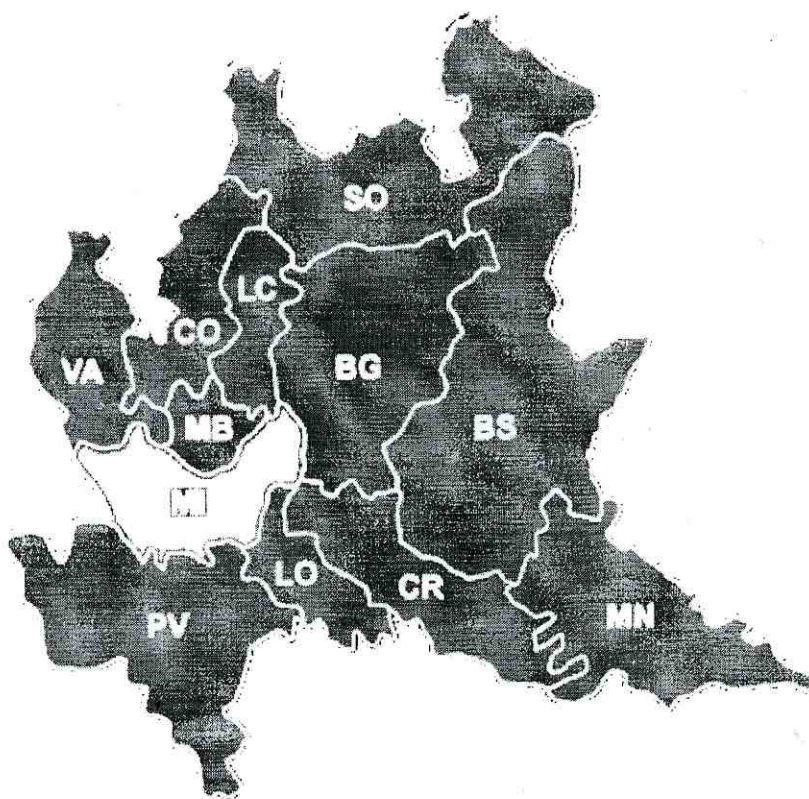


**DISCIPLINARE TECNICO/OPERATIVO  
PER IL FUNZIONAMENTO DI TRE  
"CALL CENTER LAICI NUE 112"  
NELLA REGIONE LOMBARDIA**



Roma, 28 marzo 2011

## REGISTRAZIONE DELLE AGGIUNTE E VARIANTI

Pag.	Varianti apportate	Data
III e IV	Modifica delle pagine dell'indice relative ai paragrafi 1.2; 1.4; 5.2.2	2/5/2012
2 e 3	Modifica del paragrafo 1.1	2/5/2012
5	Modifica del paragrafo 1.4	2/5/2012
12	Modifica del paragrafo 3.4	2/5/2012
12	Modifica del paragrafo 3.5.1	2/5/2012
14	Modifica del paragrafo 3.6.1	2/5/2012
14	Modifica del paragrafo 3.6.2	2/5/2012
1, 2, 3 e 4	Modifica del paragrafo 1.1	27/6/2012



## INDICE

1.	INTRODUZIONE .....	1
1.1	Riferimenti normativi .....	1
1.2	Glossario .....	3
1.3	Scopo del documento .....	4
1.4	Stato giuridico degli operatori del Call Center Laico .....	5
2.	FUNZIONALITÀ E FUNZIONAMENTO DEL CALL CENTER LAICO .....	6
2.1	Generalità .....	6
2.2	Funzionalità .....	6
2.3	Amministrazioni coinvolte .....	7
2.4	Schema di flusso per la gestione di una chiamata di emergenza .....	7
3.	PROCESSO DI GESTIONE DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA .....	10
3.1	Generalità .....	10
3.2	Acquisizione del contatto e ricezione dei dati di localizzazione/identificazione del chiamante .....	10
3.3	Individuazione dell'evento/emergenza e del PSAP 2 .....	11
3.4	Integrazione della scheda contatto .....	11
3.5	Smistamento al PSAP 2 competente e chiusura della gestione da parte del Call Center Laico .....	12
3.5.1	Generalità .....	12
3.5.2	Modalità operative di trasferimento della chiamata.....	13
3.6	Gestione di chiamate con caratteristiche specifiche .....	13
3.6.1	Gestione delle richieste di emergenza provenienti da canali di comunicazione alternativi .....	13
3.6.2	Gestione di alert automatico .....	14
3.6.3	Gestione chiamate pervenute al NUE di competenza di altri Enti .....	15
3.6.4	Gestione chiamate improprie .....	15
3.7	Conclusioni .....	15
4.	ARCHITETTURA DEL CALL CENTER LAICO .....	17
4.1	Generalità.....	17
4.2	Sistema Informativo, postazioni di Call Taking e operatori .....	19

4.2.1	Sistema Informativo.....	19
4.2.2	Postazione di Call Taking.....	19
4.2.3	Operatori.....	21
4.3	Sistema di Telecomunicazione .....	21
4.4	Connettività .....	22
5.	ANOMALIE DEL SISTEMA .....	23
5.1	Generalità .....	23
5.2	Modalità operative dei Call Center Laici .....	23
5.2.1	Normale Operatività .....	23
5.2.2	Operatività Attenuata .....	23
5.2.3	Operatività Degradata.....	24
5.2.4	Non Operatività .....	25
5.3	Gestione del Trabocco .....	26
6.	RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE ATTUATIVE .....	27
7.	OSSERVAZIONI CONCLUSIVE .....	28

## ALLEGATI

- Allegato A: Call Center NUE 112 - Regione Lombardia
- Allegato B: Call Center NUE 112 - Milano (PSAP 1° Livello)
- Allegato C: Call Center NUE 112 - Brescia (PSAP 1° Livello)
- Allegato D: Call Center NUE 112 - Varese (PSAP 1° Livello)
- Allegato E: Lista eventi

# 1 INTRODUZIONE

---

## 1.1 Riferimenti normativi

Il servizio del numero unico europeo (NUE 112) per le chiamate di emergenza è regolato dalle seguenti norme:

- a. Decisione del Consiglio del 29 luglio 1991 sull'introduzione di un numero unico europeo per chiamate di emergenza (91/396/CEE), che stabilisce che gli Stati membri introducano il numero 112 al più tardi il 31 dicembre 1992 e comunque non oltre il 31 dicembre 1996.
- b. 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.
- c. 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", che detta, all'art. 26 (poi modificato dalla direttiva richiamata alla lettera l.), le disposizioni (chiamata gratuita; adeguata risposta e trattamento; ubicazione del chiamante; informazione all'utenza) concernenti il numero di emergenza unico europeo 112 cui gli Stati Membri devono uniformarsi, adottando (art. 38) le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative entro il 24 luglio 2003.
- d. Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" che, al 4° co dell'art. 127, prevede di garantire - a favore dei servizi abilitati in base alla legge a ricevere chiamate di emergenza - l'inefficacia della soppressione dell'identificativo della linea chiamante nonché ove necessario, il trattamento dei dati relativi all'ubicazione rinviando a un decreto del Ministro delle Comunicazioni per l'individuazione di tali servizi abilitati a ricevere chiamate d'emergenza.
- e. 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. Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle Comunicazioni Elettroniche (che recepisce la Direttiva 2002/22/CE) che:
  - all'art. 75 bis (introdotto dal D.Lgs. 28 maggio 2012, n. 70) attribuisce al Ministero dell'Interno, di concerto con quello dello Sviluppo Economico, poteri di indirizzo e coordinamento per la realizzazione del NUE 112 e istituisce una commissione consultiva del Ministro dell'Interno, costituita da rappresentanti dei ministeri interessati e della Conferenza Stato-Regioni;
  - all'art. 76 (modificato dal D.Lgs. 28 maggio 2012, n. 70) stabilisce i principi generali del servizio NUE 112 (chiamata gratuita; adeguata risposta e trattazione; localizzazione del chiamante; informazione all'utenza, accesso agli utenti disabili).

- g. Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni, relativo all'individuazione del Servizio 112 quale numero unico europeo abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (di cui alla precedente lettera d) a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118.
- h. Decreto 22 gennaio 2008 del Ministero delle Comunicazioni, relativo alle modalità di avvio del servizio su tutto il territorio nazionale del "Numero unico di emergenza europeo 112", a decorrere dal 10 luglio 2008 partendo dalla provincia di Salerno.
- i. Delibera 14 maggio 2008, n. 26/08/CIR dell'Autorità per le Garanzie per le Telecomunicazioni, recante il "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", che individua all'art. 12 i numeri per i servizi di emergenza e riserva il numero 112 per la fornitura del "servizio relativo al numero di emergenza unico europeo".
- j. Regolamento (CE) n. 544/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 giugno 2009 - recante la modifica al regolamento (CE) n. 717/2007, relativo al roaming sulle reti mobili pubbliche all'interno della Comunità, e alla direttiva 2002/21/CE, concernente il quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica - che richiede all'operatore mobile del paese d'origine dell'utente in roaming internazionale di fornire al cliente (automaticamente mediante un servizio messaggi, senza indebito ritardo e gratuitamente) le informazioni essenziali relative alle tariffe di roaming applicabili e alla possibilità di accedere gratuitamente ai servizi di emergenza componendo il numero europeo di emergenza 112.
- k. Decreto-legge 25 settembre 2009, n. 135, convertito in legge 20 novembre 2009, n. 166 recante "Disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari e per l'esecuzione di sentenze della Corte di giustizia delle Comunità europee", che, all'art. 8, autorizza la spesa di 42 milioni di € ai fini della realizzazione degli interventi connessi con l'implementazione del numero di emergenza unico europeo di cui all'art. 26 della direttiva 2002/22/CE.
- l. Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009 concernente l'attuazione del progetto "NUE 2009 Integrato" con l'estensione del servizio del numero unico europeo 112 anche alle chiamate rivolte ai numeri di emergenza 115 e 118 (compresa la relativa localizzazione del chiamante) e la nuova calendarizzazione dell'attivazione del servizio.
- m. 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 il quale prevede: la gratuità della chiamata sia al 112 sia a qualunque numero di emergenza nazionale; l'accesso ai numeri di emergenza da parte anche dei servizi di comunicazione elettronica; adeguatezza e rapidità della risposta al pari di quelle riservate ai numeri di emergenza nazionale; accesso equivalente a tutti gli utenti con particolare riferimento a quelli diversamente abili; gratuità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante; adeguata informazione all'utenza;
- n. Direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 luglio 2010 sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel

