

# NUE 112

## Numero Unico di Emergenza Europeo

**11 febbraio 2022**  
**112 day**

Febbraio 2022



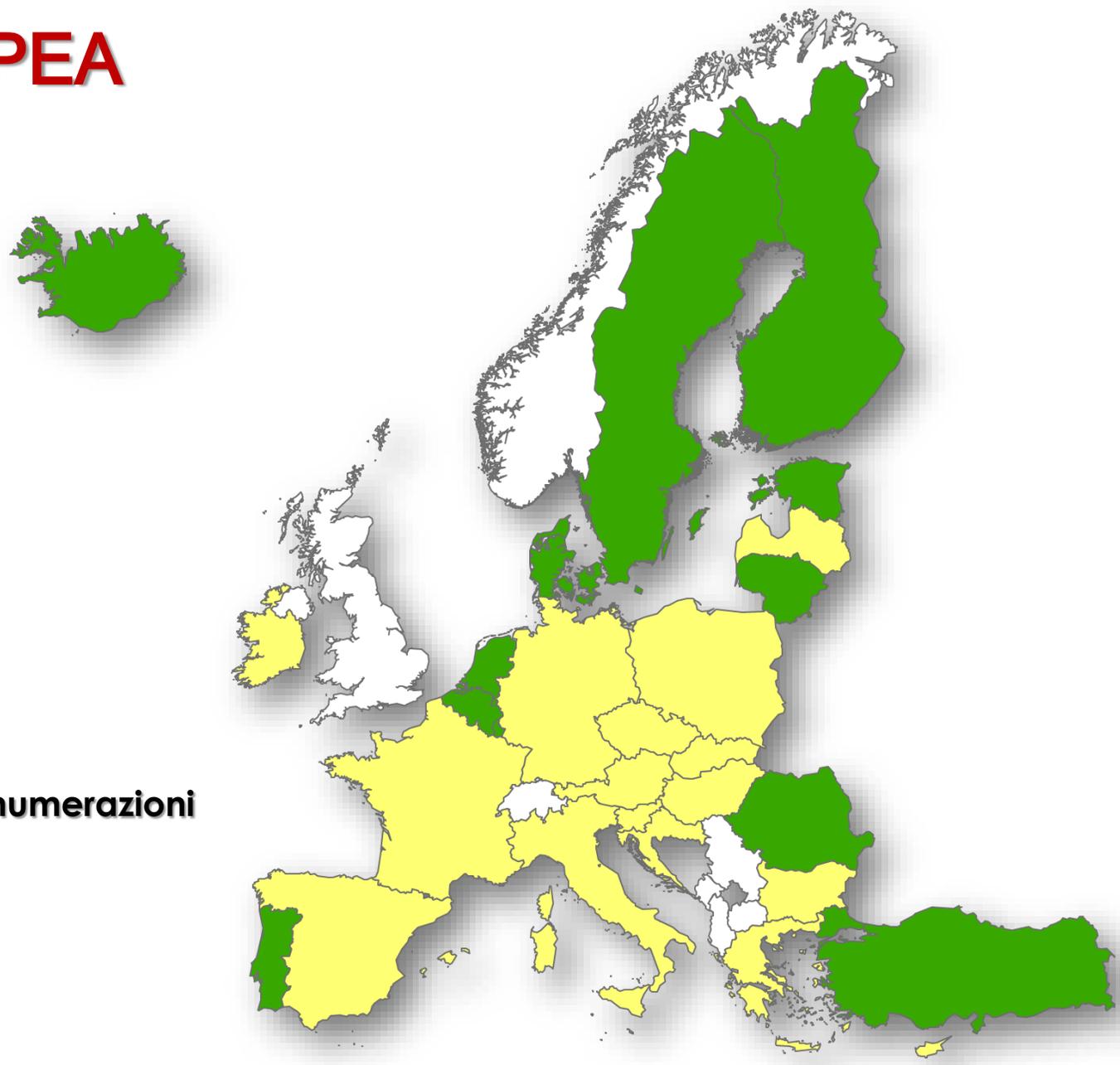
## LA STORIA

- 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.

