



**REGIONE CALABRIA
GIUNTA REGIONALE**

Deliberazione n. 120 della seduta del 28 MARZO 2022.

Oggetto: Istituzione del Numero Unico Europeo 1-1-2 con Centrale Unica di Risposta Regionale. Rettifica D.G.R. n. 575 del 23/12/2021. Approvazione “Progetto NUE 1-1-2 Calabria”.

Presidente e/o Assessore/i Proponente/i: _____ (timbro e firma) **OCCHIUTO**

Relatore (se diverso dal proponente): _____ (timbro e firma) _____

Dirigente/i Generale/i: **IOLE FANTOZZI** (timbro e firma) **TOMMASO CALABRO’**

Dirigente di Settore: _____ (timbro e firma) _____

Alla trattazione dell’argomento in oggetto partecipano:

			Presente	Assente
1	ROBERTO OCCHIUTO	Presidente	X	
2	GIUSEPPINA PRINCI	Vice Presidente	X	
3	GIANLUCA GALLO	Componente	X	
4	FAUSTO ORSOMARSO	Componente	X	
5	TILDE MINASI	Componente	X	
6	ROSARIO VARI’	Componente	X	
7	FILIPPO PIETROPAOLO	Componente	X	
8	MAURO DOLCE	Componente	X	

Assiste il Segretario Generale reggente della Giunta Regionale.

La delibera si compone di n. 6 pagine compreso il frontespizio e di n. 2 allegati.

Il Dirigente Generale del Dipartimento Bilancio
conferma la compatibilità finanziaria del presente provvedimento
con nota n° _____ del _____

LA GIUNTA REGIONALE

VISTI

- la Decisione 91/396/CEE del Consiglio delle Comunità Europee del 29 luglio 1991 sull'introduzione di un numero unico europeo per chiamate di emergenza;
- la Legge 28 luglio 1993, n. 300, recante la *“Ratifica ed esecuzione dell'accordo sullo Spazio economico europeo con protocolli, allegati e dichiarazioni, fatto a Oporto il 2 maggio 1992, e del protocollo di adattamento di detto accordo, con allegato, firmato a Bruxelles il 17 marzo 1993”* che prevede l'attivazione del numero unico europeo per le chiamate d'emergenza;
- la Direttiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica;
- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;
- la Raccomandazione della Commissione Europea del 25 luglio 2003 sul trattamento delle informazioni relative alla localizzazione del chiamante sulle reti di comunicazione elettronica ai fini della fornitura di servizi di chiamata di emergenza con capacità di localizzazione;
- il Decreto Legislativo 01 agosto 2003, n. 259 e ss.mm.ii. recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;
- l'art. 75 bis del D.Lgs 259/2003, introdotto dal D.Lgs 28 maggio 2012, n. 70, che attribuisce al Ministero dell'Interno, di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, poteri di indirizzo e coordinamento per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del numero di emergenza unico europeo di cui all'articolo 26 della Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2009, anche attraverso il ricorso ai centri unici di risposta, prevedendo a tal fine la possibilità di stipulare protocolli d'intesa con le regioni interessate;
- il Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni recante *“Servizio <<112>> numero unico europeo d'emergenza”* relativo all'individuazione del Servizio numero unico europeo di emergenza quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196, a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118;
- il Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 22 gennaio 2008, recante *“Numero unico di emergenza europeo 112”*;
- il Decreto del Ministero dello Sviluppo economico del 12 novembre 2009, concernente *“Disposizioni relativamente al servizio del numero telefonico unico di emergenza europeo 112”*;
- la Direttiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, recante modifica della direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, della direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche e del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori;
- la Delibera 8/15/CIR dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 13 gennaio 2015, recante *“Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR”*;
- la Legge 07 agosto 2015, n. 124, recante *“Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”* che all'art. 8, comma 1, lett. a) prevede, tra l'altro, l'istituzione su tutto il territorio nazionale del numero unico europeo 112 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;

- il Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 177, recante *“Disposizioni in materia di razionalizzazione delle funzioni di polizia e assorbimento del Corpo Forestale dello Stato, ai sensi dell'art. 8, comma 1, lett. a), della legge 07 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”* che all'art. 6 disciplina la realizzazione sul territorio nazionale del servizio “Numero unico di emergenza europeo 112”;

- la Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche che ammodernizza e rafforza le previsioni di attuazione del Numero Unico Europeo di emergenza 112 negli Stati membri;

- la Legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021”* che all'art. 1 comma 982 e ss. istituisce un fondo denominato <<Fondo unico a sostegno dell'operatività del numero unico europeo 112>> le cui risorse sono destinate alle Regioni al fine di completare l'estensione dell'operatività del numero unico europeo 112 di cui all'art. 8, comma 3, della legge 7 agosto 2015, n. 124;

- l'art 7 della Legge Regionale 01 marzo 2022, n. 1 recante *“Interventi di manutenzione normativa sulle leggi regionali 9/1996, 30/2015, 8/2003, 7/1996, 1/2006, 32/2021 e 6/2021”*;

PREMESSO che

- il Numero Unico di Emergenza 1-1-2 (NUE 1-1-2) è il numero telefonico per chiamare i servizi di emergenza in tutti gli Stati dell'Unione Europea;

- le ragioni dell'istituzione del NUE 1-1-2 sono legate ad aspetti di semplicità nel memorizzare il numero di emergenza, alla gratuità del servizio ma, soprattutto, alla standardizzazione delle soluzioni tecnologiche che consentono di dotare tutti i servizi di emergenza della funzione di localizzazione geografica del chiamante, della gestione dei sistemi di chiamata automatica da veicolo in movimento, dei servizi multilingua e dello scambio delle chiamate in modo integrato tra i servizi di soccorso che in Italia sono identificati da: 113 (Polizia di Stato), 112 (Carabinieri), 115 (Vigili del Fuoco) e 118 (Emergenza Sanitaria);

- in Italia il modello della Centrale Unica di Risposta laica per la gestione del Servizio NUE 1-1-2 è il modello adottato da tutte le Regioni che hanno attivato il servizio;

- l'obiettivo del sistema NUE 1-1-2, è quello di incrementare l'efficacia nella gestione delle chiamate di emergenza attraverso la realizzazione della Centrale Unica di Risposta (CUR) o PSAP1 (Public Safety Answering Point) di primo livello che costituirà il primo punto di contatto tra il cittadino e le Centrali Operative PSAP2 di secondo livello (112 Carabinieri, 113 Polizia, 115 Vigili del Fuoco e 118 Servizio Urgenza Emergenza Sanitaria);

