

# A Trento prende il via la Cur Nue regionale 112

Il prossimo 6 giugno il “calcio d’inizio” con l’attivazione del servizio nella sede della Cue, Centrale Unica d’Emergenza, che ora ospita anche il 118 provinciale. Ne parliamo con Luisa Zappini, responsabile del servizio Cue, che fa capo al Dipartimento di Protezione civile della Provincia

Emergenza

112

■ di **Marinella Marinelli**

«Siamo arrivati alla fine di un percorso durato alcuni anni», spiega Zappini, «spesi inizialmente per individuare il modello da adottare tra quelli esistenti a livello europeo, e poi a completare il processo di implementazione della Centrale Unica di Risposta, soluzione sposata a livello nazionale. Che per la nostra regione avrà due sedi logistiche, a Trento e a Bolzano, quest’ultima in apertura il 13 luglio prossimo». La somma dei bacini d’utenza dei residenti nelle due Province Autonome, considerando anche l’imponente afflusso turistico in ogni stagione dell’anno, consente infatti il raggiungimento della massa critica individuata dal Ministero dell’Interno.

«Lo sdoppiamento delle sedi offre anche importanti vantaggi», precisa la dirigente, «primo fra tutti la possibilità di supporto reciproco per garantire la piena funzionalità secondo il principio di disaster recovery, grazie anche strutture tecnologiche preesistenti, con connettività e modalità di comunicazione simili e una visione condivisa dei collegamenti trasversali».

Il servizio Centrale Unica d’E-

■ *La Centrale Unica per l’Emergenza di Trento che ospita la Cur Nue 112*



mergenza, di cui la Cur 112 è una delle articolazioni, si occupa di infrastrutture tecnologiche, di comunicazioni radio digitali, della interconnessione dei protocolli e delle procedure di allertamento interforze e con il Ministero, queste ultime rese possibili proprio grazie al Nue. «E' stato compiuto un grande sforzo», continua Zappini, «per mettere a fattor comune le informazioni, con il supporto dell'Università di Trento e di



■ Luisa Zappini, dirigente responsabile del Servizio Centrale Unica per l'Emergenza, di cui la Cur Nue 112 è un'articolazione, insieme ad Alberto Zoli, direttore generale dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza della regione Lombardia

**«E' stato compiuto un grande sforzo», afferma Luisa Zappini, «per mettere a fattor comune le informazioni, con il supporto dell'Università di Trento e di Trentino Network, attraverso una serie di strumenti messi a punto negli anni che ci garantiscono la raccolta di dati provenienti dal territorio, la sua mappatura e il monitoraggio costante e in tempo reale»**



