

# **Numero Unico di Emergenza Europeo 112**

*Presentazione del Progetto : Rafforzamento delle  
capacità amministrative e tecniche delle Pubbliche  
Amministrazioni coinvolte nel percorso di  
implementazione del NUE 112 e dei connessi processi di  
governance multilivello.*

**Dr.ssa Donatella Proto**

## *Verso una gestione delle emergenze più integrata, moderna ed efficace*

- Il **Numero Unico Europeo di Emergenza 112** è un sistema organico di gestione delle richieste di emergenza (soccorso)
- La normativa europea di riferimento (**direttiva 2002/22/CE**: art. 26) richiede che le chiamate di **emergenza** siano trattate
  - in modo omogeneo sul territorio di ciascuno Stato membro
  - in modo da offrire al cittadino chiamante la medesima qualità del servizio
- Annualmente (ogni 11/2) la Commissione Europea redige un rapporto comparativo sullo stato di implementazione del 112 in Europa, in considerazione dell'elevato impatto della sua disponibilità sui cittadini europei: il 112 costituisce un'importante **misura di coesione territoriale** sia a livello nazionale che europeo

## *Il codice delle comunicazioni elettroniche*

L'art. **75 bis** prevede:

*«Al Ministero dell'Interno, di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, sono attribuiti poteri di indirizzo e coordinamento per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del numero di emergenza unico europeo, anche attraverso il ricorso ai centri unici di risposta»*

Per l'esercizio di tali poteri il Ministro dell'Interno si avvale di una specifica **Commissione Consultiva** composta da rappresentanti dello stesso Ministero dello Sviluppo Economico, della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche europee – del Ministero dell'Economia e delle Finanze, del Ministero della Salute, del Ministero della Difesa, ed, infine, da rappresentanti designati dalla Conferenza Stato-Regioni

- Con atto del 23 giugno 2014 la Commissione ex art. 75 bis ha individuato il modello delle Centrali Uniche di Risposta quale auspicabile modello di riferimento nazionale per l'attuazione del 112 NUE.
- L'art. 8, comma, lett. a) della legge n. 124 del 7 agosto 2015, "*Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche*", stabilisce l'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 2003, n. 259

*Ogni Regione è, quindi, un interlocutore, in quanto diretto responsabile dell'attuazione del modello CUR*

## Gli altri protagonisti

Oltre alle Amministrazioni formalmente rappresentate nella Commissione Consultiva ex art. 75 bis il gruppo degli stakeholder del progetto conta altri numerosi soggetti pubblici e privati coinvolti a vario titolo nella gestione di chiamate. In particolare

- I rappresentanti delle singole regioni aderenti al modello, nelle loro varie funzioni tecniche, amministrative e politiche;
- Gli operatori di comunicazioni elettroniche fissi e mobili;
- Altri soggetti pubblici e privati operanti nel soccorso a vario titolo.

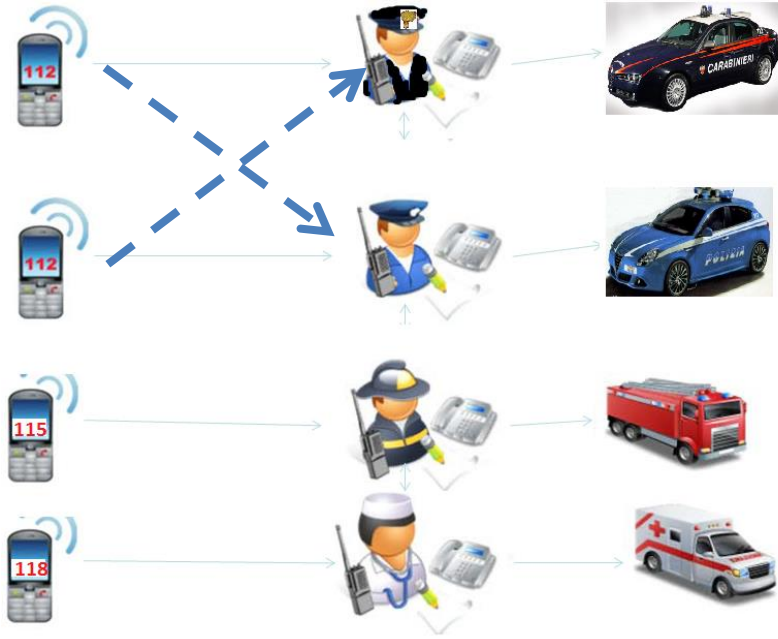
***La governance del processo di realizzazione del NUE 112 è, quindi, articolata e complessa, e richiede una sintesi di interazioni tra un ampio numero di soggetti pubblici e privati, sia a livello centrale che locale***

