

Giornata europea del numero unico di emergenza europeo 1.1.2

Domani, 11 febbraio, ricorre la Giornata Europea celebrativa del Numero Unico di Emergenza europeo 1.1.2. (si legge uno uno due).L'1.1.2. (si legge uno uno due)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 Numero Unico Europeo delle Emergenze è oggi operativo in 12 Regioni italiane, con 17 Centrali Uniche di Risposta (CUR) che garantiscono la copertura del servizio ad oltre 36 milioni di abitanti. Il Servizio permette ad ogni cittadino, 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 competente per 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 CUR, inoltre, effettuano una rilevante azione di filtro delle chiamate improprie (non di emergenza) che garantisce agli enti di soccorso di ricevere esclusivamente quelle richieste che necessitano del loro intervento. È significativo evidenziare che il dato delle chiamate filtrate raggiunge il 52% del totale: ciò consente di liberare le centrali operative degli enti di pronto intervento da una significativa mole di lavoro, consentendo di concentrare le risorse sugli effettivi soccorsi richiesti. In Italia, ogni chiamata di emergenza riceve normalmente una risposta entro sette secondi e, nel caso in cui il contatto con la centrale non avvenga per qualsivoglia ragione, l'utente viene immediatamente richiamato. Per far comprendere le dimensioni del servizio assicurato è sufficiente evidenziare che, nel corso del 2022, le Centrali Uniche di Risposta operanti sul territorio hanno gestito quasi 20 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 2022, le segnalazioni gestite con tale modalità sono state oltre 92.000 ma, grazie al contatto telefonico instaurato ogni volta dalla CUR, solo in 1840 casi, relativi ad incidenti reali, si è reso effettivamente necessario l'invio dei soccorsi. Il NUE 1.1.2. assicura anche l'accesso al servizio da parte dei cittadini non udenti ("1.1.2. Sordi") che consente loro di accedere direttamente, e in modo equivalente, al servizio di segnalazione delle emergenze attraverso un apposito sistema studiato e realizzato in linea con le direttive europee. Il servizio 1.1.2. Sordi, che ha carattere nazionale, nel 2022 ha ricevuto 400 chiamate. 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.

10/02/2023