CONSIDERATO che con Deliberazione n. 575 del 23 dicembre 2021 la Giunta Regionale:

- ha approvato lo schema di *“Protocollo d'Intesa tra Ministero dell'Interno e Regione Calabria per l'attuazione in Regione Calabria del Numero Unico Europeo di Emergenza 112 secondo il modello della Centrale Unica di Risposta”*, il *“Disciplinare Tecnico Operativo Standard per la realizzazione e il funzionamento della Centrale Unica di Risposta e per la funzionalità del Servizio 112 NUE”* e il *“Progetto preliminare della CUR per la gestione del NUE 1-1-2 della Regione Calabria”*;

- ha individuato il Dirigente del Dipartimento “Protezione Civile” quale unico soggetto incaricato di porre in essere tutti gli adempimenti finalizzati alla realizzazione della Centrale Unica di Risposta – CUR e la conseguente attivazione del Servizio di Numero Unico Europeo di Emergenza – NUE 112 nonchè ogni altro adempimento necessario a dare attuazione al protocollo d'intesa;

- ha individuato il Dipartimento “Tutela della Salute, Servizi socio-sanitari” quale soggetto responsabile delle procedure per l'implementazione tecnologica del servizio SUEM 118;

- ha stabilito che il coordinamento di tutte le attività è in capo al Dipartimento “Protezione Civile” e che la Centrale Unica di Risposta abbia sede presso i locali dell’ex Comalca;

CONSIDERATO che sono a carico della Regione Calabria le incombenze connesse al reperimento della sede e delle strumentazioni necessarie all’attivazione della Centrale Unica di Risposta (CUR);

RAVVISATA l’opportunità di realizzare la Centrale Unica di Risposta (CUR) presso la Cittadella Regionale;

RITENUTO di dover rettificare, in parte, la D.G.R. n. 575 del 23 dicembre 2021 e nello specifico di dover:

- approvare l’Allegato titolato “*Progetto NUE 1-1-2 Calabria*”, parte integrante e sostanziale del presente atto che sostituisce integralmente il documento “*Progetto preliminare della CUR per la gestione del NUE 1-1-2 della Regione Calabria*” allegato alla deliberazione 575/2021;

- individuare il Dirigente Generale del Dipartimento “Presidenza” quale unico soggetto incaricato di porre in essere tutti gli adempimenti finalizzati alla realizzazione della Centrale Unica di Risposta – CUR e la conseguente attivazione del Servizio di Numero Unico Europeo di Emergenza – NUE 1-1-2 nonché ogni altro adempimento necessario a dare attuazione al protocollo d’intesa;

- stabilire che il coordinamento di tutte le attività è in capo al Dirigente Generale del Dipartimento “Presidenza” e che la Centrale Unica di Risposta (CUR) abbia sede presso i locali della Cittadella regionale per come individuati nel documento allegato alla presente deliberazione;

RITENUTO, altresì, di dover confermare in ogni altra sua parte la sopra citata Deliberazione n. 575/2021;

PRESO ATTO del Protocollo d’intesa sottoscritto tra Regione Calabria e Regione Lombardia e della volontà della Regione Calabria di avvalersi della collaborazione dell’Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e del relativo know how e software, dalla stessa concesso in riuso gratuito, per la costituzione, l’attivazione e il funzionamento del servizio NUE 1-1-2, che si allega quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

CONSIDERATO che sono a carico della Regione gli oneri connessi al reperimento, all’allestimento e alla manutenzione della sede e delle infrastrutture e strumentazioni necessarie all’attivazione della Centrale Unica di Risposta (CUR) nonché quelli connessi al reclutamento, alla formazione e al conferimento del personale;

CONSIDERATO che per la realizzazione della Centrale Unica di Risposta – CUR e per la conseguente attivazione del Servizio di Numero Unico Europeo di Emergenza – NUE 112 nonché per ogni altro adempimento necessario a dare attuazione al protocollo d’intesa tra Regione Calabria e Ministero dell’Interno è stata stimata la spesa complessiva di € 15,8M così ripartite per voci di spesa e fondi:

Voci di spesa	Importo	Programma/Fondo
Personale/Formazione	€ 1,3 M annui	Legge 30 dicembre 2018, n. 145 “Fondo unico a sostegno dell’operatività del numero unico europeo 1 1 2”
Adeguamento strutturale, Software, applicativi di gestione, avvio progetto, canoni, ecc.	€ 13 M	Piano Sviluppo e Coesione (PSC)
Funzionamento e gestione ordinaria	€ 1,5 M annui	Fondi di bilancio

CONSIDERATO che a seguito di richiesta da parte del Dipartimento “Presidenza” di inserimento dell’intervento “*Numero Unico Europeo (NUE) 1-1-2 con Centrale Unica di Risposta (CUR) regionale*” nell’ambito del Piano di Sviluppo e Coesione (PSC), il Dipartimento “Programmazione Unitaria”, con nota protocollo regionale n. 139340/SIAR del 21/03/2022, ha attivato la procedura di consultazione scritta, ai sensi dell’art. 7 del Regolamento Interno del Comitato di Sorveglianza;

VISTA la D.G.R. n. 119 del 28/03/2022 di presa atto della chiusura della procedura scritta e dell’inserimento dell’intervento relativo al numero Unico Europeo (NUE) 1-1-2 nell’ambito del Piano di Sviluppo e Coesione (PSC)

PRESO ATTO che:

- il Dirigente Generale reggente del Dipartimento proponente, attesta che l’istruttoria è completa e che sono stati acquisiti tutti gli atti e i documenti previsti dalle disposizioni di legge e di regolamento che disciplinano la materia;
- il Dirigente Generale reggente del Dipartimento proponente, ai sensi dell’art. 28, comma 2, lett. a, e all’art. 30, comma 1, lett. a, della legge regionale 13 maggio 1996 n. 7, sulla scorta dell’istruttoria effettuata, attesta la regolarità amministrativa nonché la legittimità della deliberazione e la sua conformità alle disposizioni di legge e di regolamento, nazionali e regionali, ai sensi della normativa vigente e del disciplinare dei lavori di Giunta approvato con D.G.R. n. 17/2020;
- il Dirigente Generale reggente del Dipartimento proponente, ai sensi dell’art. 4 della legge regionale 23 dicembre 2011, n. 47, attesta l’esistenza della copertura finanziaria a valere sulla Legge 30 dicembre 2018, n. 145, sul Piano Sviluppo e Coesione (PSC) e su Fondi di Bilancio;

SU PROPOSTA del Presidente, formulata alla stregua dell’istruttoria compiuta dalle strutture interessate, a voti unanimi;