## *La partenza*

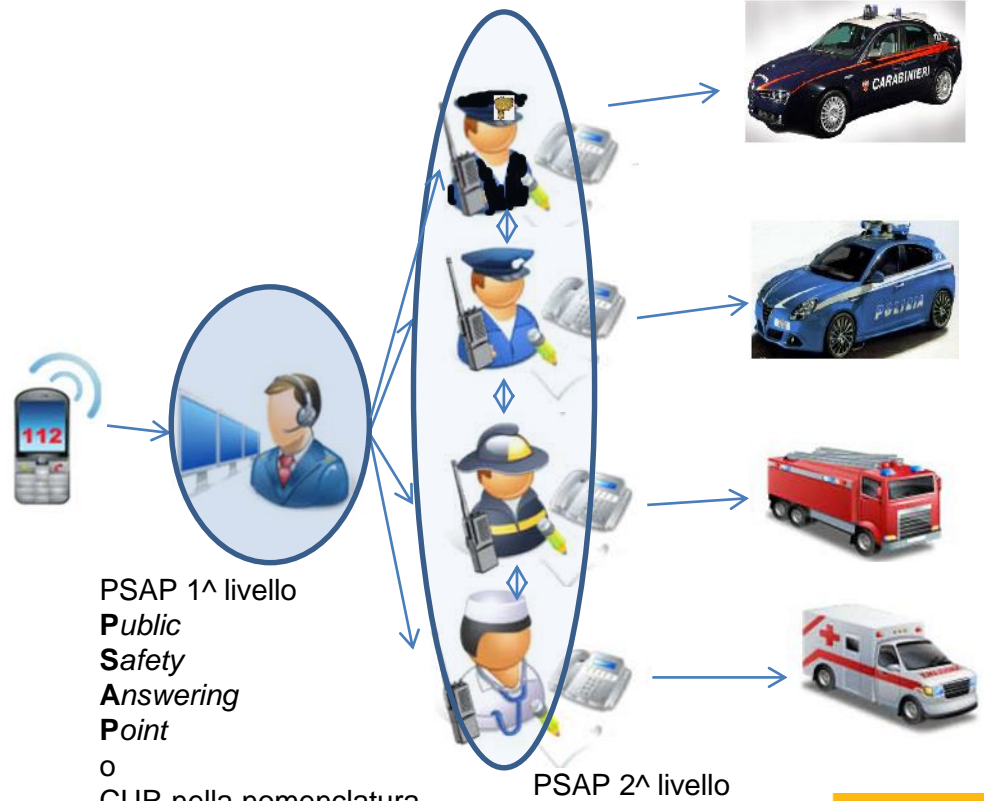
- Il modello della CUR è stato realizzato per la prima volta in Italia nel **2010** in Lombardia, in particolare nella provincia di Varese
- In considerazione degli eccellenti risultati raggiunti, è stata stabilita la progressiva estensione dell'applicazione del modello all'intero territorio regionale, che dal **2014** serve, attraverso 3 CUR, situate a Milano, Brescia e Varese, i 10 milioni di cittadini lombardi.
- Nel 2015 il modello realizzato in Regione Lombardia è stato premiato dalla *European Emergency Number Association* (EENA) quale "Outstanding Emergency Call Centre" in Europa

# I modelli a confronto

Modello Centrale  
Unica di Risposta



Modello precedente



PSAP 1<sup>a</sup> livello  
Public  
Safety  
Answering  
Point

o  
CUR nella nomenclatura  
nazionale

PSAP 2<sup>a</sup> livello

## Dove siamo

- Nel corso del 2015, anche in considerazione dell'indizione del Giubileo della Misericordia, è stata stabilita l'estensione del modello della CUR al territorio della Provincia di Roma (distretto 06): tale estensione è pienamente operativa dall'**8 dicembre del 2015**.
- Ad oggi, quindi, il modello della CUR serve oltre 14 milioni di cittadini in Italia, ed a seguito delle disposizioni della Legge 124/2015, è stato stabilito un percorso che porterà tutte le Regioni all'adozione di tale modello, secondo le modalità previste dalla normativa di riferimento, **entro il 2018**.



