



1° CONVEGNO NAZIONALE IES
INFERMIERI IN EMERGENZA E
SOCCORSO

**DAL 118 “NUMERO UNICO DELLE
EMERGENZE SANITARIE”
AL 112 “NUMERO UNICO EUROPEO”**

**MARCO VIGNA
ASSESSORATO POLITICHE PER LA SALUTE
REGIONE EMILIA-ROMAGNA
VERONA 28 SETTEMBRE 2015**



2

L'INIZIO DEL NUMERO UNICO

per tutte le emergenze

-- 1937 - GRAN BRETAGNA ADOTTA IL NUMERO UNICO 999 PER TUTTE LE EMERGENZE

- II GUERRA MONDIALE - I MILITARI AMERICANI PRESENTI IN GRAN BRETAGNA APPREZZANO L'ESPERIENZA DEL NUMERO UNICO

- 1957 - USA PROPOSTA DI UNIFICAZIONE DEI NUMERI DI EMERGENZA NEL 911

- 1968 PRIMA CHIAMATA AL 911 IN ALABAMA

e "raccomandazioni" del CEPT agli operatori di rete telefonica del 1976

1976 il CEPT raccomanda agli operatori di rete di introdurre

0 prefisso internazionale

prefisso di "regionale "

La Conférence européenne des administrations des postes et des télécommunications è un'organizzazione nata il 26 giugno 1959 in Francia per assolvere a compiti di coordinamento, uniformando norme procedurali e tecniche, e di organizzazione in ambito europeo riguardo gli standard di **telecomunicazione** e servizi postali

4

come numero per l'operatore internazionale

L'evoluzione della tecnologia telefonica degli anni 90 e l'introduzione del sistema di telefonia cellulare GSM determinano numerosi problemi di localizzazione del chiamante nelle centrali operative di emergenza

La Normativa Europea

Luglio 1991

Decisione 91/396/CEE sull'introduzione di un **numero unico europeo per le chiamate di emergenza**

2002 / 2003

Direttiva Servizio Universale (2002/22/CE) **impone agli Stati membri di istituire il 112 NUE parallelamente** ai numeri di emergenza nazionali (es. 118, 115, 113..).

Gli stati membri devono garantire:

1.

Disponibilità del 112

•Almeno un servizio di soccorso che risponda al Numero Unico di Emergenza Europeo 112

2.

Corretta risposta e gestione della chiamata

•Accesso a tutti i servizi di emergenza tramite il Numero Unico 112
•Trattamento delle chiamate in lingua straniera
•Garanzia della qualità del trattamento della chiamata (velocità nella presa in carico dell'emergenza)

3.

Localizzazione del chiamante

•Messa a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso di informazioni sulla localizzazione del chiamante sia da rete fissa che da rete mobile

4.

Garantire l'accesso ai disabili

•Garanzia del corretto accesso a tutti i servizi di emergenza agli utenti disabili

5.

Garantire una corretta informazione al pubblico

•Identificazione del 112 come Numero Unico di Emergenza Europeo in tutte le comunicazioni ai cittadini

6.

La gratuità della chiamata al NUE 112 "senza dover utilizzare mezzi di pagamento"

Obbligo a carico Stati

1.112.

2. Accesso agli utenti disabili.

3. Servizio multilingue.

Obbligo a carico gestori di telefonia (mobile e fissa):

1 - chiamata gratuita

2 - chiamata senza scheda

3 - messa a disposizione localizzazione del chiamante

Il DM ex Comunicazioni del 22/1/08 ha sancito che il servizio di identificazione e localizzazione può essere esteso anche al 115 e 118 purché tutte le numerazioni di emergenza (112,113,115 e 118) siano inserite nel modello UNICO di Numero di Emergenza Europeo.