DELIBERA

per i motivi su esposti, che qui si intendono integralmente ripetuti e confermati per costituirne parte integrante e sostanziale della presente:

1. di prendere atto del Protocollo d’intesa sottoscritto tra Regione Calabria e Regione Lombardia e della volontà della Regione Calabria di avvalersi della collaborazione dell’Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e del relativo know how e software, dalla stessa concesso in riuso gratuito, per la costituzione, l’attivazione e il funzionamento del servizio NUE 1-1-2, che si allega quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di dover rettificare la D.G.R. n. 575 del 23 dicembre 2021 e nello specifico di dover:
 - approvare l’Allegato documento intitolato “*Progetto NUE 1-1-2 Calabria*”, parte integrante e sostanziale del presente atto che sostituisce integralmente il documento “*Progetto preliminare della CUR per la gestione del NUE 1-1-2 della Regione Calabria*” allegato alla deliberazione 575/2021;
 - individuare il Dirigente Generale del Dipartimento “Presidenza” quale unico soggetto incaricato di porre in essere tutti gli adempimenti finalizzati alla realizzazione della Centrale Unica di Risposta – CUR e la conseguente attivazione del Servizio di Numero Unico Europeo di Emergenza – NUE 1-1-2 nonché ogni altro adempimento necessario a dare attuazione al protocollo d’intesa;
 - stabilire che il coordinamento di tutte le attività è in capo al Dirigente Generale del Dipartimento “Presidenza” e che la Centrale Unica di Risposta (CUR) abbia sede presso i locali della Cittadella regionale per come individuati nel documento allegato alla presente deliberazione;
3. di confermare in ogni altra sua parte la sopra citata Deliberazione n. 575/2021;

4. di demandare il Dipartimento “Economia e Finanze” e il Settore “Economato, Logistica e Servizi tecnici – Provveditorato”, di concerto con il Dipartimento “Presidenza”, per gli aspetti logistici e funzionali all’allestimento della sala operativa NUE 1-1-2 presso i locali della Cittadella regionale;
5. di demandare il Dipartimento “Economia e Finanze” e il Dipartimento “Programmazione Unitaria”, di concerto con il Dipartimento “Presidenza”, per gli aspetti connessi alle pertinenti variazioni di bilancio e all’istituzione dei relativi capitoli di spesa previa richiesta da parte dei Dipartimenti competenti;
6. di demandare il Dipartimento “Organizzazione e Risorse Umane”, di concerto con il Dipartimento “Presidenza”, per gli aspetti connessi all’eventuale reclutamento del personale;
7. di notificare il presente atto a tutti i Dipartimenti regionali;
8. di disporre la pubblicazione in formato aperto del presente provvedimento sul BURC ai sensi della legge regionale 6 aprile 2011 n. 11 e sul sito istituzionale della Regione, ai sensi del D. Lgs 14 marzo 2013 n. 33 e nel rispetto delle disposizioni di D. Lgs 30 giugno 2003 n. 196 e del Regolamento UE 2016/679, entrambe a cura del Dirigente Generale del Dipartimento proponente.

**IL SEGRETARIO GENERALE REGGENTE
(MONTILLA)**

**IL PRESIDENTE
(OCCHIUTO)**



Progetto NUE 1-1-2 Calabria

Catanzaro, 25 marzo 2022



MINISTERO
DELL'INTERNO



AGENDA

- Premessa
- Stato dell'arte
- Illustrazione di massima
- Obiettivi principali
- Elementi chiave distintivi
- Infrastruttura fisica
- Modello organizzativo
- Turni di servizio
- Dimensionamento del personale
- Dimensionamento delle postazioni di lavoro
- Personale e formazione
- Fasi di attuazione del progetto
- Cronoprogramma di massima



Premessa

- Protocollo d'intesa tra Regione Calabria e Regione Lombardia da cui si evince la volontà della Regione Calabria di avvalersi della collaborazione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e del relativo know how e software, dalla stessa concesso in riuso gratuito, per la costituzione, l'attivazione e il funzionamento del servizio NUE 1-1-2
- Protocollo d'intesa tra Regione Calabria e Ministero dell'Interno per l'attuazione in Regione Calabria del Numero Unico Europeo di Emergenza 1-1-2 secondo il modello della Centrale Unica di Risposta (CUR)
- Disciplinare Tecnico Operativo Standard per la realizzazione e il funzionamento della Centrale Unica di Risposta e per la funzionalità del Servizio 1-1-2 NUE
- Deliberazione n. 575 del 23 dicembre 2021 <<Approvazione schema di Protocollo d'intesa e allegati – Ministero dell'Interno – Legge 7 agosto 2015 n. 124 - Istituzione del Numero Unico Europeo 1-1-2 con Centrale Unica di Risposta Regionale>>
- Convenzione tra Regione Calabria e Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) per l'attivazione del servizio di Centrale Unica di Risposta (CUR) - NUE 1-1-2



Stato dell'arte

Sempre più spesso le persone si spostano tra i Paesi dell'Unione europea per lavoro o per vacanza. E' quindi **fondamentale per la Regione Calabria** disporre di un numero riconosciuto in tutta Europa per chiedere soccorso: il **1-1-2** (uno-uno-due), Numero Unico dell'Emergenza Europeo (NUE):

- è la **prima voce che risponde** all'emergenza;
- è un **servizio** per aumentare la **sicurezza del cittadino**;

Situazione in Regione Calabria:

- Popolazione residente: **1.877 milioni di persone** (dati ISTAT 01/01/2021)
- **Assenza** di una centrale operativa unica regionale per la gestione delle emergenze sanitarie (ogni provincia ha una sua organizzazione: le province sono n. 5)
- I **PSAP2** ad oggi sono con accesso diretto per il cittadino
- **Performance non analizzabili**, anche al fine di introdurre miglioramenti di processi

