

Centrali aperte ai cittadini per l'112 Day

La giornata europea dedicata Numero Unico di Emergenza si svolge l'11 febbraio ed è un'occasione per accendere un faro sul servizio. La Lombardia, precursore del modello delle Centrali Uniche di Risposta ora esteso al resto d'Italia, ha aperto al pubblico le centrali di Varese, Brescia e Milano, città che ha ospitato la visita del sottosegretario agli Interni Stefano Candiani e del governatore Attilio Fontana

■ di **Marinella Marinelli**

Alla caserma Annarumma di Milano, che ospita la Centrale Unica di Risposta, la giornata è cominciata con la pre-

sentazione del NUE 112 a cura di Alberto Zoli, direttore generale di Areu, l'azienda regionale Emergenza Urgenza cui fa capo il Servizio. Zoli ha dato conto delle attività della Cur di Milano allargando l'o-

rizzonte anche agli ottimi risultati conseguiti mediamente dal servizio che ora si è consolidato in altre otto regioni italiane, "coprendo" una popolazione di circa il 43 per cento dei residenti, una quota de-



stinata a salire al 65 per cento entro l'anno grazie alle nuove attivazioni previste. Sulla volontà governativa di velocizzare l'estensione del Nue 112 ha dato garanzie il sottosegretario all'Interno Stefano Candiani, che ha annunciato lo stanziamento in manovra di nuove risorse da destinare allo scopo: «Ci aspettiamo che entro il 2019 venga attivato il servizio in quattro regioni: Sardegna, Umbria, Marche e Toscana». «Altro obiettivo», ha detto ancora



I visitatori hanno avuto l'opportunità di osservare "in doppio" con gli operatori, il funzionamento del servizio e la gestione delle chiamate d'emergenza in entrata

Candiani, «è lavorare sulla velocità di risposta degli operatori che poi smistano in base alla competenza le chiamate di emergenza rivolte a Polizia, Carabinieri, Vigili del fuoco e Servizio unico d'emergenza 118. Sul fronte dei tempi di risposta, l'obiettivo è raggiungere quello attuale medio della Sicilia, 2,6 secondi». E' infatti proprio la Sicilia il "benchmark" da emulare, anche

■ *Le autorità in visita alla CUR Nue di Milano. Da sinistra, Alberto Zoli, direttore generale di Areu; Marco Granelli, Assessore a Mobilità e Ambiente del comune di Milano; il direttore regionale dei Vigili del Fuoco Dante Pellicano; Il governatore lombardo Attilio Fontana; il sottosegretario all'Interno Stefano Candiani; il questore di Milano Marcello Cardona; il direttore provinciale VVF Carlo Dall'Oppio; il prefetto di Milano Renato Saccone e il generale della Guardia di Finanza Giuseppe Vicanolo*



■ *Un momento dell'illustrazione dell'112 da parte del direttore generale Areu Alberto Zoli e, sotto, un'operatrice in servizio*



se il primato si gioca ormai sulle frazioni di secondo, considerando che la risposta al primo squillo è pressochè consolidata ovunque.

Il sottosegretario ha inoltre annunciato la partenza, proprio nel giorno della festa dell'112, del nuovo sito del Ministero dell'Interno de-



■ *L'intervento del sottosegretario Stefano Candiani. Sotto, il governatore Fontana mentre osserva, "in doppio" con l'operatrice, il funzionamento dell'attività di risposta alle chiamate d'emergenza*

dicato al Numero unico europeo dell'emergenza, che si affianca al canale ufficiale Youtube "AllAbout 112", allo scopo di diffonderne tra i cittadini la conoscenza .

Per le autorità e per il pubblico presente la formula per la conoscenza del servizio prescelta nella giornata è stata l'ascolto diretto, "in doppio" con gli operatori, delle telefonate reali in entrata e dello smistamento alle forze di secondo livello, le cosiddette PSAP2, visualizzando ciò che vede l'operatore nel monitor: non solo la localizzazione immediata del chiamante, ma anche tutte le informa-

■ *I visitatori hanno avuto l'opportunità di osservare "in doppio" con gli operatori, il funzionamento del servizio e la gestione delle chiamate d'emergenza in entrata*

zioni che consentono di "filtrare" oltre il 40 per cento delle chiamate "inutili", cioè le segnalazioni multiple sulla stessa emergenza o le

pregio di essere uniforme ovunque, al contrario del 118 che ero-

Il sottosegretario Candiani ha annunciato la partenza, proprio nel giorno della festa dell'112, del nuovo sito del Ministero dell'Interno dedicato al Numero unico europeo dell'emergenza, che si affianca al canale ufficiale Youtube "AllAbout 112", allo scopo di diffonderne tra i cittadini la conoscenza



chiamate improprie. Un modo, quindi, per verificare di persona l'eccellenza di un servizio che rende orgogliosi i suoi promotori, come ha dichiarato il governatore Attilio Fontana, che, all'epoca della prima sperimentazione del modello nell'ormai lontano 2010 a Varese, era sindaco della città prealpina.