- g. Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni, relativo all'individuazione del Servizio 112 quale numero unico europeo abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (di cui alla precedente lettera d) a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118.
- h. Decreto 22 gennaio 2008 del Ministero delle Comunicazioni, relativo alle modalità di avvio del servizio su tutto il territorio nazionale del "Numero unico di emergenza europeo 112", a decorrere dal 10 luglio 2008 partendo dalla provincia di Salerno.
- i. Delibera 14 maggio 2008, n. 26/08/CIR dell'Autorità per le Garanzie per le Telecomunicazioni, recante il "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa", che individua all'art. 12 i numeri per i servizi di emergenza e riserva il numero 112 per la fornitura del "servizio relativo al numero di emergenza unico europeo".
- j. Regolamento (CE) n. 544/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 giugno 2009 - recante la modifica al regolamento (CE) n. 717/2007, relativo al roaming sulle reti mobili pubbliche all'interno della Comunità, e alla direttiva 2002/21/CE, concernente il quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica - che richiede all'operatore mobile del paese d'origine dell'utente in roaming internazionale di fornire al cliente (automaticamente mediante un servizio messaggi, senza indebito ritardo e gratuitamente) le informazioni essenziali relative alle tariffe di roaming applicabili e alla possibilità di accedere gratuitamente ai servizi di emergenza componendo il numero europeo di emergenza 112.
- k. Decreto-legge 25 settembre 2009, n. 135, convertito in legge 20 novembre 2009, n. 166 recante "Disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari e per l'esecuzione di sentenze della Corte di giustizia delle Comunità europee", che, all'art. 8, autorizza la spesa di 42 milioni di € ai fini della realizzazione degli interventi connessi con l'implementazione del numero di emergenza unico europeo di cui all'art. 26 della direttiva 2002/22/CE.
- l. Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009 concernente l'attuazione del progetto "NUE 2009 Integrato" con l'estensione del servizio del numero unico europeo 112 anche alle chiamate rivolte ai numeri di emergenza 115 e 118 (compresa la relativa localizzazione del chiamante) e la nuova calendarizzazione dell'attivazione del servizio.
- m. 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 il quale prevede: la gratuità della chiamata sia al 112 sia a qualunque numero di emergenza nazionale; l'accesso ai numeri di emergenza da parte anche dei servizi di comunicazione elettronica; adeguatezza e rapidità della risposta al pari di quelle riservate ai numeri di emergenza nazionale; accesso equivalente a tutti gli utenti con particolare riferimento a quelli diversamente abili; gratuità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante; adeguata informazione all'utenza;
- n. Direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 luglio 2010 sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel

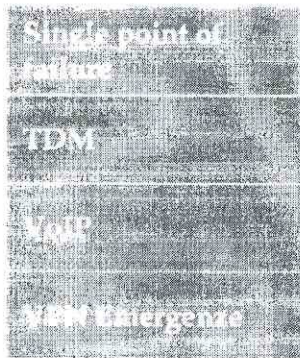


settore del trasporto stradale e nelle interfacce con altri modi di trasporto, che richiede la predisposizione armonizzata in tutto il territorio dell'Unione europea di un servizio elettronico di chiamata di emergenza (eCall) interoperabile;

- o. Legge 15 dicembre 2011, n. 217 recante "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alla Comunità europea - legge comunitaria 2010 -" delega al governo ad adottare uno o più decreti legislativi per dare attuazione anche alla direttiva 2009/140/CE del Parlamento europeo e del Consiglio in data 25 novembre 2009.

## 1.2 Glossario

<b>Aster</b>	Chiamata di soccorso automatica di un dispositivo di allarme
<b>Azienda Regionale Emergenza Urgenza</b>	Vigili del Fuoco, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Azienda Regionale Emergenza Urgenza
<b>Software di gestione delle chiamate presso il Call Center Laico</b>	Software di gestione delle chiamate presso il Call Center Laico
<b>Call Center Laico (PSAP1)</b>	Centro di ricezione e di trasferimento delle chiamate telefoniche alla centrale operativa competente
<b>e-Dispatching</b>	Smistamento della chiamata di emergenza dal PSAP1 al PSAP2
<b>Call Center</b>	Ricezione della chiamata telefonica
<b>Centrali Operativa (PSAP2)</b>	Sala/centrale operativa incaricata della gestione della chiamata di emergenza e del correlato intervento
<b>Centralizzatore Interforze</b>	Sistema informatico del CED Interforze che fornisce il servizio di identificazione e localizzazione del chiamante ai PSAP
<b>CTI</b>	Computer Telephony Integration (Sistema di gestione delle chiamate telefoniche dalle postazioni di lavoro degli operatori)
<b>eCall</b>	Segnalazione di emergenza da veicolo
<b>Guasto</b>	Guasto
<b>NUM</b>	Numero Unico Europeo per le chiamate di emergenza (112)
<b>OP-15</b>	Identificativo dell'operatore (gestore) telefonico
<b>Operatore Call Center Laico NUE 112</b>	Operatore non appartenente alla Polizia di Stato, all'Arma dei Carabinieri, ai Vigili del Fuoco e all'AREU Lombardia
<b>PBX</b>	Private Branch eXchange (centralino telefonico)
<b>Postazione di lavoro dell'operatore</b>	Postazione di lavoro dell'operatore
<b>Public Safety Answering Point (Call Center Laico e S.O./C.O.)</b>	Public Safety Answering Point (Call Center Laico e S.O./C.O.)
<b>Public Switched Telephone Network (Rete Telefonica Pubblica)</b>	Public Switched Telephone Network (Rete Telefonica Pubblica)
<b>Sistema di registrazione delle telefonate</b>	Sistema di registrazione delle telefonate
<b>Documento elettronico contenente i dati identificativi e di localizzazione del chiamante nonché la classificazione dell'evento</b>	Documento elettronico contenente i dati identificativi e di localizzazione del chiamante nonché la classificazione dell'evento
<b>Dispositivo di memorizzazione dati</b>	Dispositivo di memorizzazione dati



Componente la cui mancata funzionalità pregiudica l'operatività dell'intero sistema

Time Division Multiplexing (Metodologia di trasmissione della fonia utilizzata nelle comunicazioni telefoniche)

Voice over IP (Sistema di trasmissione delle chiamate telefoniche basato sul Protocollo Internet)

Virtual Private Network (Rete di collegamento dati, basata sul protocollo IP, tra tutti i PSAP e il Concentratore Interforze)

### 1.3 Scopo del documento

Il presente 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, ha lo scopo di individuare:

1. la composizione dei tre Call Center Laici da istituire nella Regione Lombardia;
2. le procedure per gli operatori del Call Center Laico ( PSAP 1) non appartenenti ad alcuna delle forze di emergenza (CC, PS, VV.F. e Emergenza Sanitaria);
3. le centrali operative (PSAP 2) delle Autorità incaricate della gestione delle chiamate di emergenza e dei correlati interventi, in quelle della Polizia di Stato, dell'Arma dei Carabinieri, dei Vigili del Fuoco e dell'Emergenza Sanitaria da coinvolgere con l'invio della chiamata e della relativa scheda di contatto;
4. le modalità di trasferimento delle chiamate in fonia e dei relativi dati di identificazione e localizzazione del chiamante dal Call Center Laico alle sale/centrali operative (PSAP 2);
5. le modalità di gestione delle chiamate in lingua straniera;
6. le modalità di gestione delle chiamate di soccorso con caratteristiche specifiche;
7. l'architettura funzionale dell'intero sistema;
8. la soluzione delle anomalie tecniche del sistema;
9. la competenza a risolvere eventuali problematiche attuative.

## 1.4 Stato giuridico degli operatori del Call Center Laico

L'operatore del Call Center Laico, per le funzioni che espleta, assume la qualifica di "incaricato di pubblico servizio" <sup>1</sup>, in quanto svolge la propria attività nell'ambito del servizio pubblico di emergenza 112 Numero Unico Europeo, compreso tra i "servizi pubblici essenziali", individuati dall'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146 che reca "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge".

Si tratta, infatti, di una prestazione resa per soddisfare interessi e bisogni della collettività, per cui tale qualifica compete all'operatore *de quo*, a prescindere dall'essere incardinato nella Pubblica Amministrazione (rapporto di dipendenza dallo Stato o da altri enti pubblici) o essere alle dipendenze di un soggetto privato, poiché l'aspetto funzionale - oggettivo prevale su quello della dipendenza.

La nozione di "incaricato di pubblico servizio" si rinviene nell'art. 358 del codice penale che definisce "incaricati di pubblico servizio coloro i quali, a qualunque titolo, prestano un pubblico servizio. Per pubblico servizio deve intendersi un'attività disciplinata nelle stesse forme della pubblica funzione, ma caratterizzata dalla mancanza dei poteri tipici di quest'ultima <sup>2</sup> e con esclusione dello svolgimento di semplici mansioni d'ordine e della prestazione di opera meramente materiale".

L'operatore, quale incaricato di pubblico servizio, è tenuto pertanto a:

- non rivelare notizie di cui è venuto a conoscenza nel corso del servizio (art. 326 cp<sup>3</sup>);
- denunciare per iscritto alla polizia giudiziaria o al pubblico ministero i reati perseguibili d'ufficio di cui è venuto a conoscenza nel corso del servizio (art. 331 cpp<sup>4</sup>), assolvendo tale obbligo con il trasferimento della chiamata e della correlata scheda di contatto al PSAP 2 della Forza di polizia competente.

<sup>1</sup> A titolo meramente esemplificativo la giurisprudenza ha individuato tale qualifica nei seguenti soggetti: esattori dell'Enel; lettori dei contatori di gas e energia elettrica; dipendente postale addetto allo smistamento della corrispondenza; dipendenti del Poligrafico dello Stato.

<sup>2</sup> L'art. 357 del codice penale individua i poteri tipici della pubblica funzione amministrativa in quelli: di formare la volontà dell'Ente pubblico ovvero di rappresentarlo all'esterno; autoritativi (non solo di coercizione ma anche discrezionali svolti nei confronti di soggetti che si trovano su un piano non paritetico rispetto all'autorità); di certificazione (attività di documentazione cui l'ordinamento assegna efficacia probatoria).

<sup>3</sup> Art. 326 cp (*Rivelazione ed utilizzazione di segreti di ufficio*):

Il pubblico ufficiale o la persona incaricata di un pubblico servizio, che, violando i doveri inerenti alle funzioni o al servizio, o comunque abusando della sua qualità, rivela notizie di ufficio, le quali debbano rimanere segrete, o ne agevola in qualsiasi modo la conoscenza, è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni.