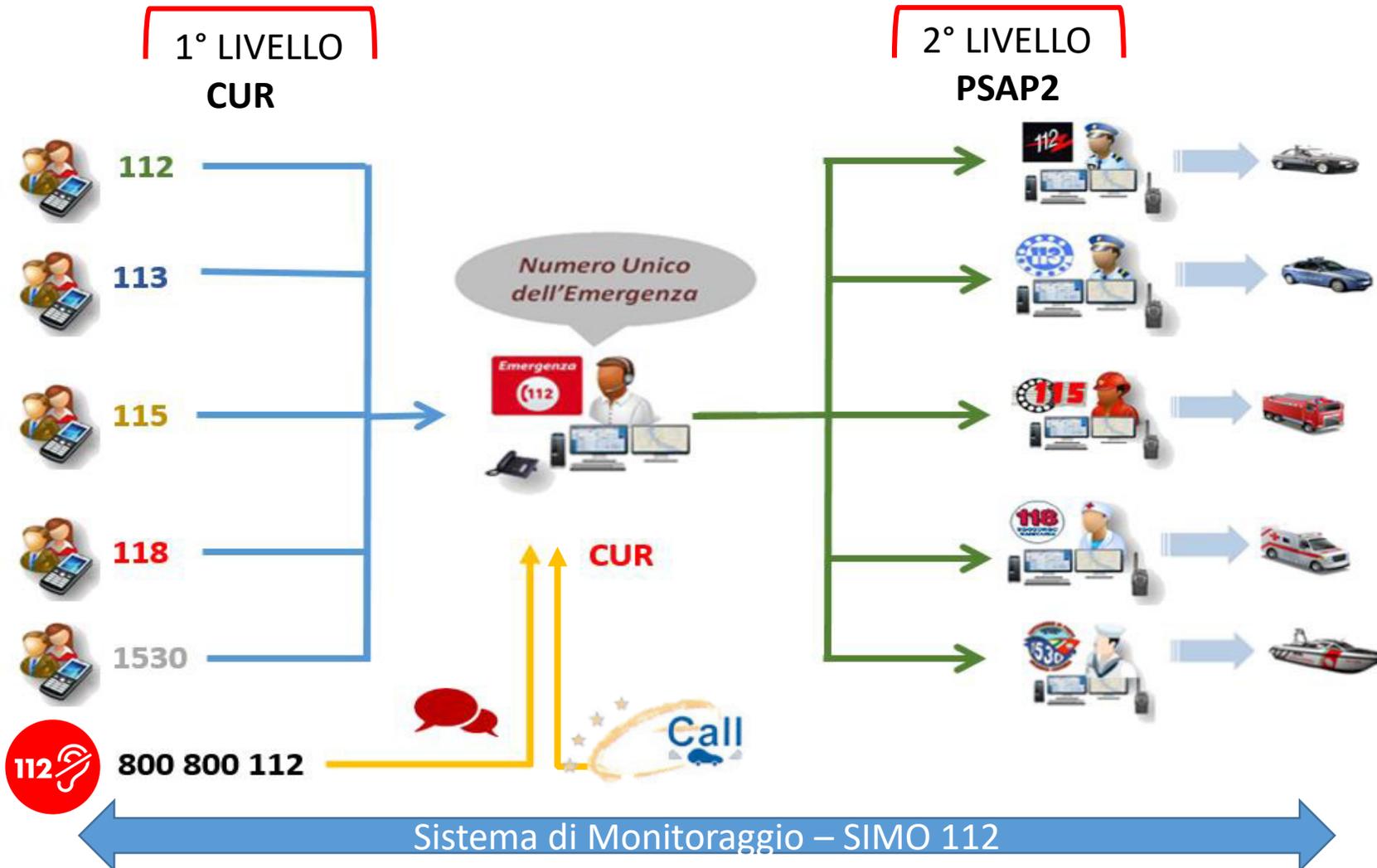
Il NUE 1-1-2 come **opportunità per migliorare i servizi e la sicurezza** ai cittadini:

- **Capitalizzazione dei benefici derivanti dall'introduzione del modello CUR**, tra i quali, a titolo non esaustivo, localizzazione del chiamante network based e terminal based, filtro delle chiamate improprie (oltre il 60% di quelle complessive), instradamento corretto delle chiamate verso i PSAP2, integrazione con i sistemi eCall e 112 Sordi, etc
- **Riorganizzazione del 118**, partendo dal concentrare il 118 di Catanzaro e provincia vicino alla CUR, integrando la tecnologia e mettendo le basi per la creazione del 118 regionale a partire dalla riorganizzazione delle Centrali Operative
- **Analisi costante e integrata su base nazionale delle performance**, per mettere in atto azioni migliorative sui processi di presa in carico e gestione dell'emergenza e benchmarking con altre Regioni simili per popolazione e flussi turistici
- **DISASTER RECOVERY e BUSINESS CONTINUITY su altra CUR Nazionale** (CUR Lombardia). La CUR Lombardia potrebbe avviare il servizio 1-1-2 della Regione Calabria nelle more dell'attivazione del servizio presso la medesima Regione



CUR: Illustrazione di massima

E' uno strumento di coordinamento e filtro attivo per fornire una **prima risposta a tutte le chiamate di soccorso** da chiunque si trovi nel territorio regionale, cittadini, flussi turistici o di lavoro. In epoca Covid, poi, la CUR svolge una strategica azione di filtro sulle chiamate in arrivo.



1° Livello (CUR 112)

- Localizzazione utente
- Filtro attivo segnalazioni (valutazione tipologia)
- Instradamento in base a check list approvata nel DTO (attivazione della risposta più idonea)
- eCall
- 112 Sordi
- ...

La CUR attenua il carico sul 2° livello aumentando la specificità e l'efficacia dell'intervento gestito dal 2° livello stesso

2° Livello

- Valutazione segnalazione
- Conferma dati mittente e creazione evento
- Gestione intervento (attivazione della risposta più idonea, coordinamento, ecc.)



CUR: Obiettivi Principali

- Garanzia di risposta grazie all'organizzazione in termini di risorse umane e tecnologiche
- Localizzazione ed identificazione del chiamante con attribuzione del numero di segnalazione unico per il raccordo degli interventi
- Supporto con interpretariato e garanzia di accessibilità (utenti con disabilità uditive)
- Centralizzazione delle chiamate di soccorso
- Sicurezza e tracciabilità della chiamata con possibilità di richiamata in caso di caduta linea, ecc.
- Certezza dei dati registrati
- Gratuità del servizio
- Ottimizzazione dei tempi di risposta e di gestione
- Sensibile riduzione dei carichi di chiamata su PSAP2
- Interoperabilità con altre CUR in caso di indisponibilità di servizio (Disaster Recovery DR su altra CUR Nazionale) o di trabocco
- Facilitazione del coordinamento degli interventi interforze, evitando sovrapposizioni e cooperando nella gestione degli eventi complessi grazie al modulo di comando e controllo



