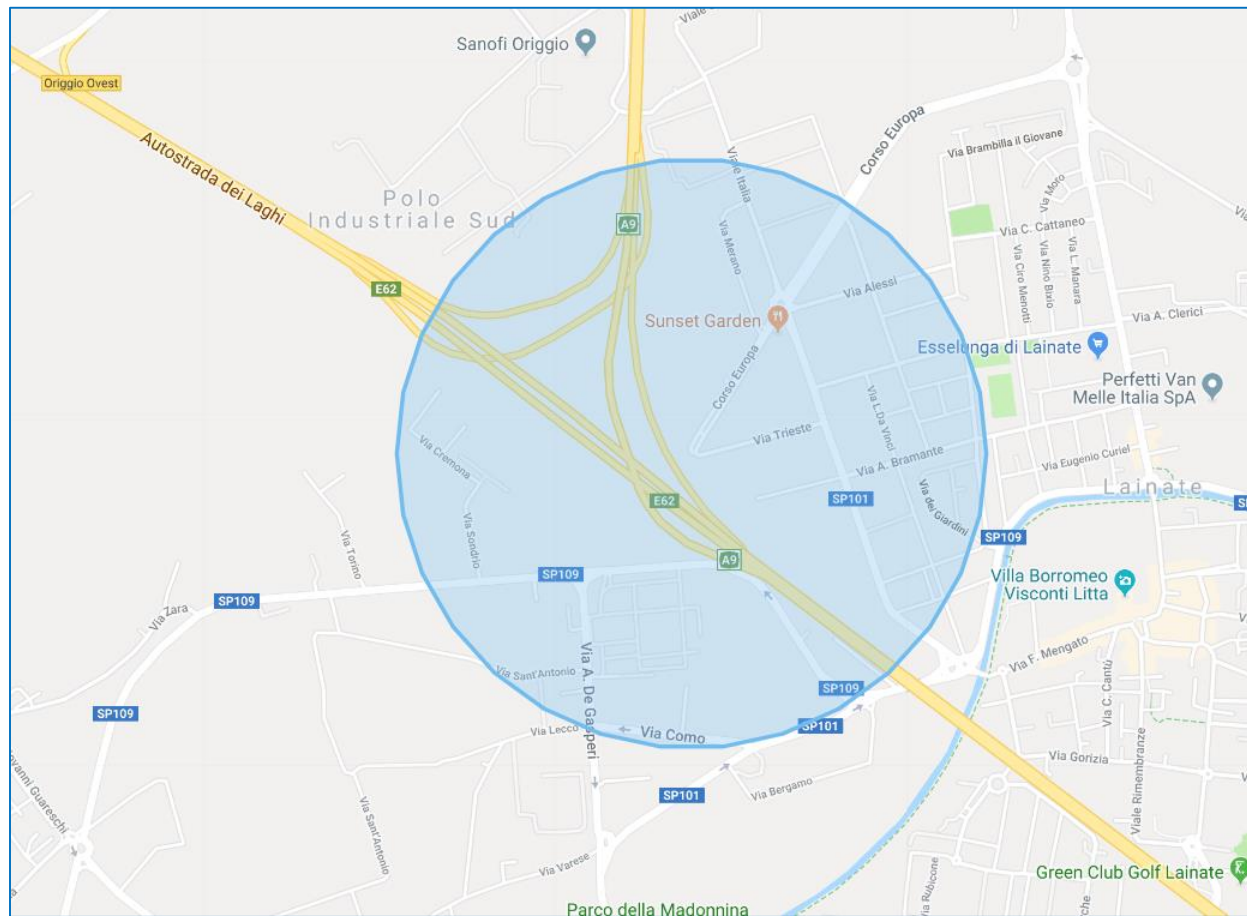
NUE 1.1.2. – FILTRO DELLE CHIAMATE

43.2 MILIONI di CHIAMATE dal 2010 in Lombardia

