



ONE ONE TWO DAY IN EUROPA

11 - 2 - 2022



NUE 112

L'11 febbraio (1.1.2) di ogni anno è la data individuata come “**One one two day**”, la giornata europea dedicata al NUE - Numero Unico dell’Emergenza 1.1.2

Il Numero Unico di Emergenza 1.1.2. è **attivo in Piemonte dal 31 gennaio 2017**, a seguito di accordi sottoscritti tra la Regione Piemonte, la Regione Valle d’Aosta e il Ministero dell’Interno.

Il modello nazionale di organizzazione ha le **Centrali Uniche di Risposta** come Strutture Operative che hanno il compito di ricezione e inoltro delle chiamate alle Centrali di secondo livello (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria), qualunque numero di emergenza si chiami (112,113,115 e 118)



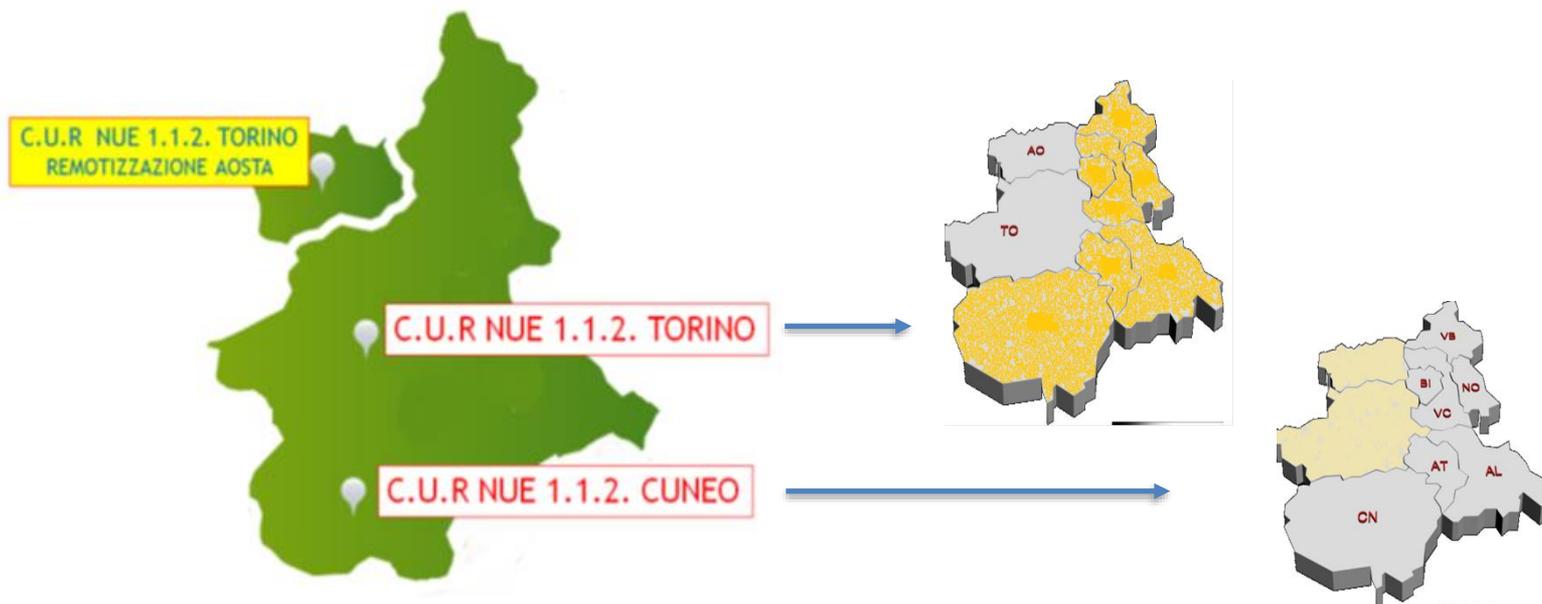
One (one two) for all

Saving lives across Europe
for **25 years**

#112ForAll



NUE 112 IN PIEMONTE E VALLE D'AOSTA



La **CUR di Grugliasco (TO)** ha come territorio di competenza la Provincia di Torino e, tramite la messa in rete di due postazioni remotizzate ad Aosta, il territorio della Regione Valle d'Aosta, per un totale di **2.438.648 abitanti**

La **CUR di Saluzzo (CN)** ha come territorio di competenza su tutto il restante territorio regionale (7 provincie) per un complessivo di **2.134.884 abitanti**

PSAP2 CONNESSI

Le Sale Operative di 2° livello, quelle deputate alla gestione degli interventi sul territorio, collegate alle CUR sono:

| | |
|--|---|
|  | 33 Sale Operative |
|  | 15 Sale Operative |
|  | 9 Sale Operative |
|  | 5 Sale Operative emergenza sanitaria Piemonte opera con C.O. di quadrante |
|  | 1 Sala Operativa |
|  | 1 Sala Operativa |