CUR: Elementi chiave distintivi

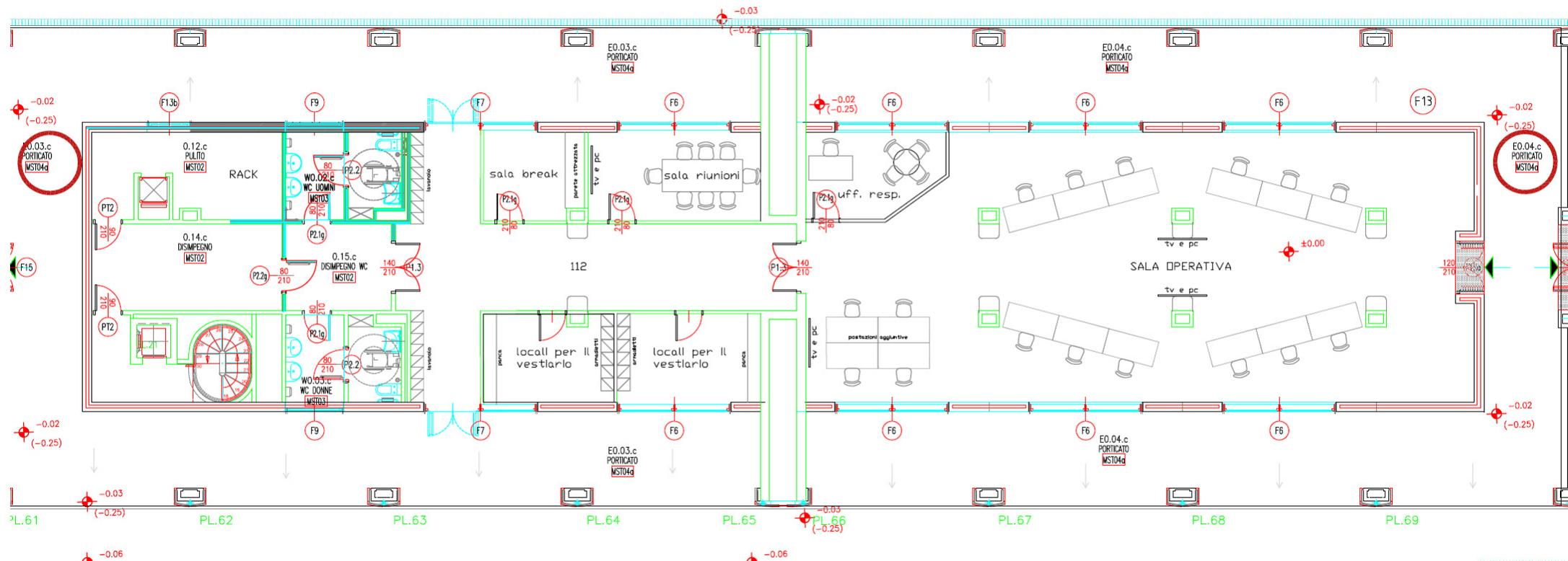
- Piattaforma tecnologica (Sistema informatico):
 - Permette l'**accoglienza della chiamata del cittadino**, di comprensione delle necessità e di dispatch verso la centrale di soccorso competente
 - E' **interoperabile** con altre CUR di altre regioni anche se non confinanti
 - E' erogato tramite soluzioni ridondate di **disaster recovery** (DR) e **business continuity** (BC), con gestione dell'over flow di richieste (trabocco)
 - **Assistenza tecnica H24 7x7** per la conduzione applicativa e sistemistica
 - **Conservazione a norma** dei dati
 - **WEBGIS** per sfruttare carte tematiche in standard GIS e nella localizzazione delle chiamate provenienti dal territorio
 - **Cruscotti informativi direzionali e process mining** utili per il miglioramento continuo delle performance del servizio
 - **Integrazione** con il Sistema di **MONitoraggio nazionale** (SIMO112). Invio periodico dei dati «grezzi» e aggregati delle chiamate di emergenza gestite
- Sistema di **registrazione e riascolto delle chiamate** sia in aiuto agli operatori (migliorare la comprensione di un fatto o luogo) sia per eventuali esigenze investigative della magistratura
- Rete **telefonica e connettività**:
 - Permette di ricevere le richieste di soccorso
 - Permette di comunicare con utenti
 - Permette di comunicare, attraverso apposite linee telefoniche dedicate, con sedi dei PSAP2, quali: CC, PS, VV.F, Em.San, Cap. di Porto ed eventuali altri enti condivisi con la Prefettura
- Sistemi di ridondanza per consentire la **business continuity** (provider diversi, canali diversi, connettività diverse, gruppi elettrogeni)
- Risorse umane: **operatori call taker** organizzati su turni
- Infrastruttura fisica della CUR: locali regionali adibiti all'alloggiamento degli apparati principali e alle postazioni fisiche degli operatori con accesso sicuro e registrato alla postazione



CUR: Infrastruttura fisica 1/2

La CUR regionale è dimensionata in modo tale da assicurare il rispetto delle norme in ambito sicurezza sul lavoro e in modo da poter garantire la propria funzionalità e, allo stesso tempo, la funzione di disaster recovery per le altre regioni confinanti. Sono previsti **circa 300 mq** dedicati alla CUR.

La sede scelta dalla Regione è quella posta al piano 0 della Cittadella Regionale per la quale è prevista la ristrutturazione per efficientarne l'uso e concentrare la piattaforma tecnologica e le risorse umane.





CUR: Infrastruttura fisica 2/2

Piano zero:

