

Polizia di Stato

Giornata europea del Numero unico di emergenza europeo 1-1-2

Oggi, 11 febbraio, ricorre la Giornata europea celebrativa del Numero unico di emergenza europeo-1 1 2 (uno-uno-due).

L' "1-1-2 Day" è stato istituito nel 2009 con l'adozione di una dichiarazione congiunta del Parlamento europeo, del Consiglio dell'Unione europea e della Commissione europea, al fine di incrementare la conoscenza del servizio e dei suoi vantaggi da parte dei cittadini europei.

Il servizio Nue- 1-1-2 è stato inaugurato in Italia il 21 gennaio 2010 a Varese con l'attivazione del primo call-center.

Nel 2024, il Numero unico europeo delle emergenze è diventato operativo anche in Abruzzo (dal 12 marzo), in Puglia (dal 16 aprile) e in Emilia-Romagna (dal 3 dicembre).

Il servizio permette oggi a 48 milioni di cittadini, digitando l'1-1-2 da rete fissa o da rete mobile, di richiedere il tipo di soccorso di cui necessita (sanitario, forze di polizia, vigili del fuoco e soccorso in mare). La chiamata viene raccolta dalla Centrale unica di risposta che, svolte le opportune verifiche, la inoltra con i dati di localizzazione del chiamante e del tipo di soccorso, alla sala operativa più idonea per gestire l'intervento immediato.

Il sistema dell'1-1-2, in piena coerenza con i requisiti del servizio previsti dalla normativa europea e recepiti in quella nazionale, presenta dei rilevanti punti di forza che lo rendono prezioso per tutti i cittadini. Questi ultimi, infatti, possono raggiungere gratuitamente, attraverso un solo numero, tutti i servizi di emergenza, con la garanzia di un accesso multilingue.

Tutte le chiamate sono localizzate; questa funzione, in particolare, certamente utile in città, risulta indispensabile per le chiamate provenienti da aree extra urbane dove risulta difficile fornire indicazioni precise e tempestive per essere raggiunti dai soccorsi. Proprio per garantire maggiore accuratezza in questi casi, dal 2022 l'Italia si è adeguata ai migliori standard tecnologici aggiungendo ai dati di localizzazione provenienti dalla rete telefonica quelli generati dallo smartphone.

Le Centrali uniche di risposta, inoltre, effettuano una rilevante azione di filtro delle chiamate improprie (non di emergenza) pari nel 2024, a quasi il 49% del totale delle richieste. Questo consente di concentrare le risorse sugli effettivi soccorsi richiesti, liberando le centrali operative degli enti di pronto intervento da una significativa mole di lavoro.

In Italia, ogni chiamata di emergenza riceve normalmente una risposta in poco più di 7 secondi, con tempi complessivi di gestione della chiamata in linea con il disciplinare tecnico di riferimento. Nel caso in cui il contatto con la centrale non avvenga per qualsivoglia ragione, l'utente viene immediatamente richiamato.

Per comprendere le dimensioni del servizio assicurato è sufficiente evidenziare che, nel corso del 2024, le Centrali uniche di risposta operanti sul territorio hanno gestito oltre 18 milioni di telefonate, assicurando la ricezione anche delle chiamate di emergenza generate direttamente dalle autovetture in caso di incidente automobilistico grazie al sistema e-Call. Nel 2024, le segnalazioni gestite con tale modalità sono state oltre 173 mila, con l'inoltro di 20807 chiamate per interventi riconosciuti dalla Cur come effettivamente necessari.

L'Italia ha sempre avuto una particolare attenzione a garantire l'accesso delle persone non udenti al

servizio di emergenza. Già dal 2021 è attivo il servizio “112Sordi” erogato su tutto il territorio nazionale con un sistema completamente gratuito che consente l’utilizzo di una chat testuale in tempo reale, la condivisione della posizione geografica, la possibilità di ricevere immagini utili in attesa dei soccorsi e di rispondere a domande interattive estremamente semplici e veloci. Lo scorso anno 592 persone non udenti sono state soccorse con questo speciale sistema a loro dedicato.

Il modello di Numero unico di emergenza europeo sviluppato in Italia, fortemente permeato da tecnologie sempre più sofisticate messe gratuitamente al servizio della sicurezza dei cittadini, esprime una forte collaborazione istituzionale che vede il governo del sistema affidato ad una regia integrata tra Stato e Regioni.

Espressione operativa di questo modello è la Commissione consultiva del ministero dell’Interno nella quale sono rappresentate tutte le componenti del Nue-1 1 2 (ministero dell’Interno, ministero delle Imprese e del Made in Italy, ministero della Difesa, ministero dell’Economia e Finanze, Dipartimento delle politiche europee della presidenza del Consiglio dei ministri, ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ministero della Salute e Conferenza Stato Regioni). A livello territoriale sono, invece, le Prefetture capoluogo di regione a coordinare i gruppi di monitoraggio nel cui ambito sono rappresentate tutte le componenti istituzionali coinvolte.

Si tratta di un modello organizzativo che costituisce un unicum per complessità di composizione e vastità di impatto sulla sicurezza dei cittadini europei, che è riuscito a coniugare la storia pluridecennale dei numeri di pronto intervento con l’orizzonte di un servizio universale di livello europeo.

11/02/2025