**LA RACCOMANDAZIONE DELLA
COMMISSIONE DEL 25 LUGLIO
2003. INTRODUZIONE DEI SISTEMI
DI “*COMPOSIZIONE AUTOMATICA DEL
NUMERO DI EMERGENZA*”.**

**Sistemi automatici di chiamata:
In Car E-Call**



Minimum Data Set (MDS) del veicolo

L'esatta localizzazione del veicolo (posizione GPS)

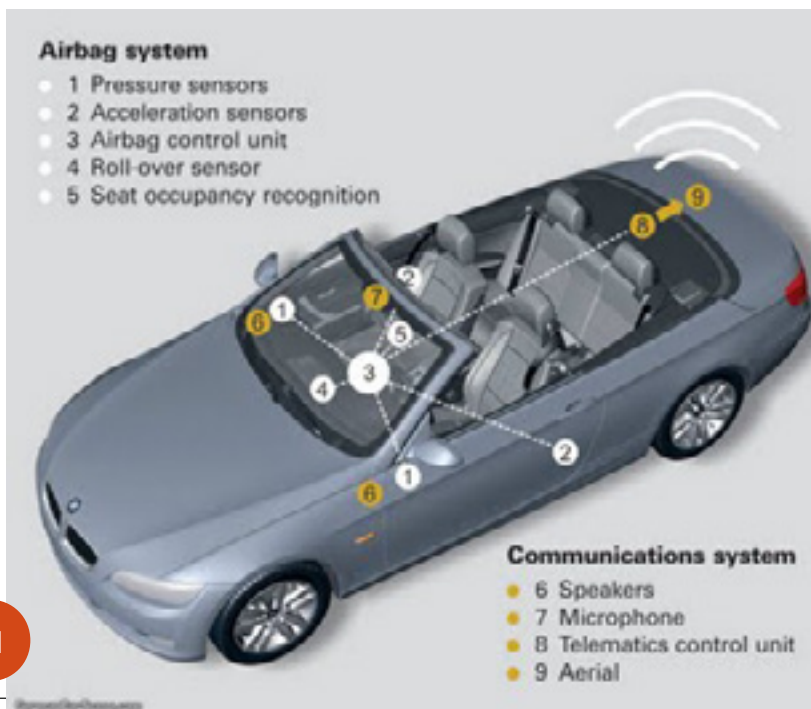
Direzione di marcia del veicolo

Tipo veicolo (marca, modello, colore ed eventuali merci pericolose trasportate)

Indicazione di quali sensori sono stati attivati (tipo di urto frontale, ribaltamento, ecc.)

Indicazione del paese di immatricolazione del veicolo (lingua parlata dall'utente)

In caso di chiamata manuale (l'utente preme il pulsante di emergenza) o automatica (almeno due sensori che rilevano un urto attivano il sistema), la centrale operativa del 112 deve ricevere, attraverso il proprio software di centrale, il **Minimum Data Set (MDS) del veicolo**



La Direttiva è stata recepita a livello nazionale con il Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche).

La questione del 112 è trattata nell'Art. 76 “Numeri di emergenza nazionali e numero di emergenza unico europeo”

LADIFFERENZATRANUMERI/CODICIPERISERVIZIDIEMERGENZA ENUMERI/CODICIPERISERVIZIDIPUBBLICAUTILITÀ

Il Codice delle Comunicazioni richiamando il *“Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”* di cui alla deliberazione 3 luglio 2003 dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) limita i numeri in “decade uno” che possono giovare delle funzionalità previste per il NUE 112.

Codici per i servizi di emergenza

Codice	Denominazione servizio	Attribuito a
112	Pronto intervento (Carabinieri)	Ministero della difesa
113	Soccorso pubblico di emergenza	Ministero dell'interno
115	Vigili del fuoco Pronto intervento	Ministero dell'interno
118	Emergenza sanitaria	Ministero della salute

Codici per i servizi definiti di pubblica utilità

Codice	Denominazione servizio	Attribuito a
117	Guardia di finanza	Ministero dell'economia e delle finanze
1515	Servizio antincendi boschivo del Corpo forestale dello Stato	Ministero dell'interno
1518	Servizio informazioni CCISS	Ministero delle attività produttive e Ministero dell'interno
1530	Codice per Capitaneria di porto assistenza in mare (Numero blu)	Ministero delle infrastrutture e dei trasporti