Foto aerea complesso scelto da Regione Calabria



Foto dettaglio



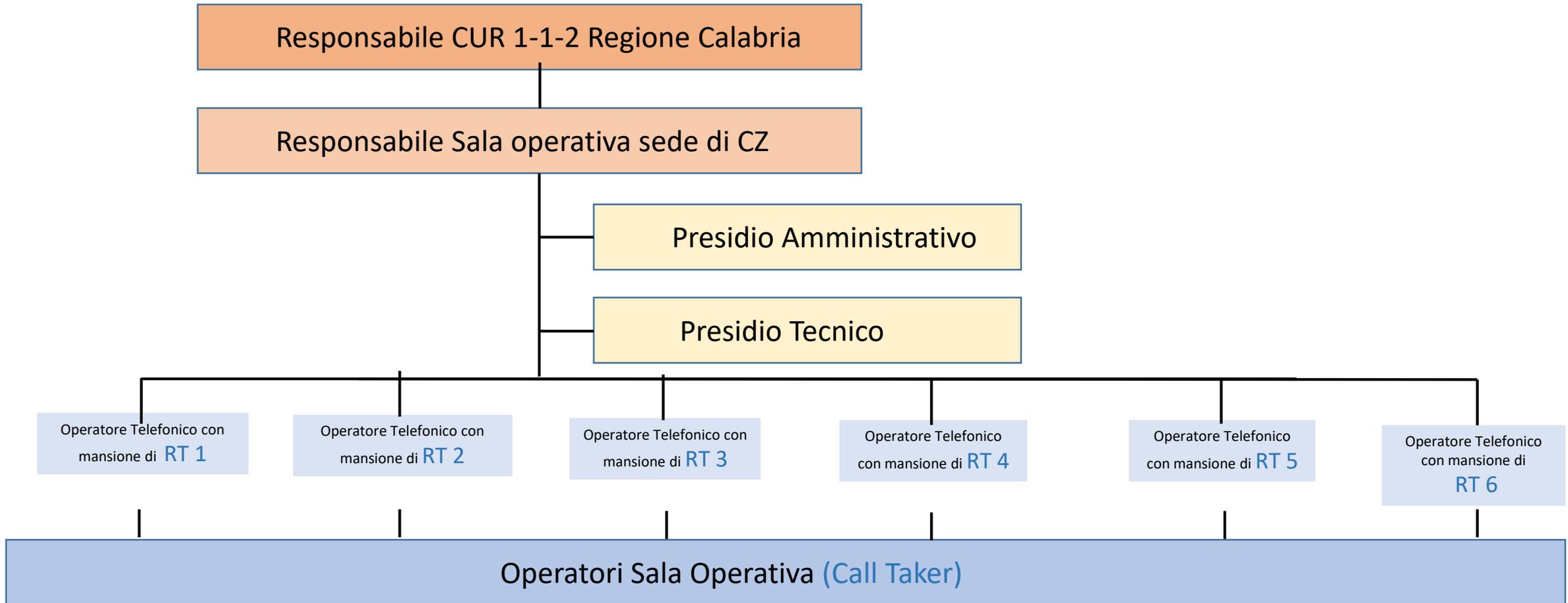
Consideriamo il bacino di utenza stabile della Regione Calabria:

Totale: 1.877.728 persone (dati Istat 01/01/2021)

A queste vanno aggiunti i flussi turistici estivi, è possibile quindi ipotizzare un bacino di utenza con punte di **2.500.000** persone, che non generano statisticamente l'aumento considerevole sul carico medio generato dalla popolazione residente.

Il modello organizzativo ipotizzato in funzione di tale bacino di utenza è composto dalle seguenti figure professionali:

- **Responsabile CUR NUE 1-1-2:** responsabile unico della CUR di CZ
- **Responsabile di Sala operativa:** referente delle attività di sala operativa , gestione del personale di sala, gestione dei turni e sostituzioni, gestione delle richieste delle Autorità in merito alle segnalazioni ricevute
- **Presidio tecnico:** assistenza tecnica al personale di sala operativa per tutte le problematiche di carattere tecnologico e applicativo di primo livello
- **Presidio amministrativo:** verifica che le procedure amministrative siano corrette, aggiornamento delle linee guida operative, formazione continua, applicazione delle variazioni del Piano Coordinato di Controllo del Territorio, ecc.)
- **Referente Turno (RT):** coordina le attività della Centrale operativa durante il turno assegnato, verifica il rispetto delle istruzioni operative in vigore e s'interfaccia con il capo turno del PSAP2
- **Operatore telefonico:** attività di call taking e call dispatching e ingaggio, se necessario, di servizi esterni come l'interpretariato telefonico





Province e distretti telefonici interessati

Provincia	Distretti telefonici	Quantità comuni interessati	Popolazione
Catanzaro	0961, 0967, 0968	80	346.514
Cosenza	0981, 0982, 0983, 0984, 0985	150	684.786
Crotone	0962	27	166.617
Città metropolitana di Reggio Calabria	0954, 0965, 0966	97	526.586
Vibo Valentia	0963	50	153.225

- Assenza di distretti che coinvolgono comuni extra regionali
- PSAP2 interessati nella prima fase:
 - 112
 - 113
 - 115
 - 118



CUR: Dimensionamento del personale

Quindi per il bacino di utenza ipotizzato e sfruttando la teoria delle code si stima il seguente organico necessario per garantire la turnazione:

- N. 1 Responsabile CUR 1-1-2
- N. 1 Responsabile di Sala operativa
- N. 8 Referenti Turno; il Referente Turno svolge funzioni di call taker solo in caso di criticità operativa
- N. 34 Operatori call taker/call dispatcher e N. 2 Tecnici
- N. 2 Amministrativi



Tenendo conto del periodo estivo e dei giorni lavorabili reali (ferie, permessi, malattie, turn over del personale, dimissioni non previste, ecc.) il personale Call Taker è rappresentato, in base al carico atteso, da 42 unità; tale fabbisogno potrà essere riparametrato in considerazione del carico effettivo di chiamate

Il carico atteso emerge dalla stima del carico medio nelle 24 ore e dalla distribuzione dello stesso in fasce orarie.

La stima del numero di operatori per il carico atteso è derivato da:

- Formula di Erlang
- Stima di AREU sulla popolazione della Lombardia rapportata a quella della Regione Calabria
- Interviste sui carichi medi e la curva di distribuzione nelle fasce delle 24 ore per i principali PSAP2 regionali

E' previsto un monitoraggio delle prestazioni per verificare costantemente che il numero di operatori sia congruo con le performance target, intervenendo in aumento o decremento delle unità previste; è prevista la partecipazione continua alla cabina di monitoraggio presso la Prefettura di Catanzaro ed i relativi incontri presso le altre Prefetture Regionali con la verifica dei dati di attività (SIMO) ed eventuali azioni di miglioramento



CUR: Dimensionamento delle postazioni di lavoro

In base alle stime dei turni e degli eventuali picchi stagionali o per eventi calamitosi si prevede di stimare in base a:

- Numero di operatori telefonici massimo contemporaneamente presenti
 - Percentuale di contingency (anche per guasto tecnico postazione di lavoro)
 - Numero di staff massimo contemporaneamente presente
 - Numero postazioni per formazione sul campo
-
- Totale postazioni di lavoro previste in sala operativa: 10 + 1 del Referente Turno



CUR: Personale e formazione 1/2

- Call taker:
 - **Formazione specifica** con rilascio, ad avvenuto superamento del periodo di prova, di attestato d' idoneità a ruolo di Operatore Tecnico della CUR NUE 1-1-2
- Referenti Turno:
 - **Formazione specifica** con eventuale rilascio, ad avvenuto superamento delle prove previste dal percorso formativo, di attestato d' idoneità a ruolo di Referente Turno della CUR NUE 1-1-2



