

## Oggi si celebra la Giornata del Numero Unico di Emergenza europeo 1.1.2.

Quante volte è successo di dover chiamare i numeri di emergenza per richiedere aiuto per un furto o una segnalazione o per assistenza sanitaria? In Italia da qualche anno ormai è in funzione il Numero Unico di Emergenza 1.1.2, che include tutti i numeri di soccorso.

Per sensibilizzare i cittadini europei sul servizio e sui suoi vantaggi, nel 2009 è stata istituita la Giornata Europea celebrativa del Numero Unico di Emergenza europeo. Il numero è attualmente operativo in 12 regioni italiane e garantisce il servizio di emergenza a oltre 36 milioni di abitanti attraverso 17 Centrali Uniche di Risposta (CUR).

Digitando 1.1.2. da una linea fissa o mobile, i cittadini possono richiedere il tipo di soccorso di cui hanno bisogno, da quello sanitario, di polizia, dei vigili del fuoco o del soccorso in mare. La Centrale Unica di Risposta raccoglie la chiamata, effettua le opportune verifiche e inoltra la richiesta di soccorso alla sala operativa competente.

Tra le peculiarità che rendono il sistema 1.1.2. uno strumento efficace troviamo la localizzazione delle chiamate e l'accesso multilingue. Il servizio è anche accessibile ai cittadini non udenti tramite una funzione apposita chiamata "1.1.2. Sordi". Il sistema nel 2022 ha ricevuto 400 chiamate.

Inoltre, le CUR filtrano le chiamate improprie liberando le centrali operative degli enti di pronto intervento da attività non necessarie. Basta considerare che sono state filtrate il 52 per cento delle chiamate totali, consentendo di concentrare le risorse sugli effettivi soccorsi richiesti.

In Italia, ogni chiamata di emergenza trova risposta in media entro 7 secondi e, in caso di mancato contatto con la centrale, l'utente viene subito richiamato. Nel corso del 2022, le CUR hanno gestito circa 20 milioni di telefonate, tra cui 92.000 segnalazioni generate direttamente dalle autovetture in caso di incidente automobilistico grazie al sistema e-Call.

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.

11/02/2023