**DIRETTIVA 2002/58/CE DEL 12
LUGLIO 2002 RELATIVA AL
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE
LA SOPPRESSIONE
DELL'IDENTIFICATIVO DELLA LINEA
CHIAMANTE E LA FUNZIONE OVERRIDE
(*)**

(Possibilità di leggere il numero telefonico del chiamante anche nei casi in cui l'utente ne abbia volontariamente eseguito il mascheramento. In pratica, anche se chi ci

L'art. 10 apporta però una importante deroga nel caso in cui la chiamata venga effettuata verso gli organismi che trattano chiamate di emergenza, in particolare per le forze di polizia, i servizi di ambulanza e i vigili del fuoco “..affinché questi possano reagire a tali chiamate ...”: infatti in tali casi i gestori di telefonia devono annullare “la soppressione dell'identificazione della linea chiamante” derivante dal rifiuto o dal mancato consenso dell'abbonato

Dal 2003 a oggi un percorso con molte buche.....

- La coincidenza con il numero di emergenza dei Carabinieri.
- Il Progetto "NUE 2005";
- il Progetto "NUE 2007".
- Gennaio 2009 - L'Italia condannata dalla Corte di Giustizia Europea per inadempienze sul 112.
- Progetto "NUE 112 Integrato 2009".
- Il Progetto "NUE 112 Interforze" della Lombardia, Emilia-Romagna e Sicilia
- 2010 Il progetto "Call center laico di Varese" attivato il 21 giugno
- Luglio 2010 - NUE 112 la soluzione ponte

COME VIENE IMPLEMENTATO NUE 112 in Italia OTTOBRE 2013

- L'Art. 75 D.Lgs.N.259/2003 -bis. (articolo introdotto dall'art. 55 del d.lgs. n. 70 del 2012) *“Disposizioni per favorire l'attuazione del numero di emergenza unico europeo”* assegna al Ministero dell'interno, **DICONCERTOCONLMISE** poteri di **NDRIZZO** **COORDINAMENTO** per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del numero di emergenza unico europeo

Per l'esercizio di tali poteri il Ministro dell'interno si **AVVALEDUNACOMMISSIONE CONSULTIVA** costituita presso il medesimo Ministero e composta

- Ministero dell'interno
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche europee,
- Ministeri dell'economia e delle finanze, dello sviluppo economico, della salute e della difesa
- rappresentanti designati dalla **CONFERENZA**