- Obiettivi formativi
 - Il percorso formativo si propone di fornire ai partecipanti le conoscenze e le competenze necessarie per:
 - **conoscere e individuare, durante la chiamata di soccorso, la natura dell'emergenza per poterla "indirizzare" e trasferire verso il PSAP di II livello più adeguato;**
 - ricevere, registrare e classificare le chiamate di soccorso in base all'articolato DTO;
 - conoscere e prendere in carico la richiesta di soccorso e, in caso di necessità, avvalersi anche dell'attivazione di una audio conferenza per la gestione di conversazioni multilingue;
 - conoscere e compilare la scheda contatto con la tipologia dell'evento, secondo la classificazione già impostata e conforme al DTO;
 - conoscere ed essere in grado di ricevere in tempo reale i dati relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante forniti sia dal CED (Concentratore Interforze) che attraverso l'App Where ARE U (Nazionale), AML
 - **Gestione dell'accompagnamento verso PSAP2 dell'Emergenza Sanitaria**
 - teoria: lezioni frontali, discussioni, dimostrazioni e role play;
 - addestramento pratico (3 fasi):
 - addestramento pratico in consolle di simulazione con Operatore NUE 1-1-2 esperto, come Tutor e/o supervisore (rapporto docente/discente pari a 1/10 max)
 - addestramento pratico in consolle operativa con Operatore NUE 1-1-2 esperto, come Tutor e/o supervisore;
 - simulazioni di ricezione e gestione delle chiamate di soccorso;
 - prova pratica.



CUR: Fasi di attuazione del progetto

1. **Presentazione al Ministero dell'Interno** del progetto da sottoporre alla Commissione consultiva ex art. 75 bis del Codice delle Comunicazioni elettroniche (di cui al D.Lgs 1° agosto 2003, n. 259 come modificato dal D.Lgs. 28 maggio 2012, n. 70) e inizio formale delle interlocuzioni con la stessa Commissione
2. **Stipula di un Protocollo d'intesa tra Ministero dell'Interno e Regione** per l'avvio delle attività realizzative della CUR sita nel comune di Catanzaro
3. **Definizione dell'allegato al DTO (tabella distretti, ecc.)**
4. **Definizione di una o più procedure di acquisizione**, per la definizione dei lotti relativi all'edilizia (infrastruttura fisica), all'infrastruttura tecnologica (hardware e software) e ai servizi (personale call taker), Referente Turno, Responsabile CUR
5. **Definizione di un cronoprogramma** delle attività e dello switch di rete che sarà confermato nell'approssimarsi delle rispettive date sulla base di valutazioni tecniche che saranno effettuate nei periodi precedenti



1. Entro il 15/04/2022:

1. Delibera di Giunta per l'approvazione dello schema di protocollo d'intesa e dei suoi allegati
2. Presentazione al Ministero dell'Interno del progetto
3. Stipula del protocollo d'intesa tra Ministero dell'Interno e Regione per l'avvio delle attività realizzative
4. Definizione della convenzione tra Regione Calabria e Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU)

2. Entro il 30/04/2022

1. Interviste PSAP2 sui carichi attesi per verifica del dimensionamento del personale
2. Individuazione della CUR di DR
3. Definizione dell'allegato al DTO (tabella distretti, ecc.)
4. Definizione di una o più procedure di acquisizione, per la definizione dei lotti relativi all'edilizia (infrastruttura fisica), all'infrastruttura tecnologica (hardware e software) e ai servizi (personale call taker)

3. Entro il 31/10/2022

1. Inizio lavori edili per la ristrutturazione dei locali presso la sede della Cittadella regionale
2. Acquisizione della piattaforma tecnologica e delle risorse umane con inizio formazione
3. Comunicazione ai provider telefonici dello switch di rete sulla CUR (entro 90gg)
4. Test operativo della CUR Regione Calabria e interoperabilità con la CUR gemella di DR
5. Workshop divulgativi presso la popolazione, i PSAP2 e gli enti insieme alla Prefettura di Catanzaro e altre Prefetture regionali

4. Entro il 30/04/2023

1. Avvio della CUR di Regione Calabria

Il **cronoprogramma** delle attività e dello switch di rete sarà confermato nell'approssimarsi delle rispettive date sulla base di valutazioni tecniche che saranno effettuate nei periodi precedenti



Regione Lombardia

REGIONE



CALABRIA

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

REGIONE LOMBARDIA E REGIONE CALABRIA

**PER L'ATTUAZIONE IN REGIONE CALABRIA DEL
112 NUE - NUMERO UNICO DI EMERGENZA EUROPEO
SECONDO IL MODELLO DELLA CENTRALE UNICA DI RISPOSTA**

La Regione Lombardia rappresentata dal Presidente Attilio Fontana e la Regione Calabria rappresentata dal Presidente Roberto Occhiuto, nel seguito congiuntamente indicati come “le Parti”

VISTI:

- a) la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991 sull'introduzione di un numero unico europeo per chiamate di emergenza (91/396/CEE);
- b) la legge 28 luglio 1993, n. 300, recante “Ratifica ed esecuzione dell'accordo sullo Spazio economico europeo”, con protocolli, allegati e dichiarazioni, fatto a Oporto il 2 maggio 1992, e del protocollo di adattamento di detto accordo, con allegato, firmato a Bruxelles il 17 marzo 1993”, che prevede l’attivazione del Numero Unico Europeo per le chiamate d’Emergenza;
- c) la direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica;
- d) il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali;
- e) la raccomandazione della Commissione europea del 25 luglio 2003 sul trattamento delle informazioni relative alla localizzazione del chiamante sulle reti di comunicazione elettronica ai fini della fornitura di servizi di chiamata di emergenza con capacità di localizzazione;
- f) il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche” e successive modifiche e integrazioni, e in particolare l’art. 75 bis, introdotto dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, per il quale al Ministro dell’Interno sono conferiti, di concerto con il Ministro dello Sviluppo economico, poteri di indirizzo e coordinamento per l’individuazione e l’attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del Numero di Emergenza Unico Europeo, prevedendo a tal fine la possibilità di stipulare protocolli di intesa con le regioni interessate;
- g) il decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni, relativo all’individuazione del Servizio «112» Numero Unico Europeo d’Emergenza (nel seguito anche “Servizio NUE 112”) quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell’art. 127, comma 4, del soprarichiamato decreto legislativo n.196/2003 a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118;
- h) il decreto del Ministero delle Comunicazioni del 22 gennaio 2008;
- i) il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009;
- j) la direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, recante modifica della direttiva 2002/22/CE, con particolare riguardo all’art. 26;
- k) il protocollo d’intesa tra Ministero dell’Interno e Regione Lombardia, sottoscritto in data 4 luglio 2011, per l’attuazione sul territorio regionale del NUE 112 - Numero Unico di Emergenza Europeo secondo il modello del Call Center Laico, di qui in avanti definito

anche come Centrale Unica di Risposta (CUR);