- 33 Sale Operative dell'Arma dei Carabinieri
- 15 Sale Operative della Polizia di Stato
- 09 Sale Operative dei Vigili de Fuoco
- 05 Sale Operative dell'Emergenza Sanitaria Territoriale
- 01 Sala Operativa della Guardia Costiera (opera nel periodo estivo sul lago maggiore)
- 01 Sala Operativa della Polizia Locale di Torino

TEMPI DI PERFORMANCE

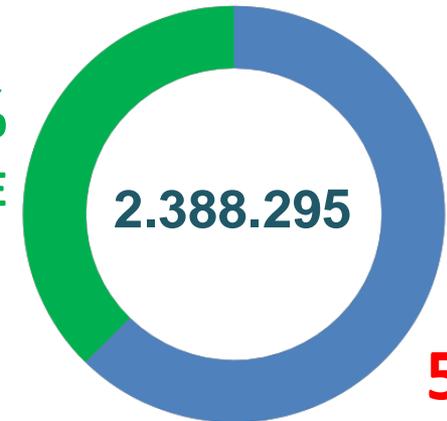


Nell'anno passato anche in presenza di eventi di iperafflusso a causa dell'emergenza Covid i **tempi medi di performance** delle CUR si sono attestati su 4 secondi di attesa alla risposta dell'operatore, **54 secondi** dal momento in cui l'operatore parla con l'utente e quello in cui trasmette la richiesta alla Sala Operativa di 2° livello che poi gestirà l'intervento secondo le proprie procedure e strutture.

EFFETTO FILTRO E INOLTRI

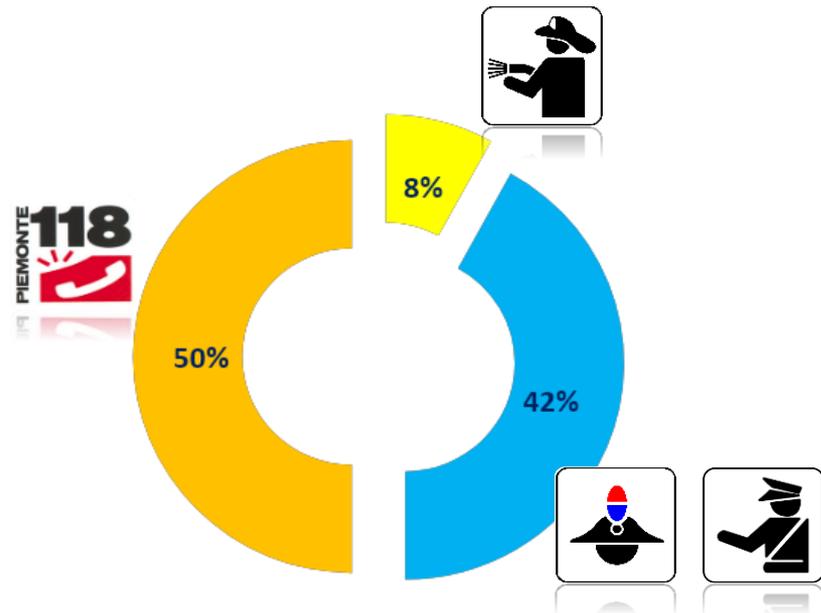
Nel 2021 in Piemonte e Valle d' Aosta i contatti al Numero Unico di Emergenza 112 sono stati 2.388.295, di cui **1.388.997 non hanno avuto un inoltrato** alle Sale Operative di secondo livello, mentre **999.298 sono state inoltrate** all'ente di secondo livello.

42%
INOLTRE



58%

NON INOLTRE



La tipologia di richiesta di soccorso inoltrate agli Enti di Secondo Livello è riassumibile nel **42%** di eventi inoltrati alle **forze dell'ordine**, **50%** all'**emergenza sanitaria territoriale** e **8%** ai **Vigili del Fuoco**.



Progetto 112 Sordi



Ministero dello
sviluppo economico



112 SORDI

Particolare attenzione, stante la tipologia di utenti e lo strumento di comunicazione adottato è stata posta ai **528 contatti ricevuti dal Servizio 112sordi** che hanno determinato l'attivazione di 96 richieste di soccorso, inoltrate ai diversi Enti di Soccorso presenti sul territorio nazionale.