<sup>4</sup> Art. 331 cpp (*Denuncia da parte di pubblici ufficiali e incaricati di un pubblico servizio*):

1. Salvo quanto stabilito dall'articolo 347, i pubblici ufficiali e gli incaricati di un pubblico servizio che, nell'esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro servizio, hanno notizia di reato perseguibile di ufficio, devono farne denuncia per iscritto, anche quando non sia individuata la persona alla quale il reato è attribuito.

2. La denuncia è presentata o trasmessa senza ritardo al pubblico ministero o a un ufficiale di polizia giudiziaria.

## 2 FUNZIONALITÀ E FUNZIONAMENTO DEL CALL CENTER LAICO

### 2.1 Generalità

L'obiettivo del sistema descritto dal Disciplinare è quello di incrementare - in linea con la normativa comunitaria e nazionale - l'efficacia nella gestione delle chiamate d'emergenza, attraverso la realizzazione di un funzionale punto di contatto (il Call Center Laico) tra l'utente e le sale/centrali operative (PSAP 2).

Il modello organizzativo è attuato avvalendosi dell'infrastruttura di comunicazione "NUE 2009 Integrato" e delle soluzioni tecnologiche in uso presso le sale/centrali operative (PSAP 2).

I principi fondanti, sui quali si poggia la costruzione logica del modello di funzionamento del sistema, sono i seguenti:

- il Call Center Laico cura la ricezione delle chiamate, la gestione del primo contatto e lo smistamento (fonia/scheda contatto) verso il PSAP 2 competente. Non ha competenza, invece, sulla "gestione operativa" dell'emergenza sul territorio;
- il PSAP 2 provvede - secondo le procedure in vigore, possibilmente da non modificare per minimizzare il periodo di aggiornamento degli operatori - alla gestione del contatto ricevuto e all'intervento, coinvolgendo se necessario i restanti PSAP 2.

### 2.2 Funzionalità

Più in particolare, il Call Center Laico eroga le seguenti funzionalità:

- a. trasferimento della chiamata in fonia al PSAP 2 competente;
- b. invio contestuale dei dati (ricevuti tramite collegamento con il "Concentratore Interforze") contenuti nella c.d. "scheda contatto", relativi a:
  - localizzazione del chiamante, per chiamate provenienti da rete sia fissa sia mobile (la localizzazione è fornita dal "Concentratore Interforze" secondo le caratteristiche e le modalità previste dalla normativa di riferimento: Ministero dello Sviluppo Economico D.M. 12 novembre 2009 recante "Disposizioni relativamente al servizio del Numero Telefonico Unico di Emergenza Europeo 112", pubblicato nella GURI del 6 febbraio 2010, n. 30);
  - identificativo del chiamante da rete fissa e mobile attraverso l'integrazione tra i sistemi NUE 112 ed ETNa (Elenco Telefonico Nazionale);

- c. filtro delle chiamate improprie, ossia di quelle che non siano classificabili come emergenza, quali, a titolo esemplificativo, le richieste di informazioni, "scherzi", chiamate per errore;
- d. gestione diretta (se possibile e compatibilmente con il carico di lavoro) delle richieste di informazioni non relative a emergenze secondo le indicazioni da acquisire presso gli Enti competenti;
- e. monitoraggio dei seguenti parametri ritenuti fondamentali per la misurazione della qualità del servizio:
  - numero delle chiamate in arrivo, suddivise in classi di eventi (ove l'evento sia stato individuato);
  - numero delle chiamate in lingua straniera (possibilmente distinte per idioma);
  - numero di chiamate false;
  - numero delle chiamate trasferite a ogni singolo PSAP 2;
  - lunghezza delle code telefoniche in ingresso al PSAP 1;
  - tempi di attesa delle chiamate sulle code in ingresso al PSAP 1;
  - tempi di risposta e di trattazione da parte del PSAP 1;
  - tempi massimi registrati al PSAP 1;
  - chiamate non risposte (perse e abbandonate) dal PSAP 1.

### **2.3 Amministrazioni coinvolte**

I PSAP 2 coinvolti sono quelli facenti capo alle seguenti Amministrazioni:

- Arma dei Carabinieri (112);
- Polizia di Stato (113);
- Vigili del Fuoco (115);
- Emergenza Sanitaria (118).

### **2.4 Schema di flusso per la gestione di una chiamata di emergenza**

Il processo seguito nella gestione di una chiamata dell'utente è il seguente:

- a. l'utente può:
  - chiamare da rete fissa e mobile;
  - comporre il 112, ovvero il 113, 115 e 118<sup>5</sup>, entrando in contatto con l'operatore del Call Center Laico competente nelle macro aree (allegato A) di:
    - Milano (prov. di Milano) come meglio dettagliato nell'allegato B;
    - Brescia (prov. di Brescia, Cremona, Lodi, Mantova, Pavia, Sondrio) come meglio dettagliato nell'allegato C;
    - Varese (prov. di Varese, Bergamo, Como, Lecco, Monza e Brianza) come meglio dettagliato nell'allegato D;

<sup>5</sup> Componendo i numeri 113, 115 e 118, già oggi su alcuni telefoni mobili di nuova generazione le chiamate convergono sul 112.

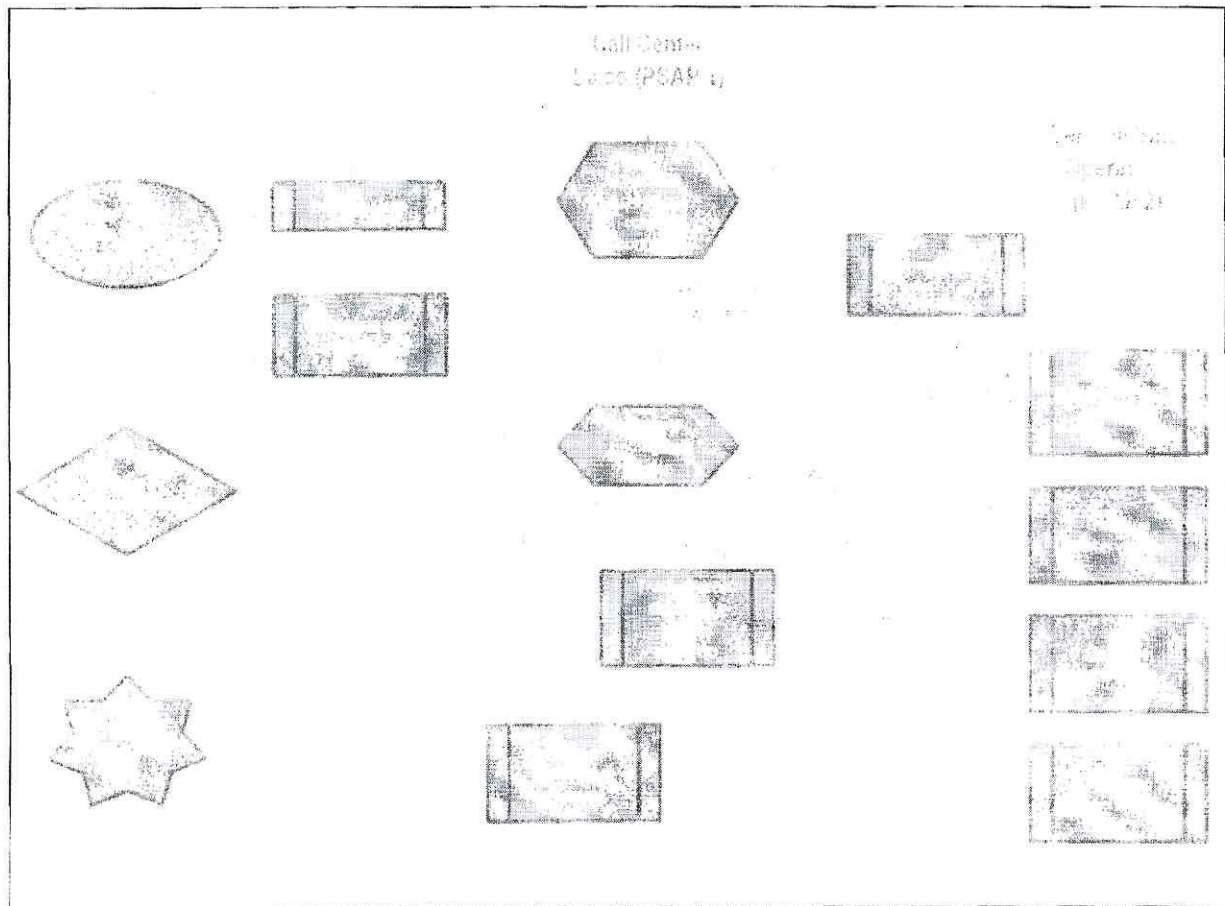
b. l'operatore del Call Center Laico:

- prende in carico la chiamata, attivando, se necessario, una audioconferenza per la gestione della conversazione in lingua straniera;
- riceve in tempo reale i dati (forniti dal "Concentratore Interforze" nella tipologia descritta) relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inclusi nella scheda contatto;
- individua, durante la conversazione con il chiamante, la natura dell'emergenza;
- integra la scheda contatto con la "tipologia dell'evento", secondo la classificazione già impostata nell'applicativo NUE 112;
- trasferisce contestualmente la chiamata e scheda contatto al PSAP 2 competente. Nel caso delle Forze di polizia l'applicativo propone in automatico il PSAP 2 competente, individuato secondo il principio di prossimità al luogo dell'evento o, laddove esista, il Piano Coordinato di Controllo del Territorio (PCCT), fornito dalle Amministrazioni competenti e configurato nell'applicativo software dello stesso Call Center Laico<sup>6</sup>;
- nei casi di estrema gravità, l'operatore di PSAP 1 fa uso della linea di emergenza, per avvisare il PSAP 2 della necessità di liberare una linea per accogliere una chiamata di particolare priorità;
- qualora la comunicazione con l'utente cada prima di essere trasferita al PSAP 2, l'operatore del call center - sulla base dei dati identificativi desumibili dalla scheda di contatto nel frattempo generata - provvede a richiamarlo e a trasferire la chiamata al PSAP 2 competente.

---

<sup>6</sup> Con riferimento alla sola telefonia mobile, qualora la localizzazione proveniente dal Concentratore Interforze individui un'area afferente più comuni o più zone interessate dal PCCT, l'operatore del Call Center Laico acquisisce ulteriori informazioni dall'utente per inserire i necessari elementi nell'applicativo NUE 112 allo scopo di ottenere automaticamente l'individuazione del PSAP 2 competente.

