

Informazioni dell' Agenzia per la protezione civile

Numero unico d'emergenza europeo 112 (uno-uno-due) in Alto Adige

Ad ottobre 2017 anche in Alto Adige si introdurrà il numero unico di emergenza europeo 112 (uno-uno-due). (di Andreas Simmerle)

Nel 1993 è stato attivato in Alto Adige il numero d'emergenza 118 per il soccorso sanitario ed il soccorso alpino. Dal 1999 l'amministrazione provinciale ha poi accorpato secondo i 9 distretti dei Vigili del Fuoco il numero 115. Così già a partire dal 1999 i due numeri d'emergenza 115 e 118 sono stati di fatto integrati in un'unica centrale, molto prima della decisione a livello nazionale dell'introduzione del numero unico in Italia.

In quasi 20 anni la Centrale provinciale d'emergenza, come prima centrale integrata sul territorio italiano, ha dimostrato in tal senso di saper soddisfare le esigenze del cittadino. L'introduzione del numero unico d'emergenza europeo 112 in Alto Adige sarà ora un ulteriore passo per la sicurezza su tutto il territorio provinciale, eliminando barriere e confini, in modo trasparente, soprattutto per chi è in viaggio o è ospite nell'Unione Europea.

L'Alto Adige è la provincia più grande e più a nord d'Italia, con una superficie complessiva di 7.400 km², caratterizzata da aree montuose, valli e paesi remoti. Con una popolazione di circa 520.000 abitanti in confronto con altre regioni e città metropolitane rappresenta una piccola realtà, ma l'afflusso turistico e la presenza dell'asse di transito tra l'Europa del nord ed il sud, portano ad una notevole densità demografica. La convivenza di tre gruppi linguistici tedesco, italiano e ladino, l'immediata vicinanza alla Svizzera e l'Austria, ma anche il turismo internazionale, hanno storicamente radicato un plurilinguismo del quale si ha da sempre tenuto conto nella progettazione e gestione dei servizi di emergenza in Alto Adige.



Emergência
Notruf
Emergenza

Logo Numero Unico di Emergenza - trilingue

Una rete capillare di organizzazioni d'intervento garantisce un alto livello di sicurezza per tutti i casi di emergenza. Per gli abitanti e gli ospiti dei 116 comuni altoatesini sono a disposizione in caso di necessità 305 corpi dei vigili del fuoco volontari, 56 basi del soccorso alpino, nazionale e dell'Alpenverein e 37 sezioni dell'associazione provinciale di soccorso Croce Bianca e della Croce Rossa italiana. Nel capoluogo di Bolzano presta inoltre servizio il Corpo permanente dei Vigili del Fuoco. Nell'ambito delle organizzazioni d'intervento sono operativi circa 18.000 volontari e di professione, che richiedono un efficiente sistema di coordinamento.

Le esigenze odierne della popolazione richiedono nei confronti delle strutture di pronto intervento criteri di alta efficienza, costi contenuti, e che l'intervento avvenga velocemente. In questo senso i servizi che raccolgono le chiamate di emergenza svolgono una funzione decisiva. È perciò necessaria l'esistenza di un sistema di chiamata d'emergenza semplice, trasparente basato su centrali d'emergenza adeguatamente attrezzate dal punto di vista tecnico ed organizzativo.

Il numero unico in Europa

A partire dalla fine della Seconda Guerra mondiale, esistevano nella Provincia di Bolzano, come anche in Italia e nel resto d'Europa diversi numeri telefonici per le chiamate d'emergenza, differenti da distretto a distretto, costituiti da quattro o cinque cifre. Per il cittadino in cerca d'aiuto diventava quasi impossibile ricordarsi il numero della chiamata di pronto intervento.

La varietà dei numeri telefonici per le chiamate d'emergenza diventò un problema a livello europeo cosicché alcuni governi dei paesi dell'Europa centrale e settentrionale introdussero dei numeri telefonici di sole tre cifre per il Servizio sanitario, antincendi e per quello di Soccorso pubblico. In numeri brevi rendevano più facile la loro memorizzazione ma rimaneva il problema della loro varietà. Per questo motivo il Consiglio dell'Unione europea, ha deciso nel lontano 1991 di introdurre il numero unico d'emergenza 112 in Europa, gratuito per l'utente, sia da rete fissa, che attraverso la telefonia mobile, anche senza il possesso di carta SIM o di codice PIN valido.