FUNZIONAMENTO 112 SORDI

Funzionamento



se non l'hai ancora fatto,
iscriviti al portale
112sordi.it e inserisci il tuo
numero di telefono



prima di chiamare,
abilita il GPS
sul tuo telefono



quando componi
l'**800 800 112**, si **attiva la**
centrale per il soccorso
alle persone sorde



nel momento in cui
sei identificato come
sordo, entra in
funzione la
piattaforma del
portale nazionale
web 112 sordi



sul tuo
smartphone
arriva un **sms**
contenente un
link, clicalo
appena lo ricevi



usa **la chat**
del portale
nazionale web
112 sordi per
dialogare con
l'operatore



la piattaforma
ti permette
anche di
ricevere
allegati



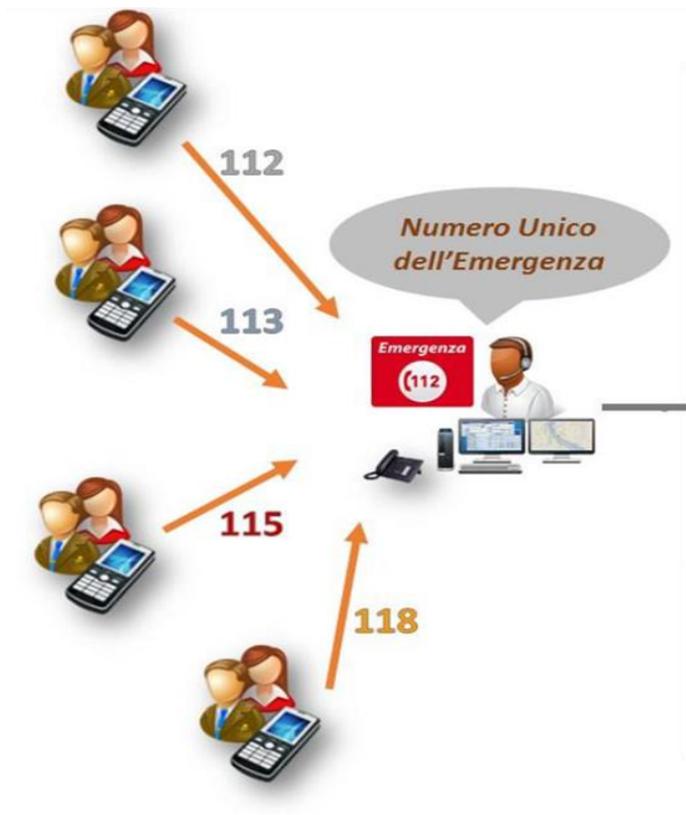
CONTESTO NORMATIVO DEL NUE 112

Il Numero Unico Europeo di Emergenza 112 (NUE112) , della sua strutturazione e grazie alle Centrali Uniche di Risposta permette di garantire delle prestazioni qualificanti, come da elenco.



GESTIONE DELLA CHIAMATA CENTRALIZZATA E FREE

La **centralizzazione della raccolta** di tutte le chiamate di soccorso, con la sicurezza tecnica data dalle dotazioni e la **tracciabilità della chiamata**.



La risposta tempestiva alle chiamate di emergenza/soccorso effettuate da qualunque cittadino utilizzando un **telefono fisso o mobile**, la gratuità del servizio e, peculiarità del modello italiano, anche da telefoni cellulari senza scheda sim o **con senza credito**

La riduzione del carico di lavoro delle Centrali di Secondo livello, grazie all'azione di filtro sulle chiamate in entrata (circa il 60% delle telefonate ricevute dalle CUR NUE 112);

LOCALIZZAZIONE DELLA CHIAMATA

La localizzazione e/o identificazione del chiamante da telefonia fissa e mobile, tramite il dato ricevuto dal Centro Elaborazione Dati del Ministero dell'Interno .

Tale dato, nello specifico della telefonia mobile, si basa sulla identificazione tramite cella telefonica e si sta implementando con l'identificazione tramite dato gps dell'apparato telefonico (la fase di sperimentazione è terminata e siamo nella fase di ricezione dei dati da diverse tipologie di smartphone).



INTERPRETARIATO



Il servizio di interpretariato telefonico **in tempo reale** per la gestione delle chiamate effettuate da cittadini stranieri, grazie all'utilizzo di un sistema telefonico integrato che permette la **gestione della traduzione** telefonica fornendo anche il servizio alla Centrale di secondo livello (PSAP2), per **continuare il colloquio anche quando la chiamata viene inoltrata al PSAP2**

ACCESSIBILE A TUTTI

L'accesso comunicativo con diversi strumenti e uno specifico percorso per gli utenti sordi che, grazie ad un protocollo operativo e gestionale definito dal Ministero dell' Interno e l' Ente Nazionale Sordi, vede la Regione Piemonte individuata come Centrale di Ricezione Nazionale delle richieste di soccorso da parte di Utenti sordi, grazie a specifiche dotazioni in uso alle CUR del Piemonte.



E-CALL

L'accesso automatico alla chiamata di emergenza in caso di incidente, con autoveicoli di nuova immatricolazione e dotati del sistema Ecall