## SCHEMA LOGICO DI FLUSSO DELLA CHIAMATA



L'intero processo è completato nel minor tempo possibile.

La chiamata all'operatore del Call Center Laico viene registrata in quella sede mentre la conversazione successiva con il PSAP 2 viene registrata presso la sala/centrale operativa competente.

### 3 PROCESSO DI GESTIONE DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA

#### 3.1 Generalità

Nel presente capitolo è definita la procedura che l'operatore del Call Center Laico deve seguire nella gestione delle chiamate d'emergenza.

Tale procedura - insieme al software "Applicativo NUE 112", appositamente realizzato - intende rappresentare uno strumento di supporto all'azione dell'operatore, senza tuttavia determinare una rigidità operativa incompatibile con la varietà e complessità degli eventi d'emergenza che generano una chiamata di soccorso.

L'operatore, cioè, nel rispetto delle procedure stabilite e dei criteri generali di riferimento tracciati nel disciplinare, deve assumere le necessarie iniziative richieste dalle circostanze per assicurare la piena efficacia nel servizio di risposta alle chiamate di emergenza.

La c.d. procedura di Call Taking è così articolata:

- acquisizione del contatto e ricezione dei dati di localizzazione/identificazione del chiamante, con le precisazioni già in precedenza evidenziate per la rete fissa e mobile;
- individuazione dell'evento segnalato e dell'ente di emergenza (PSAP 2) competente;
- integrazione della scheda contatto;
- smistamento alla CO (centrale operativa) competente e chiusura della gestione da parte del Call Center Laico.

Accorgimenti particolari sono poi stabiliti per garantire la gestione di chiamate con caratteristiche specifiche.

#### 3.2 Acquisizione del contatto e ricezione dei dati di localizzazione/identificazione del chiamante

L'operatore del Call Center Laico riceve la segnalazione, che può avvenire tramite:

- una chiamata telefonica in fonia;
- canali di comunicazione alternativi;
- un alert automatico (dispositivo di allarme che invia una segnalazione a un numero di emergenza).

Nel caso il chiamante sia un utente che parla una lingua non conosciuta dall'operatore, quest'ultimo attiva una audioconferenza con il centro servizi deputato alla gestione multilingue, dove un operatore conoscitore di lingua straniera funge da mediatore linguistico per tutta la durata della conversazione (anche in ausilio all'operatore del PSAP 2, dopo il trasferimento da parte del Call Center Laico, senza soluzione di continuità).

Appena l'operatore prende in carico la chiamata, l'Applicativo NUE 112 effettua automaticamente una interrogazione diretta al "Concentratore Interforze", per ottenere i



dati relativi alla localizzazione del chiamante, nonché - ove disponibile, nei termini già descritti - all'intestatario dell'utenza telefonica.

Tali dati appaiono automaticamente (immediatamente dopo la ricezione della chiamata) sulla "scheda contatto" e sono "bloccati" rispetto a qualunque possibilità di modifica da parte dell'operatore stesso.

La scheda contatto consente inoltre, ove tecnicamente possibile, di visualizzare la numerazione originariamente digitata dal cittadino (112, 113, 115 o 118).

### **3.3 Individuazione dell'evento/emergenza e del PSAP 2**

L'operatore deve quindi individuare la natura dell'evento occorso e/o dell'emergenza segnalata, (rivolgendo le necessarie domande, laddove il cittadino non chiarisca direttamente l'esigenza) in modo da determinare l'Amministrazione competente alla gestione dell'intervento, a cui trasferire la chiamata:

- Emergenza Sanitaria;
- Soccorso tecnico urgente (Vigili del fuoco);
- Pubblica Sicurezza (Polizia di Stato/ Arma dei Carabinieri).

Per l'instradamento delle chiamate, infatti, è sufficiente questa unica informazione.

Laddove, per motivi contingenti, non si riveli possibile tale accertamento, ma sia presumibile comunque una situazione di necessità/emergenza (anche nel caso di chiamate "mute"), l'operatore del Call Center Laico trasferisce la chiamata al PSAP 2 corrispondente al numero d'emergenza originariamente digitato dal cittadino (qualora presente sulla scheda contatto) o, in ultimo, a quella della Polizia di Stato/ Arma dei Carabinieri (secondo i criteri di smistamento definiti nel presente documento).

### **3.4 Integrazione della scheda contatto**

Nel corso del colloquio con l'utente (rivolto, come detto, ad individuare in breve tempo il PSAP 2 competente, a cui trasferire la chiamata), possono emergere ulteriori informazioni relative all'evento.

Sulla base di tali elementi, l'operatore, avvalendosi dell'interfaccia applicativa messa a disposizione, seleziona la specifica "tipologia di evento" tra quelle elencate nell'allegato E "Lista Eventi NUE 112", includendola nella scheda contatto.

Qualora non sia possibile classificare con certezza l'evento tra le tipologie elencate nella lista, la scheda contatto può essere inoltrata con l'indicazione della sola macrocategoria.

Inoltre, nei casi in cui non siano automaticamente disponibili i dati di localizzazione, ovvero sia ritenuto utile per favorire le attività di soccorso, e non risulti compromessa la necessaria rapidità nella gestione della chiamata, l'operatore può inserire - in un apposito campo della scheda contatto - informazioni più specifiche sulla localizzazione del chiamante o dell'evento occorso.

In ogni caso l'operatore integra la scheda contatto con l'indicazione della Forza di polizia competente sul luogo dell'intervento, secondo i criteri indicati nel successivo para 3.5.1.

La scheda contatto, pertanto, potrebbe riportare sia i dati originali ottenuti in modalità automatica dal "Concentratore Interforze" sia quelli dichiarati dal chiamante e aggiunti dall'operatore del Call Center Laico.

### **3.5 Smistamento al PSAP 2 competente e chiusura della gestione da parte del Call Center Laico**

#### **3.5.1 Generalità**

L'operatore, a questo punto, inoltra contestualmente la chiamata in fonia e la scheda contatto al PSAP 2 competente, assistito dall'Applicativo NUE 112, senza ulteriori operazioni di trasferimento.

Nel caso emerga la necessità di allertare per conoscenza altri PSAP 2, in funzione di una loro eventuale successiva attivazione, l'operatore deve inviare contestualmente la scheda contatto anche a questi, i quali sono tenuti ad intervenire solo se attivati dal PSAP 2 competente in via prioritaria.

La linea, tranne casi eccezionali, non può essere trovata occupata in quanto le code telefoniche in ingresso ai PSAP 2 sono in funzione del numero di linee in ingresso che sono dimensionate in modo da ridurre al minimo la probabilità di blocco.

Tuttavia al PSAP 2 è attribuita la facoltà di chiedere la sospensione del trasferimento delle chiamate afferenti lo stesso evento in ragione dei diversi profili e competenze di intervento.

Per quanto riguarda, in particolare, la ripartizione delle chiamate per emergenza destinate alla Polizia di Stato e all'Arma dei Carabinieri, si applica il criterio della prossimità al chiamante. Nelle località ove insistono PSAP 2 di entrambi gli enti si applica il Piano

Coordinato di Controllo del Territorio <sup>7</sup> se esistente, ovvero la ripartizione delle chiamate tra le due Forze di polizia nella misura del 50%.

L'operatore del Call Center Laico invia contestualmente la scheda contatto sia alla Forza di polizia impegnata in via prevalente sia per conoscenza all'altra, per tutte le voci elencate nelle macro categorie: incidenti stradali (tranne che nel caso di incidenti in autostrada, di competenza esclusiva della Polizia di Stato), rinvenimenti/segnalazioni, situazioni di pericolo e reati/violazioni, di cui alla "Lista Eventi NUE 112", contenuta nell'allegato E.

### **3.5.2 Modalità operative di trasferimento della chiamata**

L'operatore del Call Center Laico segue le seguenti indicazioni:

- se le condizioni di carico del flusso in entrata sul NUE 112 lo consentono, attende la presa in carico in fonia da parte dell'operatore del PSAP 2;
- in caso contrario, trasferisce la chiamata sulla "coda" del PSAP 2 <sup>8</sup> per procedere alla immediata gestione delle ulteriori chiamate in ingresso;
- nei casi suddetti, in cui sia opportuno segnalare al PSAP 2 competente la particolare emergenza legata alla chiamata ricevuta, appone sulla scheda contatto uno specifico attributo di priorità, immediatamente visualizzabile nella gestione delle telefonate "in coda";
- nel caso di un evento estremamente grave, il responsabile del Call Center Laico (capoturno) può disporre che l'operatore del Call Center Laico utilizzi una linea telefonica dedicata con il PSAP 2 competente per sollecitare la tempestiva presa in carico del particolare evento.

## **3.6 Gestione di chiamate con caratteristiche specifiche**

### **3.6.1 Gestione delle richieste di emergenza provenienti da canali di comunicazione alternativi**

L'utilizzo di diversi canali di comunicazione alternativi a quello tradizionale assume particolare rilievo nella gestione delle emergenze. Rientrano in questo ambito anche il servizio di SMS, utile per persone con difficoltà di comunicazione vocale (ipoudenti o muti), e l'uso dei "sistemi eCall" installati sulle autovetture.

Relativamente al servizio di SMS, occorre però precisare che, al momento :

- non è possibile inviare un SMS alla numerazione di emergenza 112 <sup>9</sup>;

<sup>7</sup> Le Forze di polizia aggiornano da remoto le necessarie indicazioni affinché l'applicativo possa automaticamente individuare le aree di competenza, senza che gli addetti al Call Center Laico ne abbiano diretto accesso.

<sup>8</sup> Durante l'attesa l'utente sarà accompagnato da un messaggio di intrattenimento.

<sup>9</sup> La materia dovrà essere opportunamente regolamentata.

- è comunque fornito da tutti gli operatori telefonici in modalità "best effort", senza garanzia, cioè, né sui tempi né sull'avvenuta consegna del messaggio;
- non è disponibile da terminale mobile privo di SIM Card, in quanto è necessario che esso sia registrato presso un operatore telefonico;
- l'OP\_ID<sup>10</sup> non viene fornito dagli operatori telefonici e, pertanto, risulta più laboriosa per il "Concentratore Interforze" la ricerca dei dati per la localizzazione del terminale mobile rispetto ad una tradizionale chiamata vocale.

Relativamente al servizio eCall, la cui specifica è definita da parte degli organi competenti della Commissione Europea, il PSAP 1 di Varese è predisposto per i profili HW e SW per ricevere la chiamata, così da poter partecipare alla sperimentazione pilota condotta in cooperazione con altri sette Stati membri, propedeutica all'adozione definitiva del servizio.