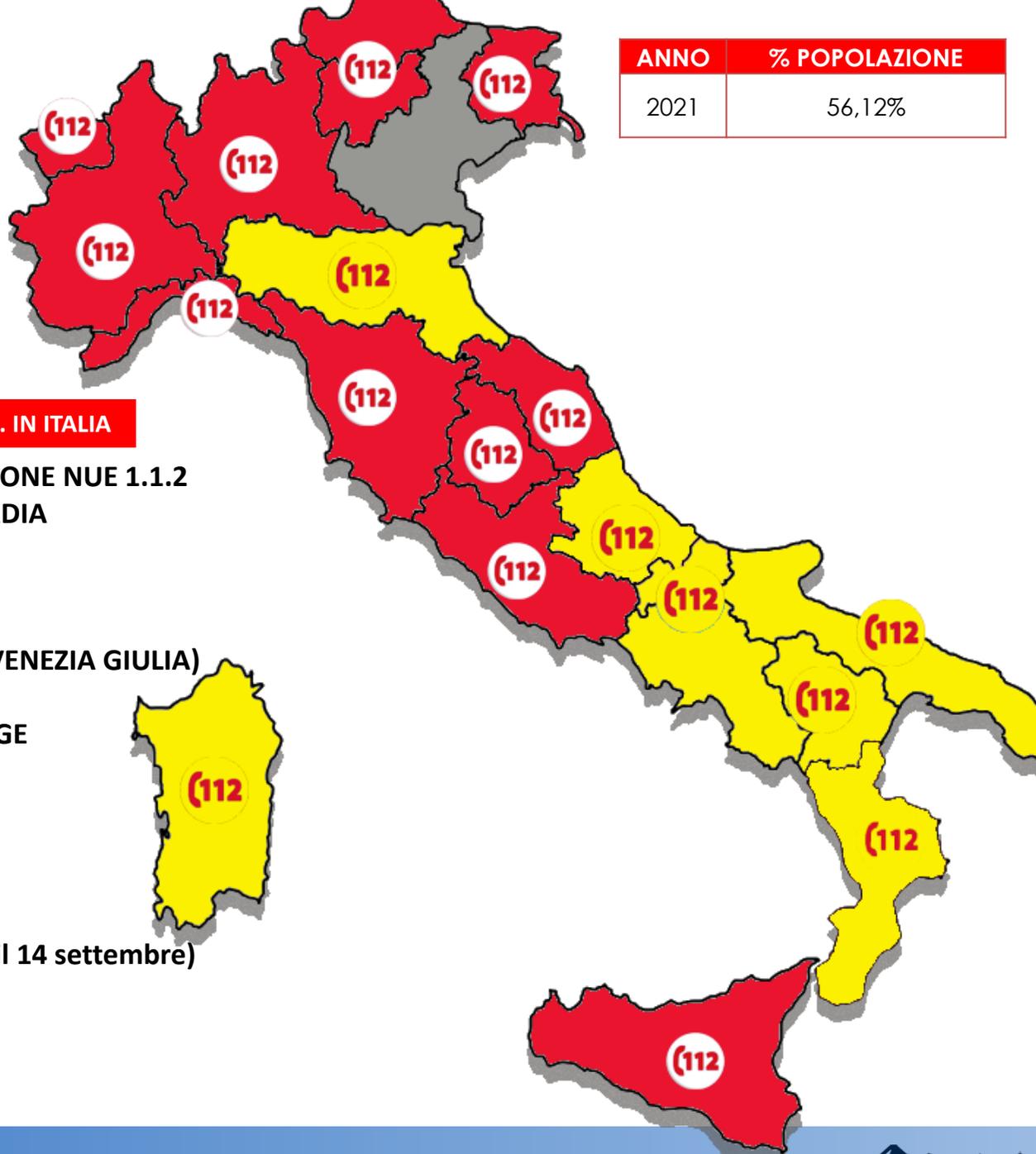


# LA REALTA' EUROPEA

-  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)