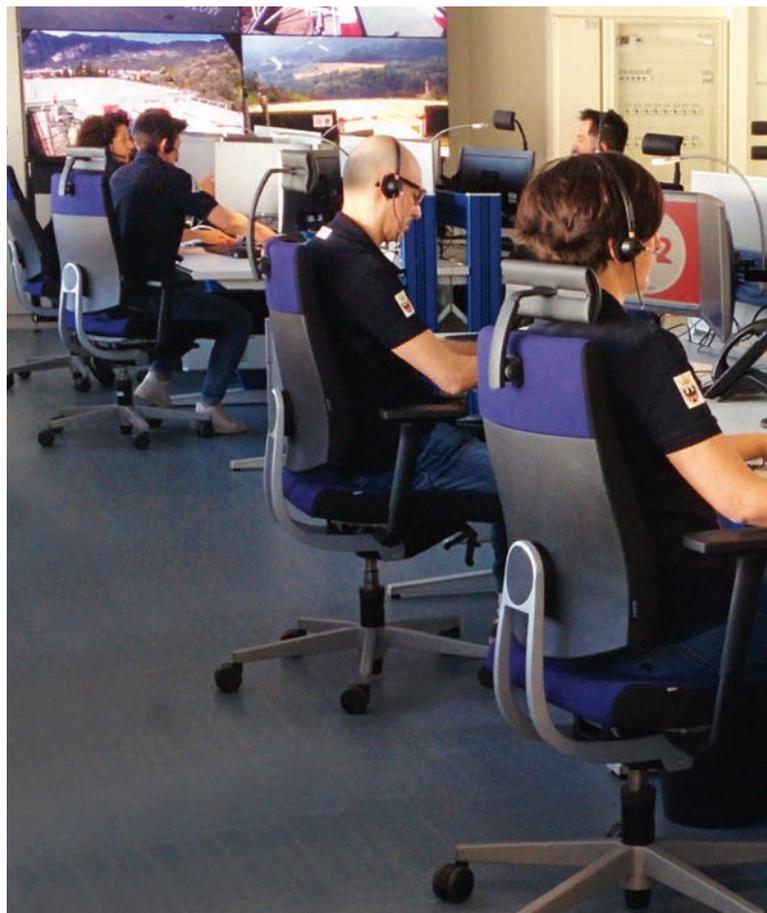
Trentino Network, attraverso una serie di strumenti messi a punto negli anni che ci garantiscono la raccolta di dati provenienti dal territorio, quindi il monitoraggio, costante e in tempo reale, e la mappatura. La cartografia - per noi la Carta dei Rischi e dei Pericoli - è infatti uno strumento fondamentale, condiviso da tutti i servizi della Provincia. Abbiamo strutturato un sistema di raccolta dati, condivisione e sviluppo di team decisionali basati su precisi algoritmi; un metodo di lavoro applicato anche nella Provincia di Bolzano. Ad esempio, attraverso gli apparecchi radiodigitali Tetra, diffusi capillarmente in oltre 70 punti strategici del nostro territorio, siamo in grado di effettuare trasmissioni in fonia e dati, che

## La Centrale Unica di Emergenza - CUE



Il Servizio Centrale Unica di Emergenza (CUE), afferente al Dipartimento di Protezione civile della Provincia Autonoma di Trento (PAT), è stato istituito

nel 2011 (L.P. 9/2011) con il compito di provvedere all'adeguamento del sistema di chiamata d'emergenza alle direttive europee, tramite l'attivazione di un numero unico e il coordinamento delle forze operative presenti sul territorio (siano esse di soccorso sanitario o tecnico o di ordine pubblico). Tra le altre competenze, il Servizio si occupa di definire le direttive d'indirizzo per la società Trentino Network Srl per quanto riguarda la rete radiomobile provinciale TETRA e garantire un sistema di comunicazioni radio interforze; coordina operativamente le singole componenti del sistema di emergenza-urgenza e di Protezione civile provinciale e nazionale; mantiene i collegamenti con il Dipartimento nazionale di Protezione civile, il Ministero dell'Interno e il Commissariato del Governo.



■ **Gli applicativi Cartografici in uso alla Cur Nue 112 di Trento.** A sinistra, l'applicativo EMMA NUE per la compilazione della Scheda Contatto (1), l'elenco chiamate attive (2) e il Posto Operatore Telefonico (POT, 3). Sulla destra l'applicativo GEOS che mostra la localizzazione del chiamante



■ A sinistra l'applicativo EMMA NUE per la compilazione della Scheda Contatto (1) e l'elenco chiamate attive (2). Sulla destra l'applicativo GEOS che mostra la localizzazione del chiamante con visualizzati gli strati informativi (3) a disposizione degli Operatori NUE 112 (es. TomTom, OpenStreet Maps, Google Maps, ...).

vengono raccolti e interfacciati con ogni attività inerente alla Protezione civile e all'Emergenza-Urgenza».

Al Servizio Cue lavorano sei persone, impegnate nelle attività di sviluppo della rete, degli applicativi, dei sistemi di supporto alle decisioni e della cartografia, oltre all'amministrazione, che ha gestito i complessi aspetti "burocratici" e che, secondo Zappini, al pari degli altri «ha costituito un elemento qualificante per l'avvio del Nue». Gli operatori dedicati alla Cur 112 sono invece quindici, più un coordinatore, selezionati attraverso un concorso cui è seguito un percorso di formazione, con ulteriore selezione, in collaborazione con Areu Lombardia presso la Cur di Brescia.