Similmente, quando sarà attivata la gestione di altri canali di comunicazione alternativi sulla numerazione di emergenza 112, tutti i PSAP 1 saranno opportunamente predisposti per la corretta gestione di tali servizi.

### **3.6.2 Gestione di alert automatico**

Le Forze di polizia a competenza generale provvedono a fornire e aggiornare l'elenco degli utenti che hanno comunicato l'attivazione di un allarme telefonico automatico, indicando per ciascun fruitore tutte quelle informazioni contenute nella scheda di sintesi dell'allarme.

Nel caso di ricezione di una chiamata generata automaticamente da un combinatore telefonico connesso con un sistema di allarme censito, l'Applicativo NUE 112, attraverso l'identificazione e la localizzazione della chiamata recupera in automatico le notizie di cui sopra, includendole nella scheda contatto con l'indicazione dell'Ente al quale trasferirla, sulla base del richiamato criterio della prossimità ovvero del Piano Coordinato di Controllo del Territorio se esistente, ovvero della ripartizione delle chiamate tra le due Forze di polizia nella misura del 50%.

Nel caso in cui la chiamata automatica provenga da un'utenza non ancora censita nell'Applicativo NUE 112, l'operatore ascolta il messaggio, inserisce nella scheda contatto le informazioni in esso contenute e la inoltra al PSAP 2 secondo i criteri di cui sopra.

Nel caso di ripetizione della chiamata per lo stesso evento, nella scheda contatto è evidenziato il riferimento alla prima scheda concernente la stessa segnalazione.

<sup>10</sup> Vedasi nota 7.

### **3.6.3 Gestione chiamate pervenute al NUE di competenza di altri Enti**

Nei casi in cui il cittadino richieda espressamente l'intervento di enti diversi dalle citate Amministrazioni ovvero rappresenti una necessità nella esclusiva competenza di altri organi, l'operatore del Call Center Laico, compatibilmente con il carico di lavoro e in coerenza alla natura delle richieste, inoltra la chiamata al relativo Ente, anche corrispondente ai numeri di emergenza o di pubblica utilità, compresa quella originata da utente localizzato in altre Regioni limitrofe.

Inoltre, in base alle intese locali, nel caso di incidenti stradali con soli danni alle cose, le chiamate sono direttamente rimesse alle Polizie Municipali.

La scheda contatto generata durante il processo di call taking non è inoltrata <sup>11</sup>, ma viene archiviata localmente nel sistema informativo del Call Center Laico.

### **3.6.4 Gestione chiamate improprie**

L'operatore, di fronte a chiamate non classificabili come "emergenza", quali le:

- richieste di informazioni (es. numeri telefonici, CAP, etc.), dà eventualmente risposta, compatibilmente con il carico di lavoro e in base agli elementi di conoscenza in suo possesso;
- chiamate per scherzo o per errore, classifica il contatto come tale e chiude il processo.

Anche in questi casi la scheda contatto viene comunque archiviata localmente nel sistema informatico del Call Center Laico.

## **3.7 Conclusioni**

La chiusura della gestione della chiamata da parte dell'operatore del Call Center Laico, in sintesi, può tradursi in tre diverse azioni:

- invio: trasferimento della fonia e della scheda contatto al PSAP 2 competente;
- definizione: conclusione della chiamata senza inoltro ad alcun PSAP 2;
- inoltro ad altri: nel caso di "chiamate per altri enti" (cfr. precedente par. 3.6.3).

La fase di "gestione dell'intervento", come descritto, è invece di competenza del PSAP 2, che provvede ad allertare - secondo necessità - gli altri enti di emergenza, anche con eventuali linee dedicate e strumenti di videoconferenza/interconnessione che assicurino la migliore interoperabilità, avuto riguardo anche a eventuali protocolli operativi convenuti

<sup>11</sup> Per le chiamate da trasferire al 114 i dati relativi alla identificazione e alla localizzazione del chiamante sono forniti, a richiesta, in modalità non automatica.

con altre Amministrazioni. Ciò premesso, nei casi di significativi eventi, il PSAP 1 - oltre alle normali procedure di dispacciamento - informa i PSAP 2 dell'area interessata (eventualmente anche gli altri PSAP 1 contigui) e la sala operativa regionale della protezione civile, per le eventuali predisposizioni di rispettiva competenza.

## 4 ARCHITETTURA DEL CALL CENTER LAICO

### 4.1 Generalità

Al fine di realizzare il servizio di Call Taking NUE 112 sono istituiti tre Call Center Laici nelle città di Milano, Brescia e Varese in siti da individuare e da dedicare a tale funzione.

Le sedi nelle quali sono ospitati i PSAP 1 devono essere adeguate, eventualmente attraverso una specifica attività di *predisposizione dell'ambiente*, in termini di:

- infrastrutture tecnologiche (impianto elettrico, sistemi di continuità, cablaggio dati, condizionamento etc.);
- arredamento (postazioni operatore, uffici, spogliatoi etc.);
- sicurezza fisica della struttura,

in modo che gli ambienti siano idonei ad ospitare:

- gli operatori dedicati alle funzioni di call taking;
- le apparecchiature necessarie per il regolare funzionamento del Call Center Laico.

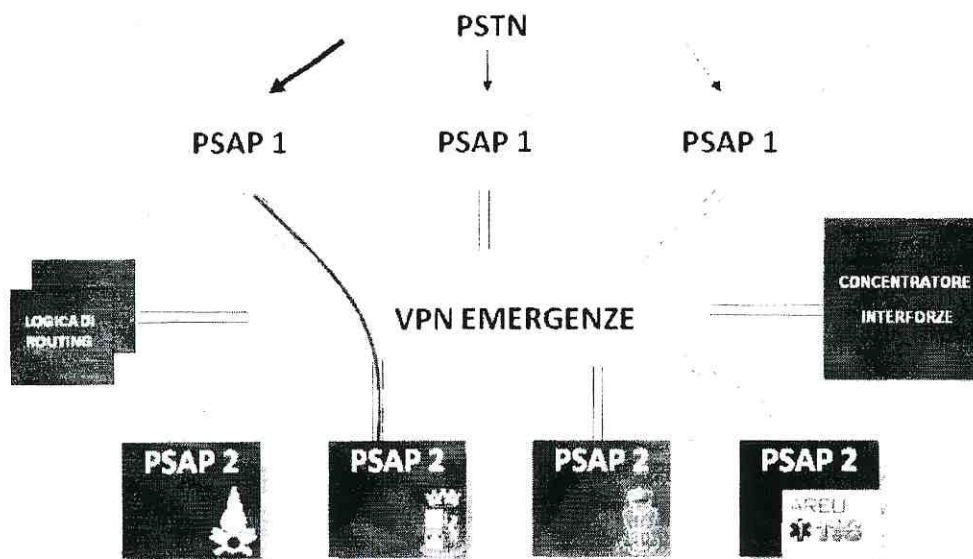
Nella progettazione/realizzazione delle nuove infrastrutture particolare attenzione deve essere prestata alla capacità di funzionamento continua, per garantire la disponibilità 24hx365gg del servizio.

A questo scopo deve essere evitata la presenza di:

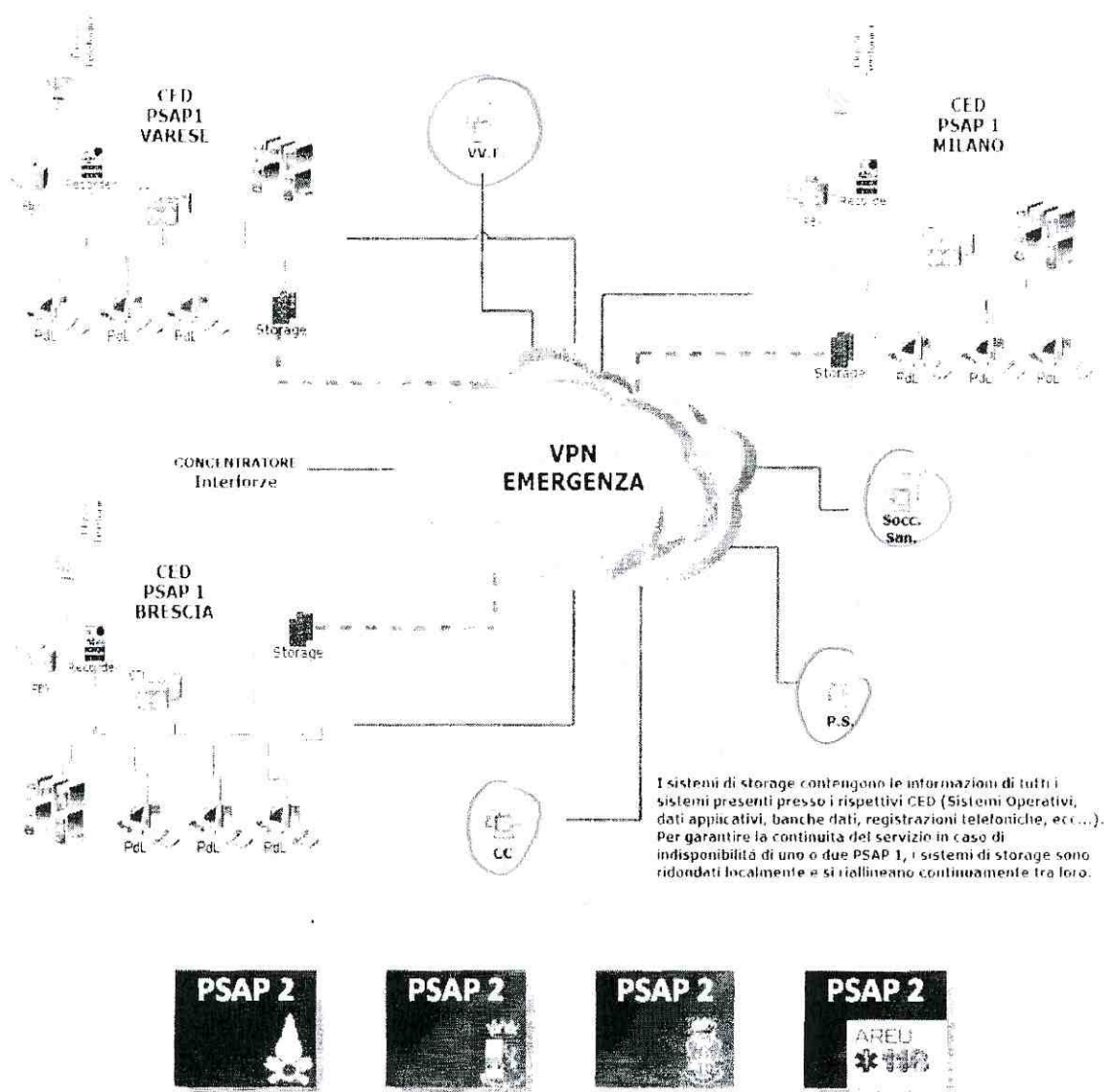
- single point of failure;
- colli di bottiglia strutturali.