Nei Paesi Bassi, in Svezia e in Finlandia l'emergenza di soccorso pubblico o di altri tipi di soccorso è stata ben presto unificata in un'unica linea telefonica integrata sotto il numero 112 al quale il cittadino si può rivolgere ed ottenere un intervento di qualsiasi genere senza essere costretto a verificare precedentemente la struttura competente.

Secondo il modello della centrale d'emergenza integrata l'organizzazione, la competenza tecnica ed il personale lavorano in perfetta sincronia affrontando i compiti da svolgere con le stesse conoscenze e con le stesse regole, evitando in tal modo ritardi e soccorrendo con competenza in tempi rapidi. Tali criteri sono stati purtroppo fino ad ora applicati in Italia solo in poche realtà e tutt'ora i numeri telefonici d'emergenza sono ancora numerosi: Polizia 113, Carabinieri 112, Guardia di Finanza 117, Soccorso sanitario 118, Vigili del Fuoco 115, Soccorso stradale 116, Corpo forestale dello Stato 1515, ecc.

La centrale integrata in Alto Adige

La decisione coraggiosa della Giunta provinciale, risalente a più di 25 anni fa, di far confluire i numeri di Soccorso sanitario 118 e di Soccorso antincendi 115 in un'unica centrale integrata, decisione che allora non fu esente da critiche, diede avvio alla creazione di una Centrale provinciale d'emergenza nella quale confluissero il Soccorso sanitario, antincendi ed il Soccorso alpino, prendendo spunto dalle esperienze dei paesi del nord Europa. La Centrale ancor oggi unisce in sé i numeri telefonici 118 del soccorso sanitario e il 115 dei Vigili del Fuoco per tutto il territorio provinciale. La centrale integrata allerta dal 1999 tutte le risorse della protezione civile sul territorio della Provincia di Bolzano, garantendo già da allora alla cittadinanza un intervento rapido delle forze di soccorso. Ora è il momento di fare un altro passo verso il numero unico d'emergenza europeo, aderendo al progetto del Ministero degli interni per l'introduzione del numero unico 112 in Italia.

Il progetto

L'attuazione del Numero Unico di Emergenza Europeo 112 in Italia prevede, secondo il modello della centrale unica di risposta (denominato CUR), la creazione di punti di risposta integrati per tutte le chiamate di emergenza, cosiddetti PSAP (Public Safety Answering Point) di primo livello, per gestire in un primo momento, per poi sostituire completamente i numeri di chiamata ai servizi di soccorso e sicurezza, quali 118, 115, 113 ed infine anche il numero 112 finora utilizzato dai Carabinieri.

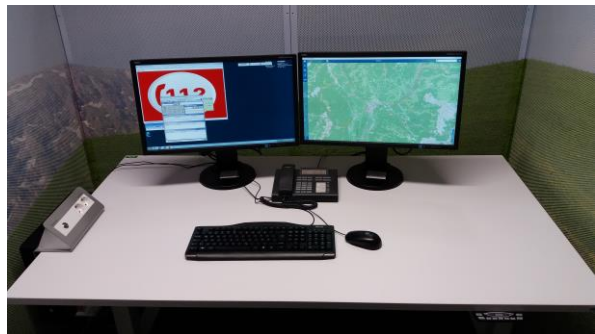
Nella progettazione si è tenuto conto delle specificità dei territori delle Province Autonome di Trento e Bolzano, realizzando una centrale unica di risposta dislocata in due siti distinti, aventi sede rispettivamente a Trento e a Bolzano. Tecnicamente integrate tra loro, tali centrali assicurano l'unitarietà del processo, salvaguardano la "territorialità" nella ricezione delle chiamate, per garantirne

la migliore gestione, in particolare tenendo conto delle esigenze di bilinguismo che caratterizzano la Provincia Autonoma di Bolzano.

La scelta tecnica dei due siti ha il vantaggio di un'ulteriore ridondanza anche a livello organizzativo, permettendo di gestire in ciascuna delle sedi parte delle chiamate in eccedenza dell'altra in caso di eventi maggiori, intervenire in tempo reale in caso di interruzione del servizio in una delle province ed infine di fungere, con appositi posti operatori di backup in entrambi le sedi, di ospitare fisicamente degli operatori, se la propria sede non fosse più agibile per qualche motivo.