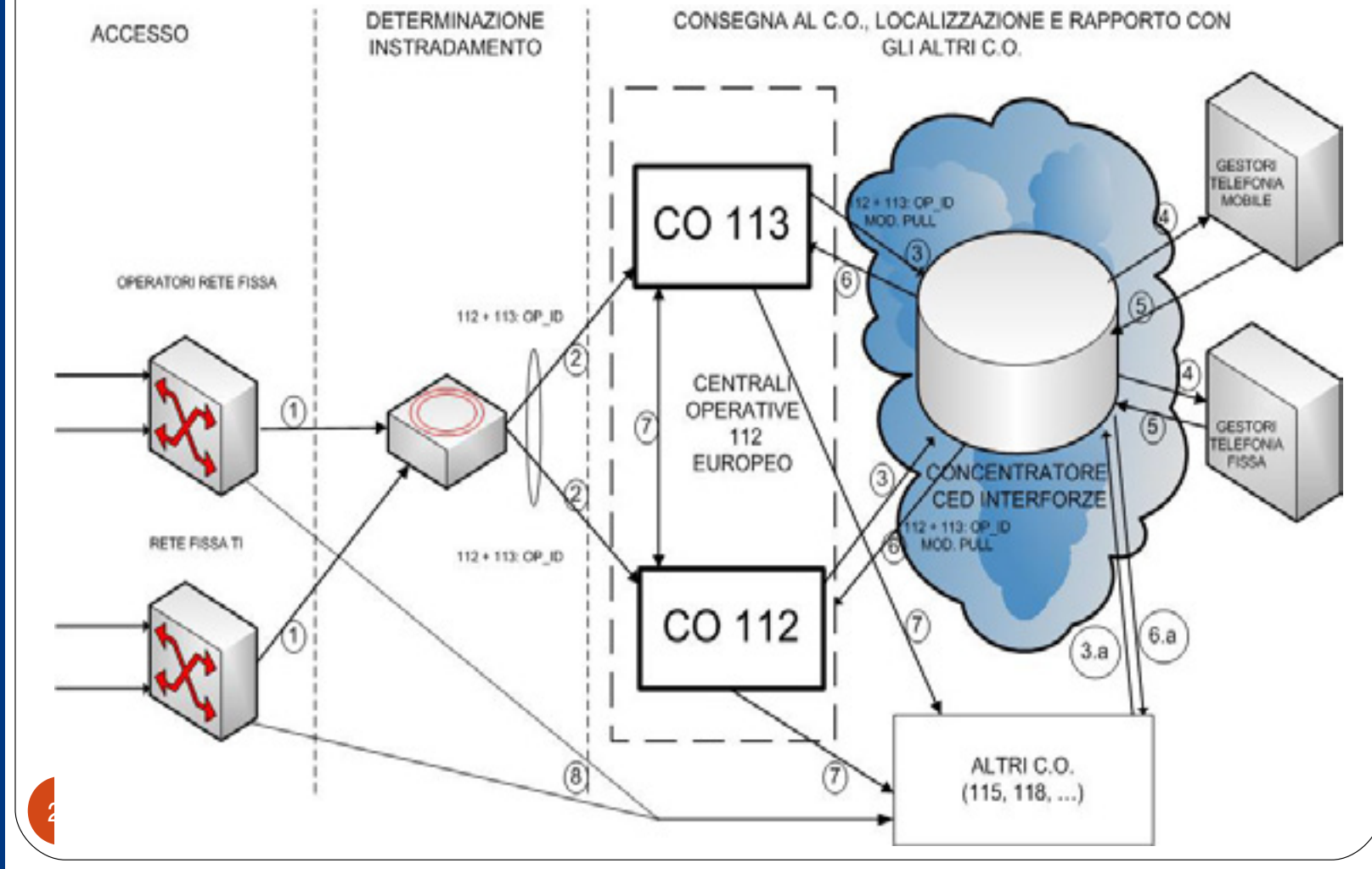
Patto per la salute 2014

Nell'ambito delle risorse di cui all'articolo 1, comma 1,le Regioni dovranno adeguare le tecnologie e le procedure delle centrali operative 118, realizzando gli interventi tecnico con l'obiettivo di garantire la ricezione, la localizzazione e la gestione delle chiamate dei cittadini che richiedono il soccorso sanitario formando il Numero Unico Europeo 112. Tali adeguamenti dovranno essere conformi alle indicazioni del Ministero dell'Interno che, in base all'art. 75 bis, anche attraverso il ricorso ai centri unici di risposta".