Nella sua presentazione, Zoli ha evidenziato le caratteristiche di unicità di un servizio che, pur essendo sia economicamente che operativamente in





■ Il sito tematico del Ministero dell'Interno dedicato all'112, in funzione dall'11 febbraio 2019 all'indirizzo: <https://112.gov.it/>

Operations centers open to the public on 112 Day

The European Day dedicated to the Single Emergency Number traditionally takes place on February 11. It is an opportunity to shed a light on the service. Lombardy, a forerunner of the model of Single Response Centers, now extended to the rest of Italy, has opened its operational centers to the public in the cities of Varese, Brescia and Milan, the latter hosting the visit of Undersecretary of the Interior Stefano Candiani and governor Attilio Fontana. The day started with the introduction of SEN 112 by Alberto Zoli, the general manager of AREU, the regional Emergency Unit heading the service. Zoli underlined the excellent results it achieved, which has now been consolidated in other eight Italian regions, "covering" about the 43% of residents, a share destined to rise to 65% by the end of the year, also thanks to the new activations planned. Undersecretary of the Interior Stefano Candiani has given guarantees on the government's desire to speed up the extension of SEN 112, announcing the allocation of new resources for this purpose: "We expect that by 2019 the service will be activated in four regions: Sardinia, Umbria, Marche and Tuscany and, subsequently, in all others, in order to achieve total coverage." Candiani also

announced the launch, right on the 112 Day, of the new Ministry of the Interior's website dedicated to the Single European Emergency Number, which joins the official Youtube channel "AllAbout 112". The purpose is to inform citizens about the service. The chosen approach for the authorities and the public present in the operations center, was the direct listening, "side by side" with the operators, of the actual incoming calls and their subsequent sorting to second level forces, such as Police, Carabinieri, Fire Brigade and 118, and also showing what the operator sees in the monitor: not only the immediate location of the caller, but also all the information necessary to allow them to "filter" more than 40% of "useless" calls, in other words multiple alerts on the same emergency or inappropriate calls. A way to personally verify the excellence of a service that makes its promoters proud, as governor Attilio Fontana, who at the time of the first experimentation of the model in 2010 in Varese, was the town mayor, stated. In his presentation, the general manager Zoli announced that the numbers 1530 (Coast Guard) and 117 (Guardia di Finanza) will soon be managed by the operations centers of SEN 112.



■ L'intervento del questore di Milano Marcello Cardona e, a destra, quello del generale Giuseppe Vicano

ga servizi diversi in tutte le regioni. Inoltre, in qualità di membro della Commissione 75bis che al Ministero dell'Interno si occupa dell'implementazione del servi-

ra" che da marzo 2018 è installata obbligatoriamente sulle automobili di nuova omologazione e che, in caso di incidente inoltra una chiamata automatica all'112. Le

ced Mobile Location, già in uso in altri Paesi europei, che consentirà una migliore accuratezza nella localizzazione delle chiamate di emergenza.



■ Il canale Youtube del Ministero dell'Interno dedicato al numero unico europeo d'emergenza "AllAbout 112". Nelle immagini, gli screenshot dei video del Ministro Matteo Salvini e del capo della Polizia Franco Gabrielli

zio 112, il direttore generale Areu ha annunciato che presto anche i numeri 1530 (Guardia Costiera) e 117 (Guardia di Finanza) saranno gestiti dalle Cur Nue 112. Zoli ha anche fornito aggiornamenti sul sistema eCall, la "scatola ne-

chiamate, provenienti da qualsiasi parte d'Italia, verranno canalizzate alla Cur di Varese. E a proposito di dispositivi, Zoli ha annunciato che entro l'estate anche in Italia sarà disponibile per tutti i tipi di cellulare la nuova funzione Advan-

Presenti all'open day e coinvolti nell'ascolto "in doppio" con gli operatori, anche il prefetto di Milano Renato Saccone, il questore Marcello Cardona e il direttore regionale dei Vigili del Fuoco Dante Pellicano.