- Quanto evidenziato è solo la conclusione di lungo periodo di valutazioni, che, nell'individuazione del percorso sinteticamente descritto, hanno consentito di concludere positivamente una serie di osservazioni fortemente critiche, avanzate **fin dal 2006** da parte della Commissione Europea, sulle modalità di implementazione del 112 NUE in Italia e che si erano concretizzate nell'apertura di procedura di infrazione contro l'Italia
- La definizione di un percorso graduale, passato
  - inizialmente attraverso la capillarizzazione del servizio di localizzazione del chiamante e l'avvio della sperimentazione del modello CUR nella Provincia di Varese
  - e poi attraverso l'estensione graduale del modello della CUR e la sua individuazione per l'intero territorio nazionale,

***consente oggi all'Italia di potersi porre come un Paese  
all'avanguardia su tale tematica***

## *What to do?*

- La compiuta realizzazione di tale ambizioso programma richiede lo svolgimento dei due percorsi che, per quanto paralleli e distinti, sono tra loro del tutto sinergici:
  - **Da parte delle Amministrazioni centrali:** la completa digitalizzazione delle centrali operative di propria competenza, integrata con le funzionalità di localizzazione delle chiamate realizzata per il tramite delle strutture tecniche del Ministero dell'Interno (CED) e la realizzazione della rete dati che faccia da backbone per il collegamento dati tra le centrali operative delle amministrazioni centrali, regionali e delle forze di polizia
  - **Da parte delle Amministrazioni regionali:** la digitalizzazione delle centrali operative di propria competenza (tipicamente il 118 ed in alcuni casi il 115 dei Vigili del Fuoco) e la realizzazione e mantenimento operativo delle infrastrutture tecnico-logistiche e dei sistemi organizzativi (personale e sistemi amministrativi) necessari al funzionamento delle CUR

***Il tutto da realizzare in piena coerenza con le modalità tecniche ed organizzative del modello delle CUR definite nei protocolli di intesa***

## ***Gli investimenti***

- Entrambi i percorsi descritti richiedono degli importanti programmi di investimento pubblico che sono, anch'essi, del tutto distinti tra loro per quanto convergenti verso la realizzazione sinergica dell'obiettivo comune:
  - **la componente centrale**, da attuarsi attraverso un programma di investimento pubblico individuato dalla Legge n. 124 del 7 agosto 2015, che prevede all'art. 8, comma 3: *"Per l'istituzione del numero unico europeo 112, di cui al comma 1, lettera a), è autorizzata la spesa di 10 milioni di euro per l'anno 2015, di 20 milioni di euro per l'anno 2016 e di 28 milioni di euro annui dal 2017 al 2024"*
  - **le componenti regionali**, da attuare con risorse regionali.

I dati di esercizio operativo della Regione Lombardia portano ad una stima sul **costo annuo del servizio di circa 1 €/anno per cittadino residente**; pertanto il valore complessivo del servizio erogato su base regionale ed a livello nazionale ha un valore stimato di circa 60 milioni di €/anno, fatte salve le possibili ottimizzazioni derivanti da eventuali aggregazioni a carattere sovraregionale

## *Il Progetto*

- La complessità della realizzazione di un percorso sinergico centro-regioni ha fatto emergere con chiarezza, già nella scorsa programmazione, l'utilità un percorso di capacity building a favore delle regioni
- Anche attraverso il PON GAT 2007-2013 sono state, infatti, svolte operazioni di supporto – in particolare alle Regioni Lombardia e Lazio – per tutte le fasi preliminari all'accensione «operativa» delle CUR sui rispettivi territori.
- Molte altre regioni, tra le quali Sicilia, Marche, Liguria, Val d'Aosta, Piemonte, Friuli Venezia Giulia, Province Autonome di Trento e Bolzano, hanno fruito di uno specifico affiancamento fin dai primi momenti di interazione con la Commissione Consultiva ex art. 75bis.