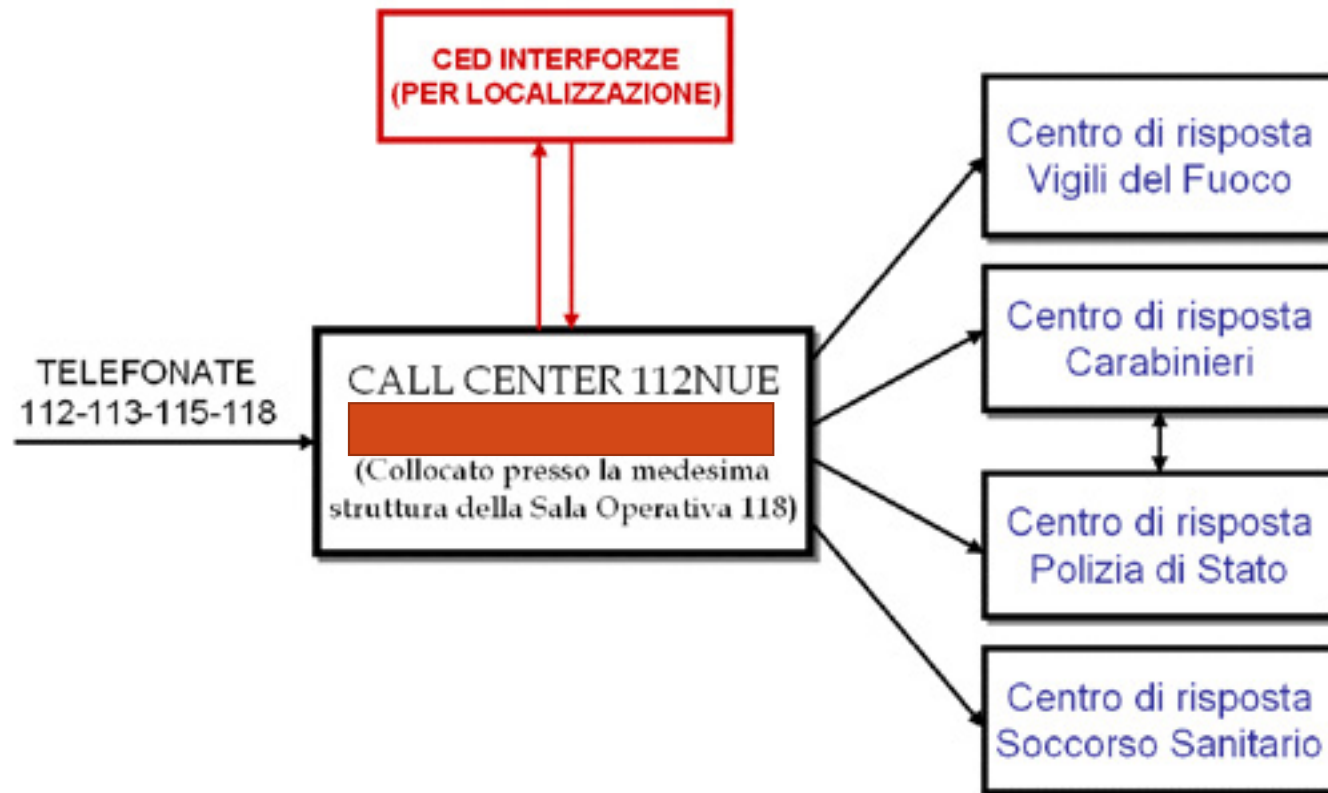
Legge di riforma della PA (n. 124 del 7 agosto 2015 (*legge Madia*))

....istituzione del numero unico europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con i protocolli d'intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis, comma 3, del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto

NUE 112 integrato 2009



Il Call Center Laico di Varese



Grazie a tutti. marco



Delitti in materia di violazione del diritto d'autore (Art. 25-novies, D.Lgs. n. 231/2001) [articolo aggiunto dalla L. n. 99/2009]

- Messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art. 171, legge n.633/1941 comma 1 lett. a) bis)
- Reati di cui al punto precedente commessi su opere altrui non destinate alla pubblicazione qualora ne risulti offeso l'onore o la reputazione (art. 171, legge n.633/1941 comma 3)
- Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 1)
- Riproduzione, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 2)
- Abusiva duplicazione, riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, in tutto o in parte, di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio di dischi, nastri o supporti analoghi o ogni altro supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive assimilate o sequenze di immagini in movimento; opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, musicali o drammatico musicali, multimediali, anche se inserite in opere collettive o composite o banche dati; riproduzione, duplicazione, trasmissione o diffusione abusiva, vendita o commercio, cessione a qualsiasi titolo o importazione abusiva di oltre cinquanta copie o esemplari di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi; immissione in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta dal diritto d'autore, o parte di essa (art. 171-ter legge n.633/1941)
- Mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione (art. 171-septies legge n.633/1941)
- Fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, modifica, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato effettuate via etere, via satellite, via cavo, in forma sia analogica sia digitale (art. 171-octies legge n.633/1941).

Torna all'inizio