Tutto è pronto dunque per l'inaugurazione del 6 giugno, anche se questa scadenza «va considerata



**Gli operatori dedicati alla Cur Nue 112 sono quindici, più un coordinatore, selezionati attraverso un concorso cui è seguito un percorso di formazione, con ulteriore selezione, in collaborazione con Areu Lombardia presso la Cur di Brescia**

solo un punto di partenza, se si ha una visione evoluta e a lungo termine», sostiene Luisa Zappini. Naturalmente l'obiettivo principe è la riduzione dei tempi di risposta alle chiamate e di verifica di appropriatezza, ma ci sono mille altri aspetti da perfezionare e implementare in corso d'opera. E molti progetti da realizzare, come per esempio l'e-call, il sistema di chiamata automatica all'112 tramite un dispositivo di sicurezza che dal 2018 sarà installato su tutti i nuovi veicoli e, dallo stesso anno, sarà attivo in tutti gli stati dell'Unione Euro-

## The regional 112 Single Response Center to be launched in Trento

On June 6 the activation of the 112 at the Single Emergency Center will kick off. The facility now also hosts the provincial 118 service. We discuss the project with Luisa Zappini, head of the Service headed by the Trento Department of Civil Protection.

"We came to the end of a journey that lasted a few years," explains Zappini, "initially spent on identifying the model to be adopted among those existing at European level, and then completing the process of implementing the Single Response Center, the model chosen at national level.

Which for us, at regional level, will have two logistics locations in Trento and Bolzano, the latter being launched on July 13." "The division of the offices also offers other important benefits," says the executive, "first of all, the possibility of mutual support to ensure full functionality according to the disaster recovery principle, thanks to existing technology structures, and similar communication and connectivity modalities and also the same view of cross links."

The Single Emergency Service, of which the center is one of the joints, deals with technological infrastructures, digital radio communications, interconnection of inter-protocols and interception procedures as well as the Ministry, the latter was made possible thanks to the SEN.

"In fact, these are a series of tools developed over the years," continues Zappini, "which allow us to collect information from the territory, to map and constantly monitor it in real time. Cartography - for us the Risks and Dangers Map - is a fundamental tool shared by all the services of the Province.

With these tools we have built a system of data collection, sharing and development of decision-making teams based on precise algorithms; a method that was also applied in the Province of Bolzano. For example, through Tetra's radio equipment, spread over 70 strategic locations in our territory, we are able to make voice and data transmissions, which are collected and interfaced with all activities related to Civil Protection and Emergency-Urgency."

The Single Emergency Center employs 6 people who are involved in network and software development, decision support and cartography, as well as administration, which has managed complex "bureaucratic" aspects and, according to Zappini, "it constituted a qualifying element for the launch of the SEN."

At the Single Response Center works 15 operators, plus a coordinator, selected through a contest followed by a training course, that brought to a further selection, in collaboration with Lombardy AREU and held at the Brescia's Single Response Center.

Everything is ready for the inauguration, although this deadline "is only a starting point if you have an evolving and long-term vision, like we do" says Luisa Zappini. Of course, the main goal is to reduce call time and improve suitability verification, but there are a thousand other things that need to be perfected and implemented in the run.