- L'esperienza maturata ha dunque evidenziato la forte utilità di un'azione volta a facilitare:
  - l'implementazione di meccanismi di **relazione** tra amministrazioni centrali e regionali;
  - il **potenziamento delle competenze** delle amministrazioni regionali coinvolte nella realizzazione delle CUR;
  - l'**aumento strutturale della capacità** delle amministrazioni per massimizzare l'efficienza e l'efficacia dei propri programmi di investimento
- Attraverso l'azione svolta nelle Regioni supportate, infatti, è emerso uno stabile **miglioramento delle capacità nelle funzioni progettuali, amministrative e tecniche**, funzionali all'aumento della qualità e dell'efficacia delle proprie politiche di investimento pubblico, in sinergia con quelle portate avanti al livello centrale: **aspetto focale nelle azioni supportate dal PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020**

- Sulla base di tali premesse, l'Autorità di Gestione del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020, su proposta del MiSE (DGSCERP-Div.2°), ha ammesso a finanziamento questo progetto, volto a potenziare le capacità delle Amministrazioni coinvolte nell'attuazione del modello delle CUR, con l'obiettivo di
  - supportare l'introduzione di cambiamenti strutturali e permanenti nelle Amministrazioni
  - migliorare la qualità e l'efficacia delle politiche connesse all'attuazione del modello delle CUR
  - aumentare il coordinamento della governance multilivello nelle fasi di attuazione degli investimenti pubblici necessari per la realizzazione del modello delle CUR.

Proprio la tematica della governance multilivello assume un particolare significato nel quadro delle sinergie da realizzare tra regioni e regioni e tra le stesse e le amministrazioni centrali coinvolte nel processo di attuazione del 112NUE. Infatti

- già nelle ultime fasi dei precedenti interventi di supporto si sono avviate delle sinergie tra la regione Lombardia e la regione Lazio, che ha garantito la realizzazione della CUR per l'area metropolitana di Roma secondo un modello di interoperabilità con le CUR di Regione Lombardia,
- e sullo stesso principio si stanno sviluppando ipotesi analoghe per altre Regioni

***L'implementazione di sistemi di governance multilivello inciderà anche a favore di altre amministrazioni centrali coinvolte in operazioni correlate alle CUR, quali ad esempio le relazioni con le amministrazioni responsabili dell'implementazione delle numerazioni a valenza sociale 116-xxx, e/o per l'implementazione delle eCall o le relazioni con i Third Services Providers***

- Grazie al supporto del **PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020**, quindi, sarà possibile incidere positivamente su un aspetto di assoluta rilevanza per la vita quotidiana di tutti i cittadini, permettendo di aumentare il livello della sicurezza espressa dai territori di tutte le regioni aderenti al modello della CUR.
- La realizzazione di meccanismi di governance multilivello consentirà di migliorare l'efficacia dell'azione dei programmi di investimento pubblico centrali e regionali coinvolti nel percorso attuativo delle CUR
- Il percorso di capacity building a favore delle regioni, inoltre, si sostanzierà in un miglioramento strutturale delle regioni stesse nelle modalità di interazione coi sistemi (tecnici ed organizzativi) e coi servizi di gestione delle chiamate emergenze



- Il progetto, il cui avvio operativo è previsto nella seconda metà del 2016 si svolgerà fino al 2023 e godrà dell'azione di indirizzo di uno Steering Committee al quale parteciperanno, oltre che l'Autorità di Gestione del PON Governance 2014-2020 ed il MiSE, anche i rappresentanti designati da parte della Commissione Consultiva ex art. 75bis, scelti tra i rappresentanti della Conferenza Stato-Regioni partecipanti alla stessa Commissione
- **Il progetto, quindi, si svolgerà secondo indirizzi condivisi tra tutti i principali stakeholder presenti sul progetto, così da assicurare il pieno raggiungimento degli obiettivi preposti.**

**Grazie per l'attenzione**

**Dr.ssa Donatella Proto**

**MiSE – Direzione Generale Servizi di Comunicazione  
Elettronica, di Radiodiffusione e Postali**

**Ing. Fabrizio Giusti**

**Invitalia – Direzione Programmazione Comunitaria**