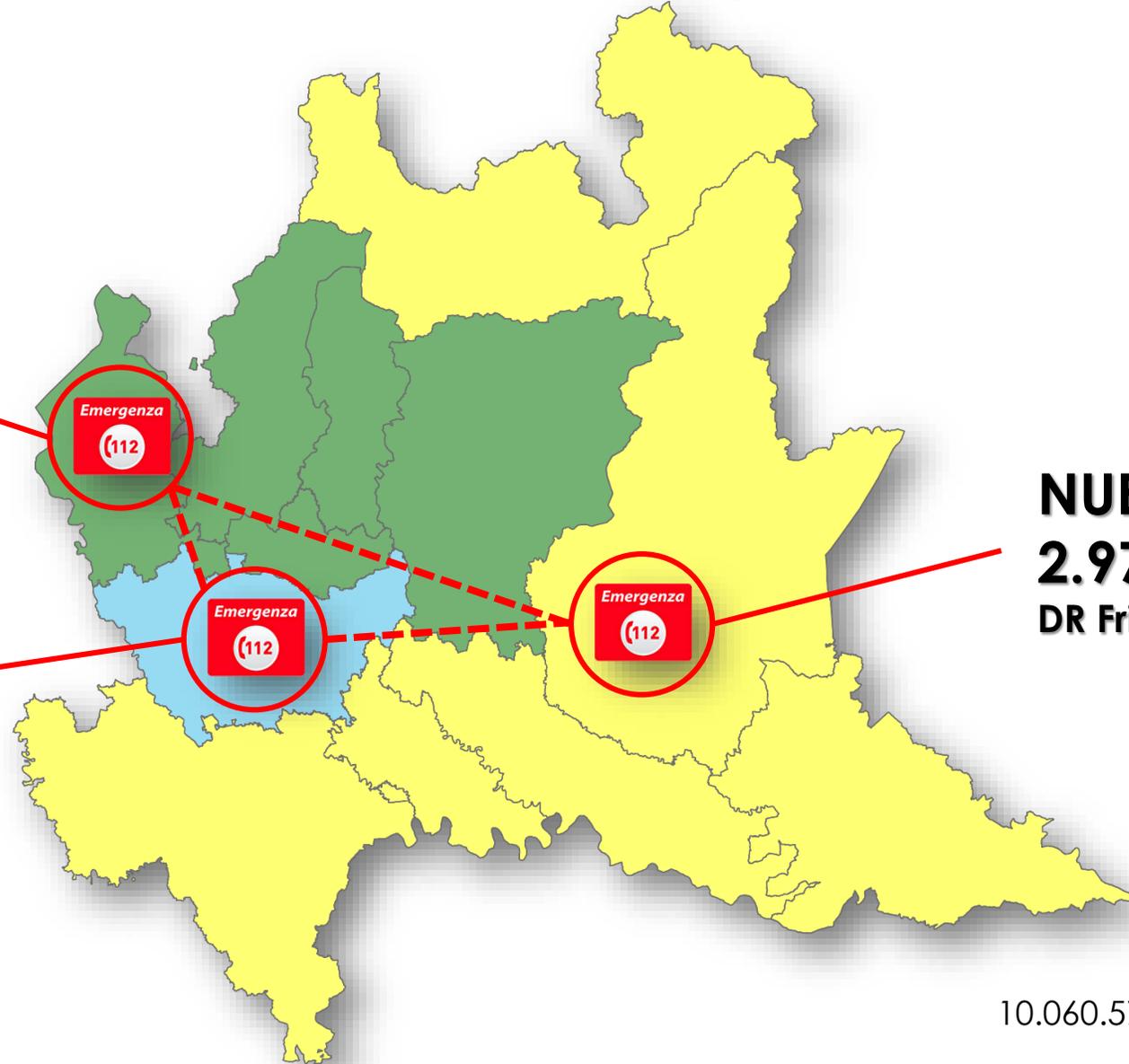


# LA REALTA' DELLA LOMBARDIA

**NUE 112 VA**  
**3.732.582 abitanti**  
eCall nazionale

**NUE 112 MI**  
**3.123.205 abitanti**  
DR Liguria