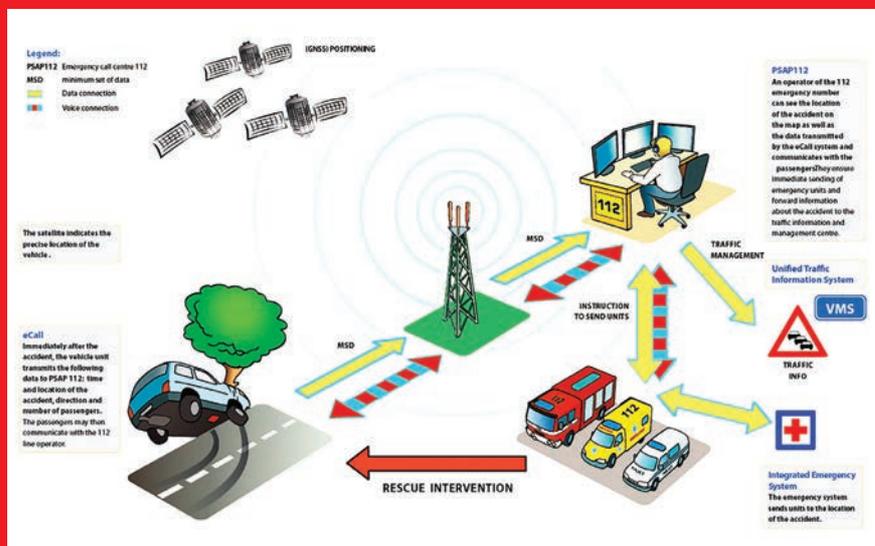
## Sicurezza del trasporto: le Cur Nue 112 di Trento e Varese sperimentano insieme il modello europeo di eCall

Definire l'architettura della chiamata automatica in caso di incidente automobilistico, con contestuale trasferimento delle informazioni ai centri di competenza per il territorio è l'obiettivo del progetto europeo I-HeERO, cui l'Italia partecipa con un consorzio di 12 partner. Dal 2018 il sistema sarà attivo in tutti gli stati dell'Unione europea e ogni veicolo leggero (auto e furgoni) di nuova produzione dovrà essere dotato dei dispositivi per la chiamata automatica d'emergenza



La prima delle informazioni trasmesse dal sistema, anche nel caso che la vittima sia incosciente, è quella relativa all'esatta localizzazione. Un'informazione fondamentale per consentire la partenza dei soccorsi nel giro di pochi minuti. Anche nel caso che la vittima sia incosciente, il sistema informerà dell'esatta localizzazione dell'incidente così che i soccorritori possano partire nel giro di pochi minuti. Il sistema, chiamato "eCall", funzionerà in tutta l'Unione Europea e verrà progressivamente esteso a tutti i paesi della UE nonchè in Islanda, Norvegia e Svizzera. Nel momento in cui l'apparecchio eCall all'interno del veicolo rileva un forte impatto in un incidente, genera automaticamente una chiamata di emergenza 112 al centro di soccorso più vicino e trasmette l'esatta localizzazione dell'incidente e altri dati. La chiamata può essere attivata anche in modo manuale, con i medesimi effetti, tramite un apposito pulsante. Ciò è

utile, ad esempio, nel caso si sia testimoni di un incidente. Indipendentemente dal modo in cui viene attivata la chiamata, automatico o manuale, oltre alla trasmissione automatica dei dati, verrà comunque stabilita anche una connessione vocale tra il veicolo ed il centro di soccorso. In questo modo, qualsiasi passeggero dell'auto incidentata, che sia in grado di rispondere alle domande, potrà fornire al centro di soccorso ulteriori dettagli sull'incidente.



■ L'infografica raffigura lo schema delle comunicazioni nel sistema eCall

pea. «Partecipiamo al progetto europeo insieme alla Cur Nue Varese», spiega Zappini, «ma ci sono molti partner. Tra gli altri, qui in Trentino i partner sono l'Università di Trento, il Centro Eledia e l'Autostrada A22. Le problematiche da affrontare a livello europeo sono molte e riguarda-

no aspetti tecnici (cioè i criteri secondo i quali l'automatismo può innescarsi o meno), problematiche assicurative e molto altro. L'autostrada, ad esempio, ha un problema immediato che è l'incidente, uno secondario determinato dal flusso del traffico che si blocca, e uno terziario

causato da altri possibili incidenti che si innescano. Occorre quindi individuare un modello corretto di intervento, che permetta di gestire tutte le varie situazioni in maniera corretta, perché questo nuovo sistema, di fatto, modifica la chiamata di centrale che, al momento, è solo telefonica».