I PSAP 1 devono essere inseriti nella più ampia architettura prevista dal progetto NUE 2009 Integrato, resa disponibile su tutto il territorio regionale.

La figura seguente rappresenta la soluzione architettonica relativa allo schema di connessioni alla VPN-IP .Emergenza e alla rete telefonica PSTN per garantire la connettività verso il Concentratore Interforze e le altre CO di 2° livello.



La figura seguente rappresenta inoltre i macro elementi della nuova infrastruttura e lo schema logico di interfacciamento.





## 4.2 Sistema Informativo, postazioni di Call Taking e operatori

### 4.2.1 Sistema Informativo

E' adottato un Applicativo NUE 112 integrato con una centrale telefonica per consentire agli operatori dei Call Center Laici di:

- ricevere le chiamate di emergenza;
- eseguire il processo di acquisizione dei dati di identificazione e localizzazione del chiamante attraverso il servizio fornito dal Concentratore Interforze;
- classificare rapidamente l'evento;
- eseguire il dispatching al PSAP 2 competente.

### 4.2.2 Postazioni di Call Taking

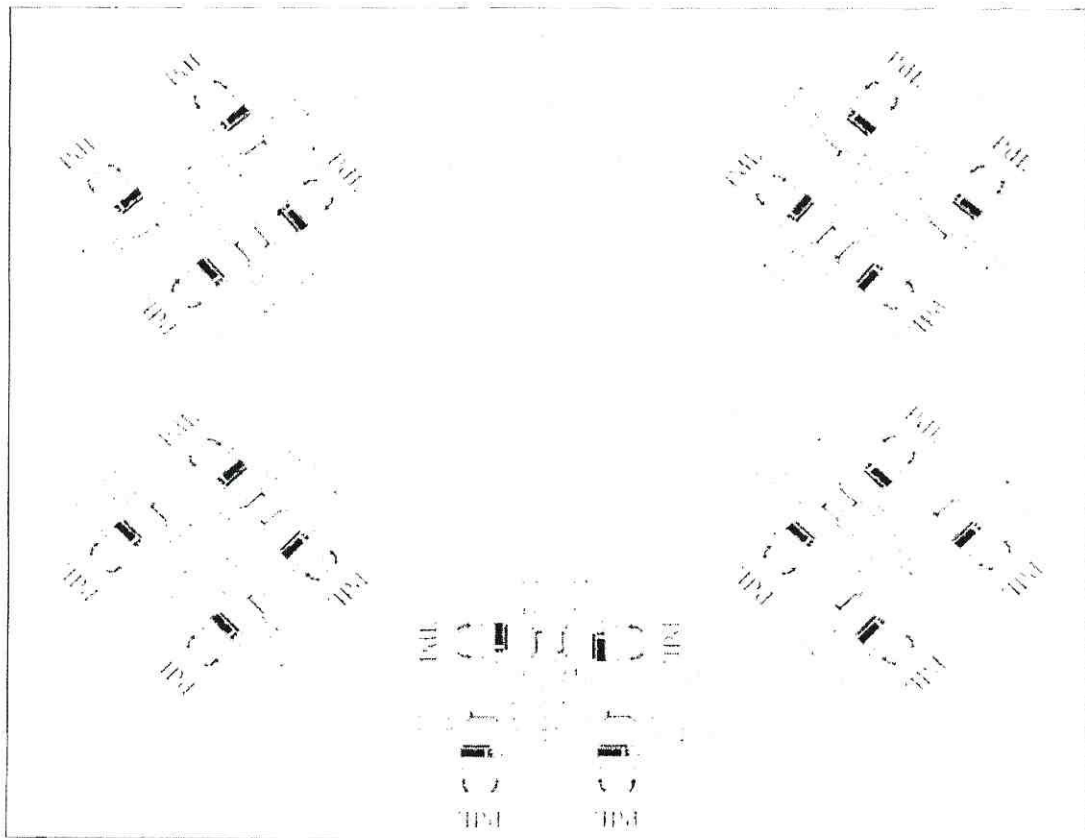
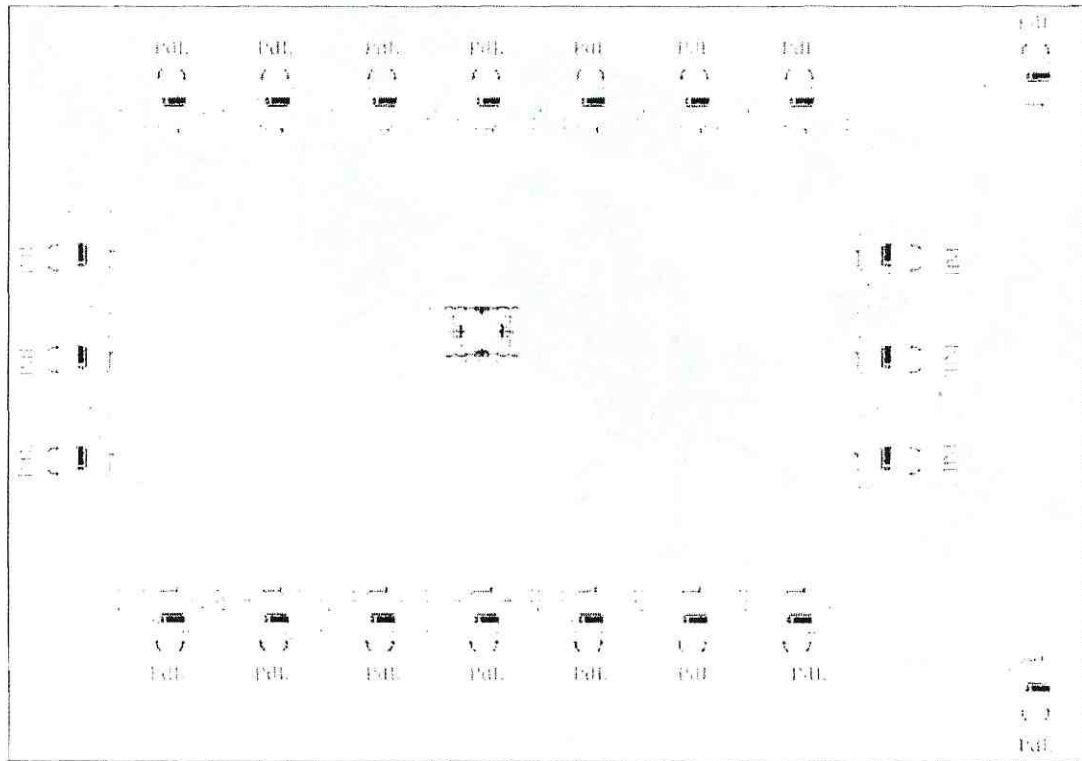
Ciascun Call Center Laico ha a disposizione orientativamente tra le 20 e le 30 postazioni operatore (PdL) per la ricezione/gestione specifica delle chiamate al NUE 112 (1° livello).

Le postazioni di lavoro (PdL) NUE 112 sono composte da:

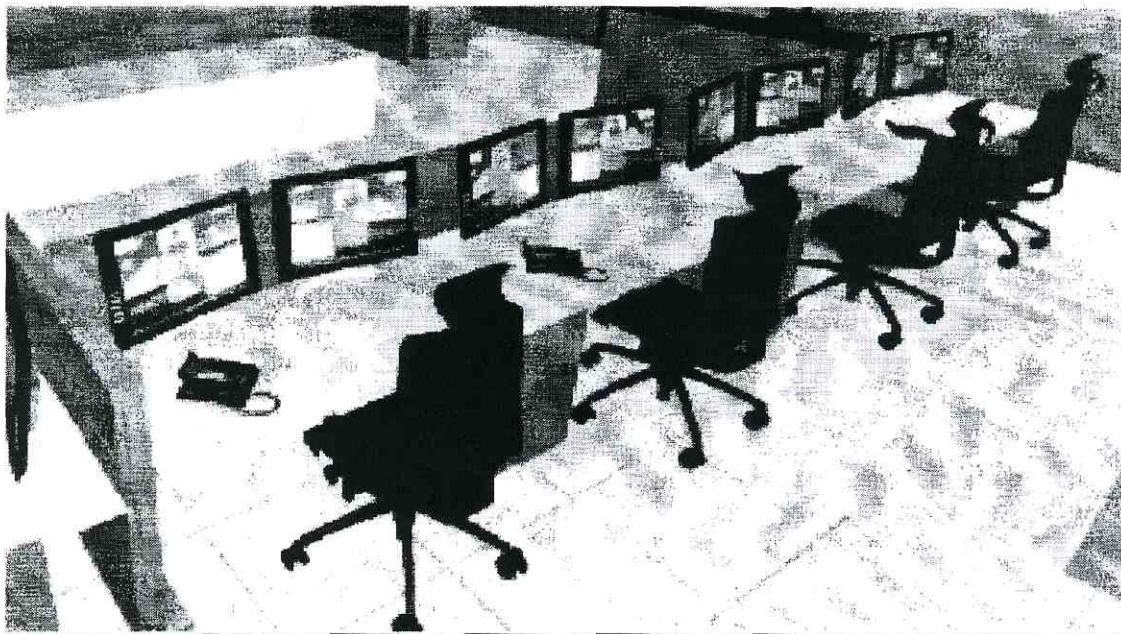
- un telefono in tecnologia VoIP e uno in tecnologia TDM (da usare in caso di indisponibilità della tecnologia VoIP);
- un computer con doppio monitor: uno dedicato all'interfaccia utente del software di gestione della chiamata (Applicativo NUE 112), l'altro per la localizzazione dell'evento su mappa cartografica;
- cuffie con microfono per garantire l'operatività a mani libere;
- idonei arredi.

Al centro della sala possono essere previsti alcuni monitor di grande dimensione per la visualizzazione della situazione complessiva.

Le figure seguenti illustrano possibili layout di un Call Center Laico con le postazioni operatore (PdL).



## Le postazioni di Call Taking



### 4.2.3 Operatori

Presso ciascun Call Center Laico sono impiegati, tenendo conto delle assenze fisiologiche connesse con riposi, ferie e malattie, le seguenti figure nel numero indicato a fianco di ciascuna:

- capo turno: n. 5;
- amministratore di sistema: n. 1;
- operatore: di massima n. 77 per il PSAP 1 di Milano, n. 63 per Varese e n. 55 per Brescia.