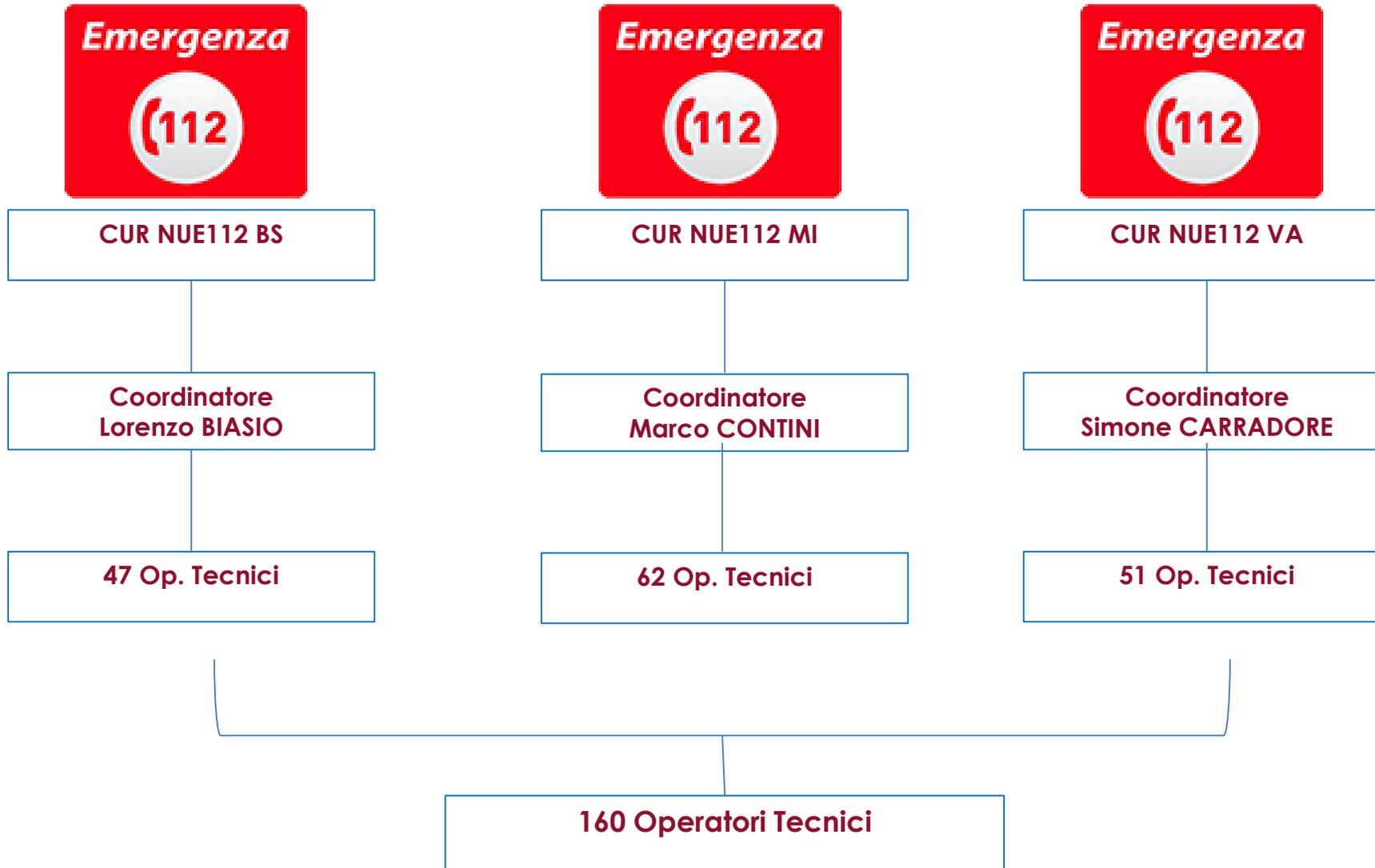
**NUE 112 BS**  
**2.970.354 abitanti**  
DR Friuli Venezia Giulia



10.060.574 abitanti (dato al 1.01.2020)