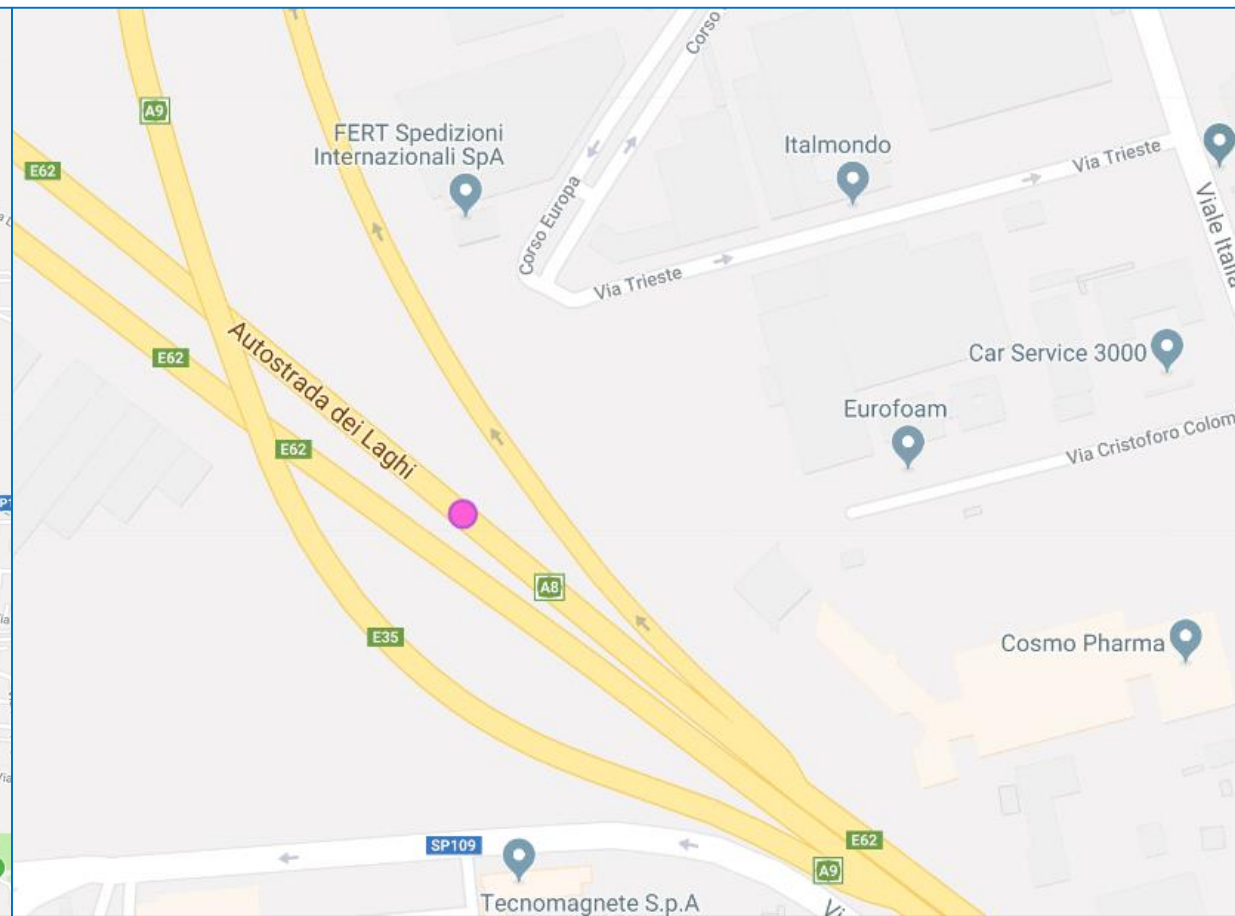
Solo il 40% delle chiamate risulta appropriato e quindi inoltrato ai servizi di emergenza