### 4.3 Sistema di Telecomunicazione

Il sistema di telecomunicazione del Call Center Laico è costituito da due centrali telefoniche di elevata affidabilità in configurazione master e slave, tale da garantire un'altissima resilienza. Le due centrali sono in grado di utilizzare la tecnologia sia VoIP sia tradizionale TDM sulle quali sono attestate le comunicazioni (rispettivamente primaria e di back up) con le CO di 2° livello (CC, PS, VV.F. e AREU).

La connessione della centrale telefonica con la rete di comunicazione pubblica è ottenuta attraverso flussi primari, ciascuno in modalità "Utente Protetto", per garantire la consegna delle chiamate di emergenza provenienti dai distretti telefonici e dai comuni secondo gli allegati B, C e D.

E' previsto un registratore vocale in doppia tecnologia (TDM e VoIP) per la conservazione di tutte le comunicazioni sia in ingresso sia in uscita comprese quelle dei posti operatore.

#### **4.4 Connettività**

L'architettura in questione prevede la connettività verso i PSAP di 2° livello ed il Concentratore Interforze attraverso l'infrastruttura di base del progetto nazionale NUE 2009 Integrato.

Essa consiste in una rete MPLS/VPN denominata VPN dell'Emergenza che collega tutti i Call Center Laici e le centrali operative coinvolti nella gestione delle chiamate di emergenza.

## **5 ANOMALIE DEL SISTEMA**

---

### **5.1 Generalità**

La configurazione di sistema dei Call Center Laici viene definita con ridondanze atte ad impedire il blocco del servizio in caso di malfunzionamenti.

Tutti i principali componenti della dotazione informatica dei Call Center Laici sono presenti in forma ridondata al fine di evitare single point of failure, ed in particolare:

- le linee telefoniche in ingresso/uscita provengono da due centrali Telecom differenti e configurate in modalità "Utente Protetto";
- il sistema "Centrale Telefonica" è dotato di due centralini in grado di avvicinarsi in caso di guasto del sistema master;
- i sistemi su cui operano i moduli applicativi sono ridondatai per essere resistenti ai guasti;
- la VPN dell'Emergenza è basata su criteri di massima affidabilità e ridondanza.

Il presente capitolo descrive le modalità operative dei Call Center Laici tenendo conto della possibile indisponibilità temporanea di talune funzionalità tecniche.

### **5.2 Modalità operative dei Call Center Laici**

Il sistema globale, costituito dai tre Call Center Laici, può trovarsi ad operare nelle seguenti condizioni che possono ricorrere in uno o più PSAP 1:

1. normale operatività;
2. operatività attenuata;
3. operatività degradata;
4. non operatività.

#### **5.2.1 Normale operatività**

Lo stato di normale operatività consente ai Call Center Laici di garantire il servizio del Numero Unico Europeo per le chiamate di emergenza, secondo le modalità descritte nei precedenti capitoli.

#### **5.2.2 Operatività attenuata**

Si attua la modalità operativa attenuata in presenza di una temporanea indisponibilità di una o più componenti hardware e/o software, qualora non risulti pregiudizievole per il corretto e completo espletamento del servizio nei confronti degli utenti e/o dei PSAP 2.

A titolo puramente esemplificativo, si elencano alcuni dei possibili guasti verificabili che, per la loro natura non pregiudizievole del servizio, non modificano la normale operatività:

- fault di una postazione: una postazione viene resa indisponibile a causa di un malfunzionamento dell'hardware o del software in dotazione. In tal caso l'operatore segnala il malfunzionamento al capoturno e utilizza un'altra postazione operatore eventualmente libera in quella determinata fascia oraria;
- fault di componente ridondato: il malfunzionamento di apparati ridondati, benché questi possano risultare di vitale importanza per il corretto espletamento del servizio, non implica riduzione dell'operatività proprio per la duplicazione dei suddetti apparati.

In tali casi l'amministratore di sistema attiva la procedura per la risoluzione dell'inconveniente.

### 5.2.3 Operatività Degradata

Tale modalità rappresenta uno stato di operatività limitato del Call Center Laico a causa di guasti che per loro natura rendono impossibile fornire tutti i servizi a valore aggiunto tipici del NUE 112, come localizzazione, dati anagrafici, invio scheda contatto, ecc.

Essa consiste in una gestione semplificata del servizio che permette un rapido smistamento della chiamata d'emergenza verso il PSAP 2 competente, prescindendo completamente dalla gestione informatica che attiene alla normale operatività.

Tale modalità garantisce almeno la funzionalità telefonica (ricezione e inoltro delle chiamate). In tali condizioni il Call Center Laico continua a ricevere le chiamate d'emergenza e a smistarle ai PSAP 2 competenti.

Tale modalità operativa viene attivata qualora si verificano le seguenti disfunzioni:

- fault del sistema di registrazione vocale: il guasto del sistema di registrazione vocale inibisce il corretto tracciamento e registrazione delle operazioni effettuate dall'operatore del Call Center Laico;
- fault delle postazioni operatore (escluso il telefono di backup) in numero tale da non permettere all'operatore di cambiare postazione e continuare a gestire normalmente la chiamata.

In modalità di "Operatività Degradata" l'operatore, utilizzando un telefono di backup, riceve le chiamate entranti e, avvalendosi del modulo cartaceo di registrazione, gestisce nel modo che segue la chiamata d'emergenza:

- a. classificazione dell'evento;
- b. individuazione, tramite modulo cartaceo di registrazione, del PSAP 2 a cui inoltrare la chiamata;
- c. inoltro della chiamata d'emergenza presso la CO competente.

In questa modalità l'operatore smista la chiamata nel più breve tempo possibile al fine di non introdurre ritardi nella presa in carico da parte del PSAP 2.

L'amministratore di sistema attiva le procedure per la risoluzione dell'inconveniente.

#### 5.2.4 Non operatività

Tale modalità, che si verifica solo in occasione di gravissime avarie, consiste nella completa indisponibilità del servizio nei casi di :

- fault del software: il software in dotazione alle postazioni risulta non funzionante impedendo a tutti gli operatori la gestione applicativa delle chiamate d'emergenza;
- fault del CTI: l'indisponibilità del CTI causa la totale assenza di supporto informatico;
- indisponibilità fisica della sala operativa NUE 112 (es. incendio, crollo, ecc...);
- fault di entrambi i server ridondati: tale fault rende impossibile il corretto scambio di informazioni con i PSAP 2, inibendo la possibilità di una corretta trasmissione delle schede contatto relative alle chiamate d'emergenza.

In tali circostanze si può determinare che:

- uno dei Call Center Laici non sia disponibile;
- due dei Call Center Laici non siano disponibili;
- i tre i Call Center Laici non siano disponibili.

Nel primo caso di indisponibilità di un solo Call Center Laico, le chiamate d'emergenza non transitano per quel PSAP 1 non operativo, ma vengono ripartite equamente tra gli altri due che sono in grado di gestire e smistare le chiamate ai PSAP 2 competenti.

Nel secondo caso di indisponibilità contemporanea di due Call Center Laici le chiamate di emergenza non transitano per i due non operativi e sono consegnate all'unico disponibile che deve essere in grado di gestire e smistare le chiamate a tutte le CO di 2° livello competenti della Regione.

In entrambi i casi il capo turno, qualora preveda che il maggior carico di lavoro non sia sostenibile con le risorse in servizio, provvede ad incrementare il numero degli operatori (prolungando la fine del turno o anticipando l'inizio del turno ovvero richiamando in servizio operatori fuori turno). Nel caso di non operatività di durata prevedibile superiore alle 24 ore il capo turno interessato - d'intesa con gli omologhi - dispone che gli operatori siano ripartiti sui PSAP 1 in esercizio ovvero siano impiegati sull'unico disponibile.

Nel terzo caso in cui i tre call center non siano disponibili le chiamate di emergenza possono essere instradate sui PSAP 1 di altre Regioni, ove esistenti, ovvero nel caso di non operatività permanente deve essere decisa a livello centrale la riconfigurazione del sistema

che preveda la consegna delle chiamate a Polizia di Stato e Arma dei Carabinieri secondo quanto previsto per la progettualità del "NUE 2009 integrato", con costi e tempi da quantificare.

### **5.3 Gestione del Trabocco**

Nel caso di un massiccio afflusso di chiamate, dovuto a eventi particolari (es. alluvione), la capacità di ricezione e smistamento delle stesse da parte del Call Center Laico interessato potrebbe essere compromessa, causando così l'impossibilità di rispondere a tutte con tempi di risposta accettabili.

Al fine di superare questi particolari momenti di criticità, presumibilmente molto rari, è prevista una sussidiarietà tra i tre PSAP 1. L'attivazione di tale azione compete al capo turno del PSAP 1 in difficoltà, che richiede agli omologhi degli altri PSAP 1 che alcuni dei loro operatori diventino a tutti gli effetti operatori remoti di quel PSAP 1.

Tale soluzione permette in un tempo estremamente limitato di aumentare la capacità di servizio del PSAP 1 interessato.



## 6 RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE ATTUATIVE

---

Le problematiche attuative possono essere risolte - a seconda della prevalenza del profilo organizzativo/funzionale ovvero di quello più squisitamente tecnico - a livello:

a. locale:

- per le questioni connesse con la soluzione di difficoltà applicative delle procedure sopra descritte, con dirette intese tra gli organi provinciali delle Amministrazioni interessate;
- per i problemi di natura tecnica in accordo con le componenti specializzate delle Amministrazioni coinvolte;

b. centrale per problematiche più complesse, che richiedono di modificare le procedure descritte nel presente disciplinare ovvero per criticità dell'infrastruttura delle telecomunicazioni, interessando il Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Ufficio per il Coordinamento e la Pianificazione delle Forze di Polizia e, per conoscenza gli organi di vertice della Polizia di Stato, dell'Arma dei Carabinieri e dei Vigili del Fuoco nonché della Regione Lombardia.

## 7. OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

---

Il contenuto del presente documento può essere modificato, previa verifica della fattibilità tecnica e della sostenibilità economica da condividere da parte di tutte le Amministrazioni interessate.