- l) la convenzione tra Ministero dell'Interno e Regione Lombardia, sottoscritta in data 28 dicembre 2012, per l'attuazione sul territorio regionale del Numero di Emergenza Unico europeo "112" secondo il modello della Centrale Unica di Risposta;
- m) il decreto del Ministro dell'Interno del 7 ottobre 2013 di istituzione della Commissione di cui all'art. 75 bis, comma 2, del decreto legislativo 10 agosto 2003, n. 259;
- n) la delibera del 13 Gennaio 2015, n. 8/15/CIR dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, recante "Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla Delibera n. 52/12/CIR";
- o) il parere favorevole della Commissione di cui all'art. 75 bis, comma 2, del Decreto legislativo 10 agosto 2003, n. 259 nella seduta del 8 maggio 2015;

PREMESSO CHE:

- a) in Italia il modello della centrale unica di risposta alle chiamate di emergenza è stato individuato dalla Commissione consultiva di cui all'art. 75 bis, comma 2, del Decreto legislativo 10 agosto 2003, n. 259, con atto finale del 23 giugno 2014, quale auspicabile modello di riferimento per l'intero territorio nazionale;
- b) la creazione di punti di risposta integrati per tutte le chiamate di emergenza, cosiddetti PSAP di primo livello (Public Safety Answering Point di primo livello – PSAP 1), coincidenti con la centrale unica di risposta di cui al presente Protocollo d'Intesa, è stata più volte indicata dai servizi della Commissione Europea come un passo positivo per il miglioramento della capacità di risposta degli Stati membri alle emergenze;
- c) al "Servizio NUE 112" secondo il modello della centrale unica di risposta è stata data attuazione in Regione Lombardia attraverso l'estensione all'intero territorio del Servizio NUE 112 tramite le tre CUR di Brescia, Milano e Varese;
- d) preventivamente all'avvio del Servizio NUE 112 in Regione Lombardia è stato adottato il Disciplinare tecnico/operativo per il funzionamento di tre "Call Center Laici NUE 112", documento redatto da Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza e Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile, Ministero della Difesa – Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri e Regione Lombardia, con lo scopo di determinare le regole operative e le procedure da seguire da parte degli operatori delle CUR (PSAP 1);
- e) la Regione Calabria con nota del Presidente Roberto Occhiuto Prot. n. 559514 del 29/12/2021 ha chiesto al Presidente di Regione Lombardia di avvalersi della collaborazione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), del relativo know how e software applicativo per la costituzione, l'attivazione e il funzionamento del servizio NUE 112;

CONVENGONO QUANTO SEGUE:

Art.1 – Recepimento della premessa

1. La premessa costituisce parte integrante e sostanziale del presente protocollo.

Art. 2 - Oggetto

1. Ai fini dell'attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto tra Ministero dell'Interno e Regione Calabria per l'istituzione nel territorio regionale del "Servizio NUE 112", le Parti convengono di collaborare per l'avvio e l'implementazione del Servizio NUE 112 sul territorio della Regione Calabria, secondo il modello della Centrale Unica di Risposta.

Art. 3 - Impegni

1. La Regione Lombardia individua, sin da ora, l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza – AREU quale proprio soggetto attuatore preposto alla realizzazione del presente protocollo d'intesa. La Regione Calabria individua quale soggetto attuatore preposto alla realizzazione del presente protocollo il Dipartimento Presidenza della Regione Calabria.
2. La Regione Calabria si impegna ad adottare il modello organizzativo del Servizio NUE 112 secondo il modello dalla Centrale Unica di Risposta nell'ambito del Protocollo sottoscritto con il Ministero dell'Interno.
3. Le Parti si impegnano a definire con accordo separato, per il tramite dei rispettivi Enti attuatori individuati nel precedente comma 1, i termini, le condizioni e gli oneri economici connessi alla cessione del Programma, in formato eseguibile, attraverso l'istituto del riuso con gestione a carico del cedente (oltre a cedere l'applicativo, l'Amministrazione proprietaria del software si fa carico della manutenzione correttiva ed evolutiva dello stesso), con successivo riconoscimento del rimborso degli oneri economici sostenuti in relazione al servizio ricevuto, Programma necessario per la costituzione, l'attivazione e il funzionamento del servizio nel territorio della Regione Calabria.

Art. 4 - Oneri economici

1. L'attuazione del presente protocollo non comporta oneri economici a carico del bilancio di Regione Lombardia.
2. Sono a carico della Regione Calabria gli oneri connessi al reperimento, all'allestimento e alla manutenzione delle sedi e delle infrastrutture e strumentazioni necessarie all'attivazione delle centrali uniche di risposta nonché quelli connessi al

reclutamento, alla formazione e al conferimento del personale.

3. Sono a carico delle Amministrazioni responsabili dei centri di risposta di secondo livello, l'allestimento, l'adeguamento tecnologico delle rispettive centrali operative nonché l'interfacciamento con la centrale unica di risposta alle chiamate di emergenza, secondo le modalità tecniche già definite per il territorio nazionale.

Art. 5 - Durata

1. Il presente protocollo, sottoscritto con firma digitale, decorrerà dalla data di apposizione dell'ultima sottoscrizione allo stesso e avrà la durata di due anni.
2. Le Parti, di comune accordo, potranno apportare modifiche/integrazioni con le stesse modalità di approvazione del presente atto.
3. Alla scadenza del termine convenuto le Parti, nel caso ritenessero utile pattuire un rinnovo ovvero una proroga anche minima del presente protocollo, potranno procedere alla formalizzazione tramite scambio di idonea corrispondenza.

Art. 6 - Disposizioni finali

1. Per qualsivoglia controversia dovesse insorgere, nell'interpretazione o nell'esecuzione del presente atto, e che non possa essere risolta amichevolmente tra le Parti o definita in via amministrativa, l'autorità competente in via esclusiva sarà il Foro di Milano.
2. Per quanto non espressamente previsto nel presente protocollo si rinvia alle disposizioni generali previste dalla normativa vigente.

Il presente protocollo è sottoscritto digitalmente ai sensi del combinato disposto dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990 e s.m.i. e dell'articolo 21 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

Per la Regione Lombardia

Il Presidente *Attilio Fontana*



Firmato da:
ATTILIO FONTANA
Valido da: 01-03-2021 14:34:07 a: 01-03-2024 01:00:00
Riferimento temporale: Marca Temporale (vedi le proprietà della firma)
Approvo il documento

Per la Regione Calabria

Il Presidente *Roberto Occhiuto*



ROBERTO OCCHIUTO
Regione Calabria
13.01.2022 15:22:01
GMT+01:00