Localizzazione: cella telefonica e Where ARE U



Cella telefonica

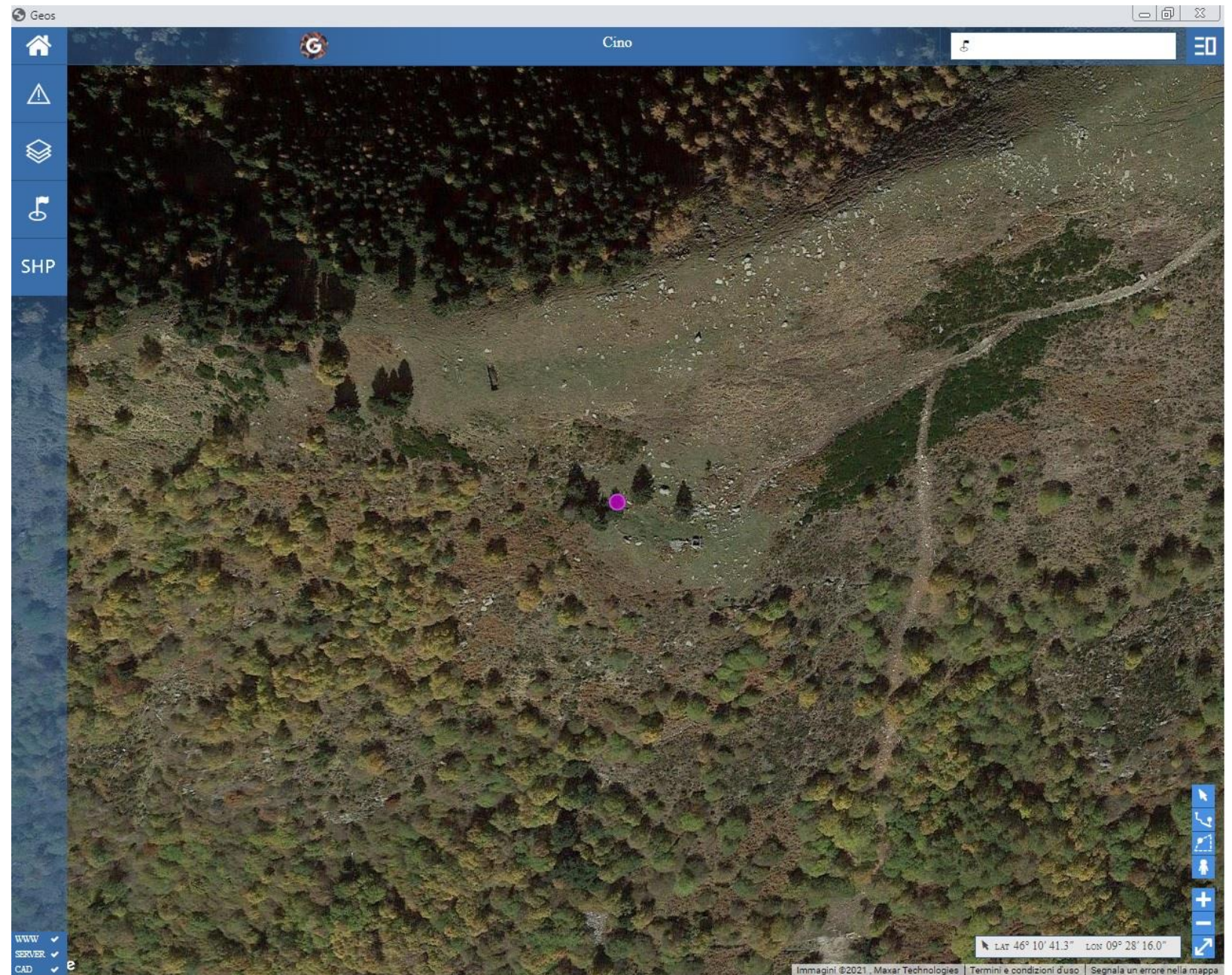


Where AREU U

Localizzazione: AML Advance Mobile Location

Quando viene effettuata una chiamata d'emergenza il telefono attiva automaticamente il proprio servizio di localizzazione per stabilire la sua posizione e invia queste informazioni ai servizi di emergenza tramite un SMS.

I servizi utilizzano sia il GPS che il Wi-Fi per calcolare la posizione esatta del telefono



NUE 1.1.2. – TEMPO DI PROCESSO



≤ 50 *secondi*

Tempo impiegato per effettuare la localizzazione e successivamente inoltrare la chiamata all'ente competente per il 75% degli eventi

CONCLUSIONI

Il NUE 112 contribuisce in modo significativo alla gestione della chiamata di soccorso abbassando di circa 45 secondi (48%) la fase fondamentale e cruciale di localizzazione del punto di intervento.

Sicuramente esiste un «doppio passaggio» ma questo non determina un allungamento per il tempo di dispatch.

AREU

Sistema Socio Sanitario