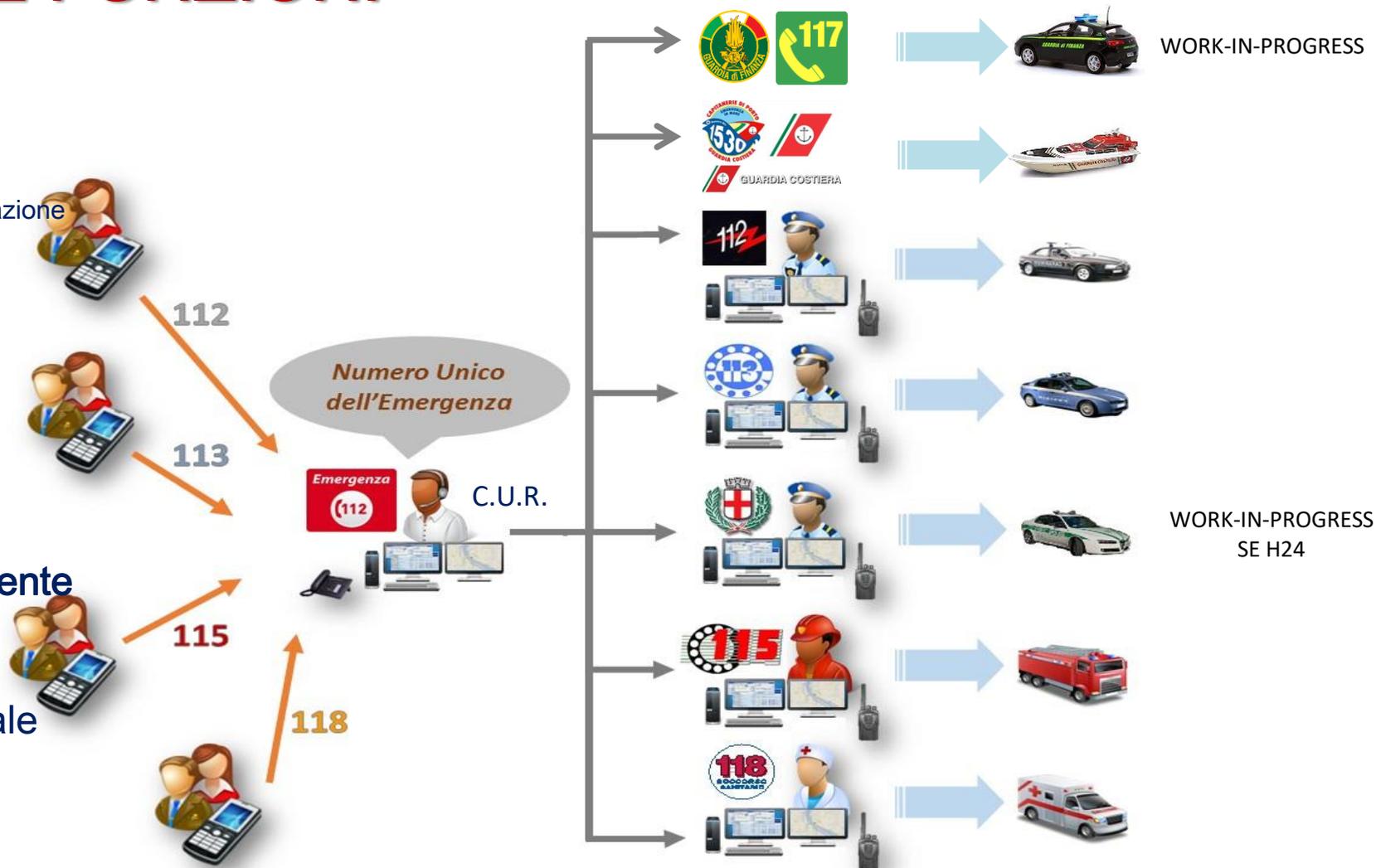


# LA REALTA' DELLA LOMBARDIA



# 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

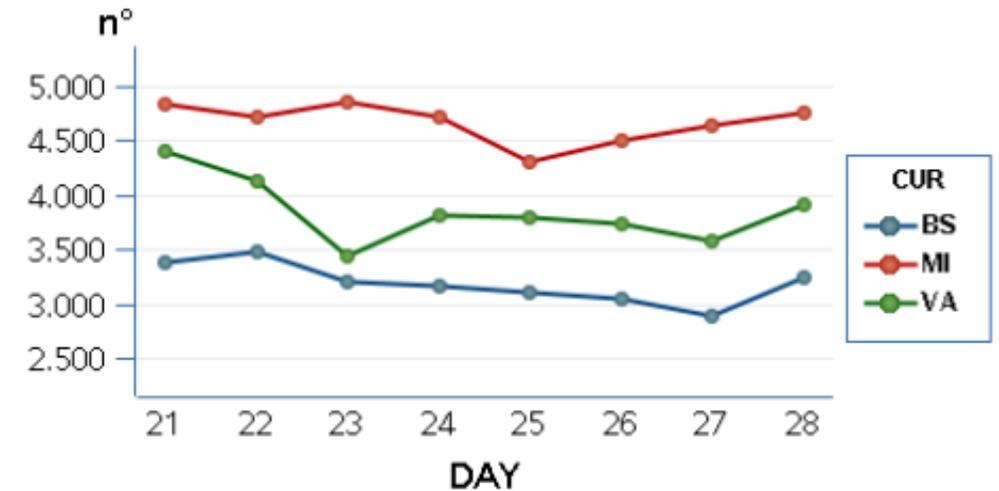


$\leq$  *5 secondi*

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
<b>CUR</b>									
<b>BS</b>	n°	3.391	3.482	3.204	3.168	3.105	3.050	2.896	3.254
<b>MI</b>	n°	4.844	4.725	4.860	4.717	4.315	4.500	4.637	4.767
<b>VA</b>	n°	4.404	4.127	3.444	3.816	3.802	3.739	3.577	3.914
<b>Totale</b>	n°	<b>12.639</b>	<b>12.334</b>	<b>11.508</b>	<b>11.701</b>	<b>11.222</b>	<b>11.289</b>	<b>11.110</b>	<b>11.935</b>