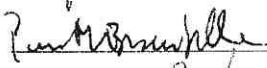
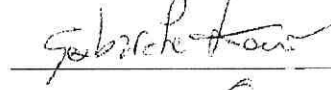


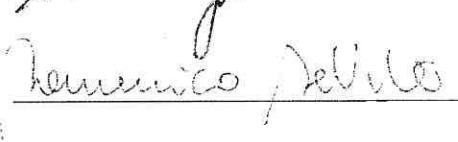
Gli aspetti procedurali di dettaglio possono essere meglio approfonditi e analiticamente trattati in sede di formazione del personale, al quale fornire apposita sinossi e un mansionario, per completare le dotazioni della postazione di lavoro del capo turno, dell'amministratore di sistema e dell'operatore.

Dopo 4 mesi dall'attivazione dei Call Center Laici viene compiuto un primo, accurato esame congiunto (con la convocazione delle Commissioni costituite a livello centrale), mentre dopo ulteriori 4 mesi sono effettuate valutazioni complessive, al fine di definire l'esatta configurazione del modello (il "Call Center Laico") per la sua eventuale replica sul territorio nazionale.

La commissione incaricata di redigere il "Disciplinare tecnico-operativo"

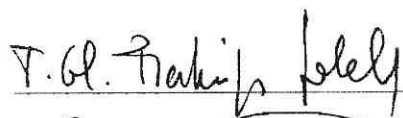

**Regione Lombardia**

Dr. Alberto ZOLI  
Direttore Generale AREU  
Dott. Roberto NEPOMUCENO  
Dirigente Delegazione di Roma  
Dott. Piero Maria BRAMBILLA  
Sistema Informativo e Logistica AREU  
Dott. Gabriele DASSI  
Sistema Informativo AREU  
Dott. Fabrizio GIUSTI  
Invitalia - Esperto Dipartimento  
Politiche comunitarie per il 112  
Dr. Marco VIGNA  
Referente Conferenza Stato-Regioni per il 112  
Dott. Domenico DE VITA  
Direzione Generale Protezione Civile,  
Polizia Locale e Sicurezza

**Ministero della Difesa  
Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri**



Ten. Col. t.ISSMI Pierluigi SOLAZZO  
Ufficio Operazioni  
Cap. Andrea PIETRACUPA  
Capo Centrale Operativa Cdo Prov. Milano

**Ministero dell'Interno**

**Dipartimento dei Vigili del Fuoco e del  
Soccorso Pubblico e della Difesa Civile**

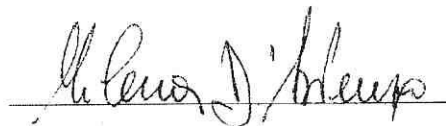
Ing. Emilio OCCHIUZZI  
Direzione Centrale Emergenza e Soccorso Tecnico  
Ing. Angelo BIAGETTI  
Direzione Centrale Risorse Logistiche e Strumentali

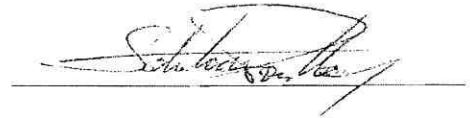
**Dipartimento della Pubblica Sicurezza**

**Direzione Centrale per gli Affari Generali  
della Polizia di Stato**

Primo Dir. Milena D'ARIENZO  
Ufficio Informatizzazione e Innovazione Tecnologica  
della Polizia di Stato



Dir. Tecn. Capo Salvatore RAMETTA  
Ufficio Informatizzazione e Innovazione Tecnologica  
della Polizia di Stato



**Direzione Centrale della Polizia Criminale**

Comm. Pol. Pen. Antonio SANFILIPPO  
Servizio per il Sistema Informativo Interforze



**Direzione Centrale dei Servizi Tecnico  
Logistici e della Gestione Patrimoniale**

Dir. Tecn. Capo Eligio IAFRATE  
Ufficio Tecnico Analisi di Mercato



Dir. Tecn. Capo Paolo ZIRILLI  
Ufficio Tecnico Analisi di Mercato



**Direzione Centrale Anticrimine  
della Polizia di Stato**

Primo Dir. Ivo MORELLI  
Dirigente Ufficio Prevenzione Generale  
e Soccorso Pubblico Questura di Milano




V.Q.A. Massimo SCANNICCHIO  
Servizio Controllo del Territorio



**Ufficio per il Coordinamento  
e la Pianificazione delle Forze di Polizia**

Gen. B. CC Domenico Puteo (coordinatore)  
Direttore Servizio I



## CALL CENTER LAICI NUE 112 REGIONE LOMBARDIA

PSAP 1° LIV.	BACINO UTENZA	PSAP 2° LIVELLO					PREFISSI TELEFONICI
		P.S.	CC	V.F.	AREU	TOTALE	
MILANO	3.123.205	5	8	1	1	15	MILANO: 02 - (Legnano 0331 VA) (Cassano d'Adda 0363 BG)
BRESCIA	2.970.354	10	23	6	6	45	BRESCIA: 030 - 0364 - 0365 CREMONA: 0372 - 0373 - 0374 - 0375 LODI: 0371 - 0377 MANTOVA 0376 - 0386 PAVIA: 0381 - 0382 - 0383 - 0384 - 0385 SONDRIO: 0342 - 0343
VARESE	3.732.582	8	17	5	5	35	VARESE: 0331 - 0332 - BERGAMO: 035 - 0345 - 0346 - 0363 COMO: 031 - 0344 LECCO: 0341 MONZA: 039 (Saronno 02 MI) (Merate 039 MB)
<b>TOTALE</b>	<b>9.826.141</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>95</b>	

ALLEGATO B

CALL CENTER LAICO NUE 112 MILANO (PSAP 1° LIVELLO)

PROVINCIA	BACINO UTENZA	PSAP 2° LIVELLO										NOTE	
		P.S.	PREF.	CC	PREF.	I.F.	PREF.	AREU	PREF.				
MILANO	3.123.205	Milano	02	Milano	02	Milano	02	Milano	02	Milano	02		
		Legnano	0331	Legnano	0331								0331 VA
		Sesto S.Giov.	02	Sesto S.Giovanni	02								
		Rho	02	Rho	02								
		Cinisello Bal.	02	Abbiategrasso	02								
				Cassano d'Adda	0363								0363 BG
				Corsico	02								
				S. Donato M.	02								
<b>TOTALE</b>	<b>3.123.205</b>	<b>5</b>		<b>8</b>		<b>1</b>				<b>1</b>		<b>1</b>	

## CALL CENTER LAICO NUE 112 BRESCIA (PSAP 1° LIVELLO)

ALLEGATO C

PROVINCIA	BACINO UTENZA	PSAP 2° LIVELLO										NOTE
		P.S.	PREF.	CC	PREF.	I.F.	PREF.	AREU	PREF.			
BRESCIA	1.242.923	Brescia	030	Brescia	030	Brescia	030	Brescia	030			
		Desenzano del G.	030	Desenzano del G.	030							
		Breno	0364									
		Chiari	030									
		Gardone Val T.	030									
		Salò	0365									
		Verolanuova	030									
CREMONA	362.061	Cremona	0372	Cremona	0372	Cremona	0372	Cremona	0372	Cremona	0372	
		Crema	0373	Crema	0373							
		Casalmaggiore	0375									
LODI	225.825	Lodi	0371	Lodi	0371	Lodi	0371	Lodi	0371	Lodi	0371	
		Codogno	0377									
MANTOVA	412.606	Mantova	0376	Mantova	0376	Mantova	0376	Mantova	0376	Mantova	0376	
		Castiglione S.	0376									
		Gonzaga	0376									
		Viadana	0375									
PAVIA	544.230	Pavia	0382	Pavia	0382	Pavia	0382	Pavia	0382	Pavia	0382	
		Vigevano	0381	Vigevano	0381							
		Voghera	0383	Voghera	0383							
		Stradella	0385									
SONDRIO	182.709	Sondrio	0342	Sondrio	0342	Sondrio	0342	Sondrio	0342	Sondrio	0342	
		Chiavenna	0343	Chiavenna	0343							
		Tirano	0342	Tirano	0342							
<b>TOTALE</b>	<b>2.970.354</b>			<b>23</b>		<b>6</b>		<b>6</b>		<b>6</b>		

## CALL CENTER LAICO NUE 112 VARESE (PSAP 1° LIVELLO)

PROVINCIA	BACINO UTENZA	PSAP 2° LIVELLO										NOTE	
		P.S.	PREF.	CC	PREF.	V.F.	PREF.	AREU	PREF.				
VARESE	876.705	Varese	0332	Varese	0332	Varese	0332	Varese	0332				
		Busto Arsizio	0331	Busto Arsizio	0331								
		Gallarate	0331	Gallarate	0331								
				Luino	0332								
				Saronno	02								02 MI
BERGAMO	1.087.204	Bergamo	035	Bergamo	035	Bergamo	035	Bergamo	035				
		Treviglio	0363	Treviglio	0363								
				Clusone	0346								
				Zogno	0345								
COMO	590.050	Como	031	Como	031	Como	031	Como	031				
				Cantù	031								
				Menaggio	0344								
LECCO	337.912	Lecco	0341	Lecco	0341	Lecco	0341	Lecco	0341				
				Merate	039								
MONZA e B.	840.711	Monza	039	Monza	039	Monza	039	Monza	039				
				Desio	0362								
				Seregno	0362								
<b>TOTALE</b>	<b>3.732.582</b>	<b>8</b>		<b>17</b>		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>5</b>	<b>039 MB</b>



Campi "evento" per l'inoltro delle chiamate alle sale operative della Polizia di Stato, dell'Arma dei Carabinieri, dei Vigili del Fuoco e della Sanità.

<i>Macro categoria</i>	<i>Evento</i>
<b>Incidenti stradali</b>	in autostrada (per la sola P. di S.)
	viabilità extraurbana
	viabilità urbana
<b>Rinvenimenti/segnalazioni</b>	Armi/esplosivi
	Cadavere
	Persone sospette
	Veicolo
<b>Situazioni di pericolo</b>	Attentato
	Colpi d'arma da fuoco
	Persona smarrita/in difficoltà
	Violenza contro persone
<b>Reati/violazioni</b>	Allarmi telefonici
	Danneggiamenti
	Furti
	Liti
	Rapine
<b>Soccorso tecnico urgente</b>	Allagamenti
	Crolli
	Fughe di gas
	Incendio
	Incidente industriale
	Incidente trasporto
	Soccorso a persona
Altri servizi di soccorso tecnico urgente	
<b>Soccorso sanitario</b>	Animali
	Caduta
	Ferita
	Malore
	Percosse
	Respiratorio
	Trauma/infortunio
Non noto/non identificato	

Tutte le schede contatto possono essere inoltrate anche con l'indicazione della sola macro categoria quando non vi sia certezza di classificazione della richiesta di emergenza rispetto all'evento codificato.