# 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

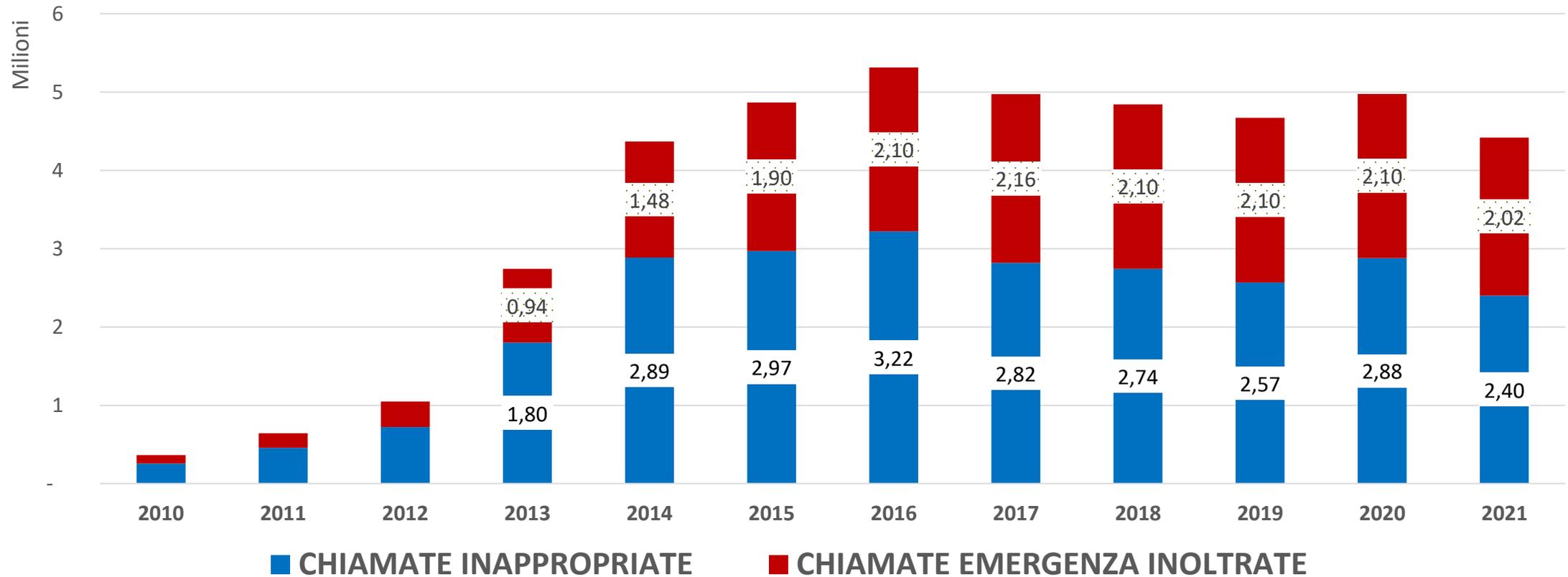
VA 3.703 chiamate / 5,9 secondi tempo attesa medio

TOTALE LOMBARDIA 11.221 CHIAMATE / 4,9 SEC.

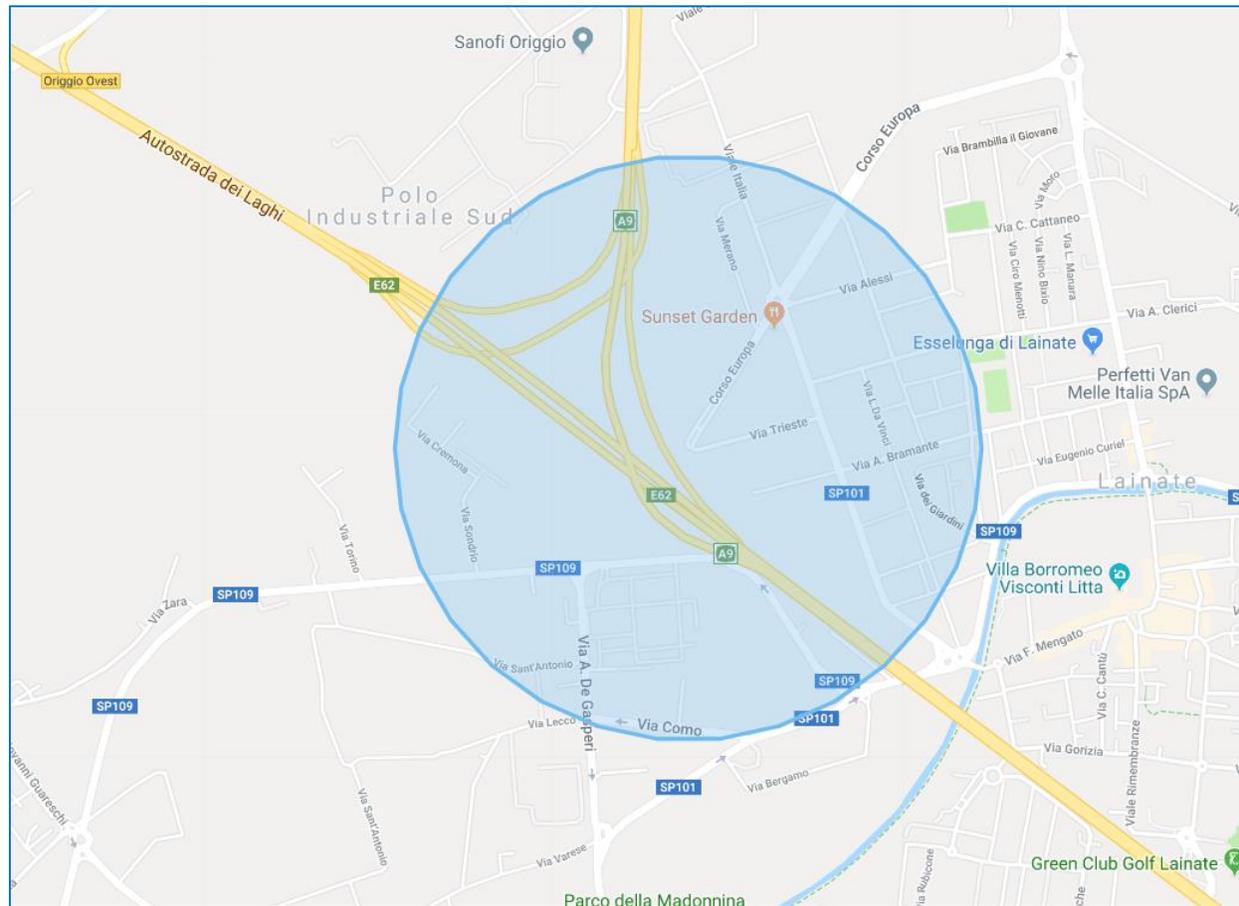
# NUE 1.1.2. – FILTRO DELLE CHIAMATE

## 43.2 MILIONI di CHIAMATE dal 2010 in Lombardia

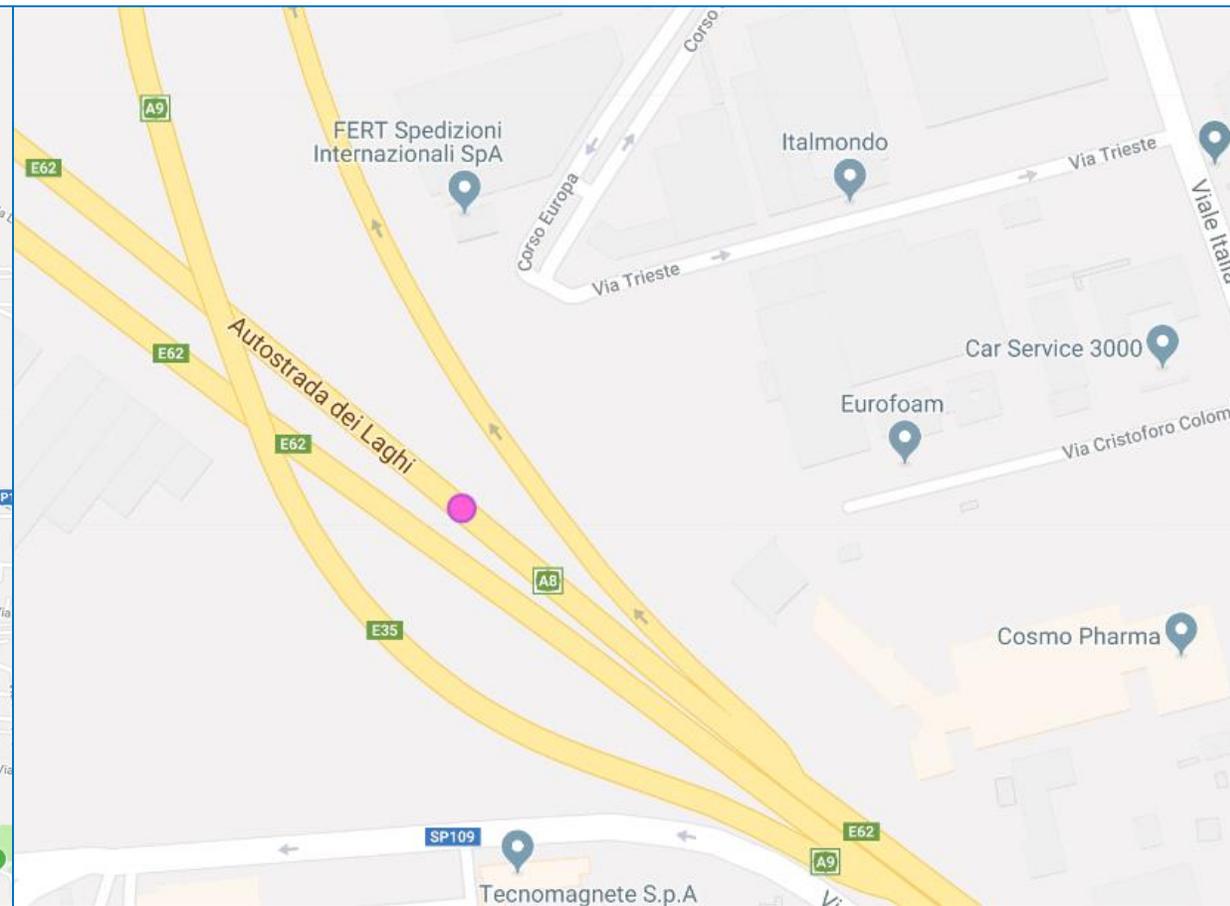
Solo il 40% delle chiamate risulta appropriato e quindi inoltrato ai servizi di emergenza



# Localizzazione: cella telefonica e Where ARE U



**Cella telefonica**

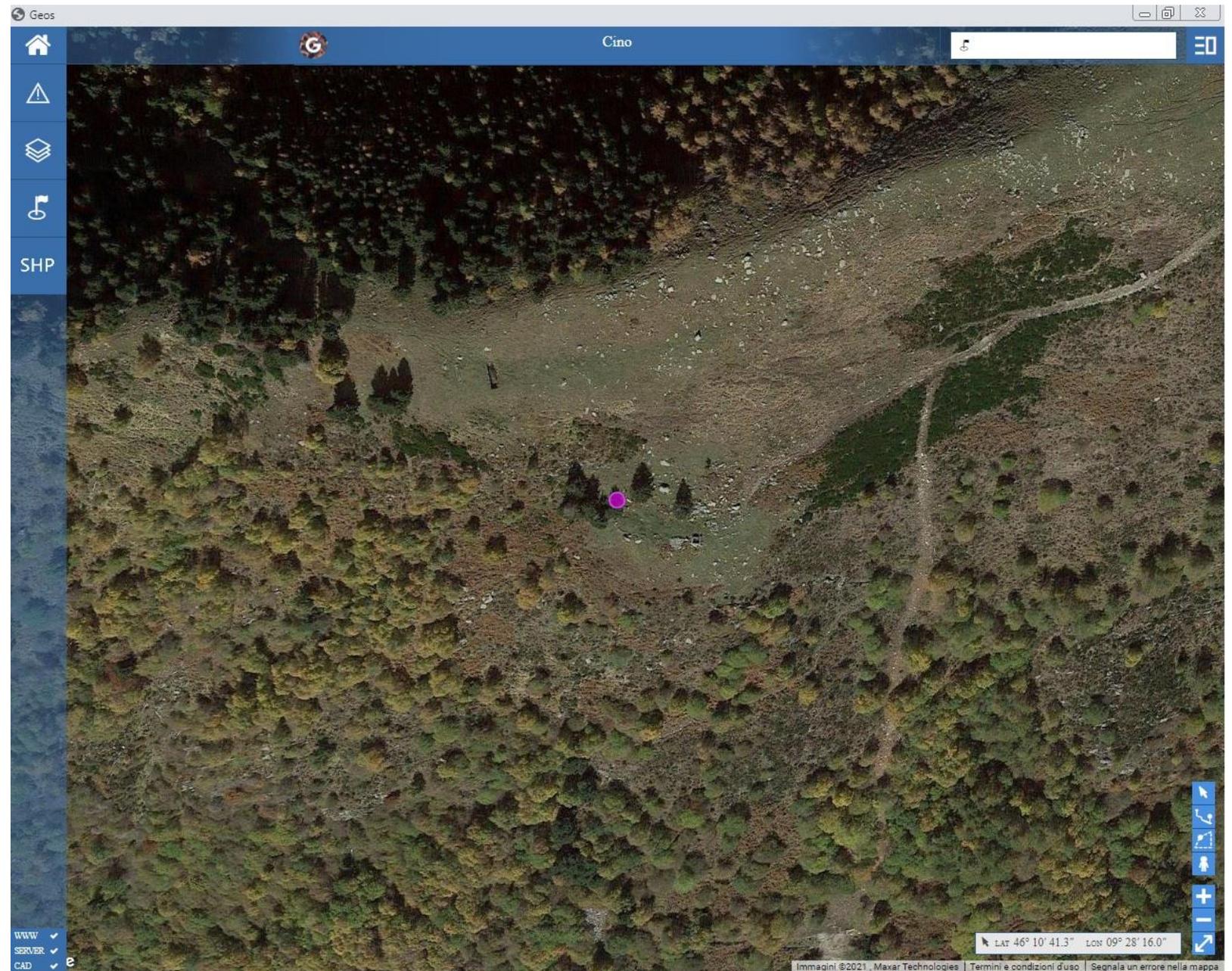


**Where AREU U**

# 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



$\leq$  ***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