La sede

La centrale unica di emergenza (CUE), collocata presso la sede della Protezione civile provinciale a Bolzano, è stata realizzata in prossimità della esistente centrale integrata di emergenza provinciale ed usufruisce così dell'alto standard di sicurezza del sito. Alimentazioni ridondanti, gruppi elettrogeni e batterie di continuità, controllo accessi, videosorveglianza, ma anche la presenza di servizi tecnici reperibili H24 garantiscono la sicurezza e continuità operativa. Il locale e le postazioni degli operatori del numero unico di emergenza europeo 112 sono stati allestiti secondo alti standard ergonomici. Si ha tenuto conto soprattutto degli aspetti acustici, dell'illuminazione e di una climatizzazione ed areazione controllata. Tutti i posti operatori sono inoltre accessibili da collaboratori diversamente abili.



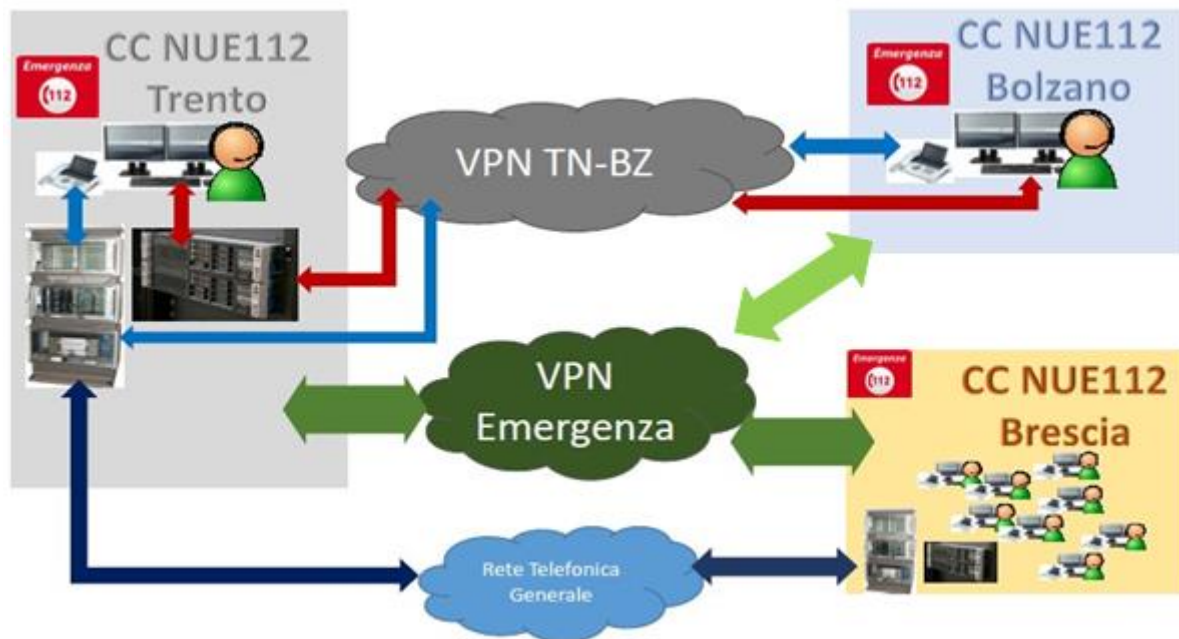
Centrale e posti operatori della centrale unico di emergenza a Bolzano (Foto: Agenzia di Protezione Civile Alto Adige - Andreas Simmerle)

La dotazione tecnica

(di Markus Rauch)

Viste le caratteristiche territoriali nella Regione Trentino-Alto Adige, si ha optato per un sistema di ridondanza operativa e tecnica avanzata, unica in Italia. Nei due capoluoghi, a Bolzano e a Trento, è stato installato hardware e software identico, in modo che entrambe le centrali possano fungere da centrale ridondante per l'altra. Entrambe le centrali operano nell'ordinario come unità tecniche autonome, però in caso di disservizio o per esempio in caso di sovraccarico della centrale a Trento, la tecnica permette di supportare o sostituire completamente da Bolzano la centrale del Trentino.

Secondo le prescrizioni da parte del Ministero degli Interni, la centrale unica di risposta 112 di Trento e Bolzano utilizza la tecnologia di "Beta80" e "Telecom", basandosi su centrali telefoniche "Unify HiPath" ed il software "EMMA112", come anche nel resto d'Italia. Questo garantisce in futuro l'interoperabilità con le altre centrali d'emergenza 112 in Italia e consente la richiesta dei dati telefonici attraverso il "CED Interforze" nella rete nazionale "VPN Emergenza", usufruendo così del sistema di localizzazione automatica delle chiamate. Inoltre si prevede la futura realizzazione di un ulteriore livello di backup attraverso la centrale di Brescia in Lombardia che potrà intervenire in caso di disservizio completo a Trento e Bolzano.



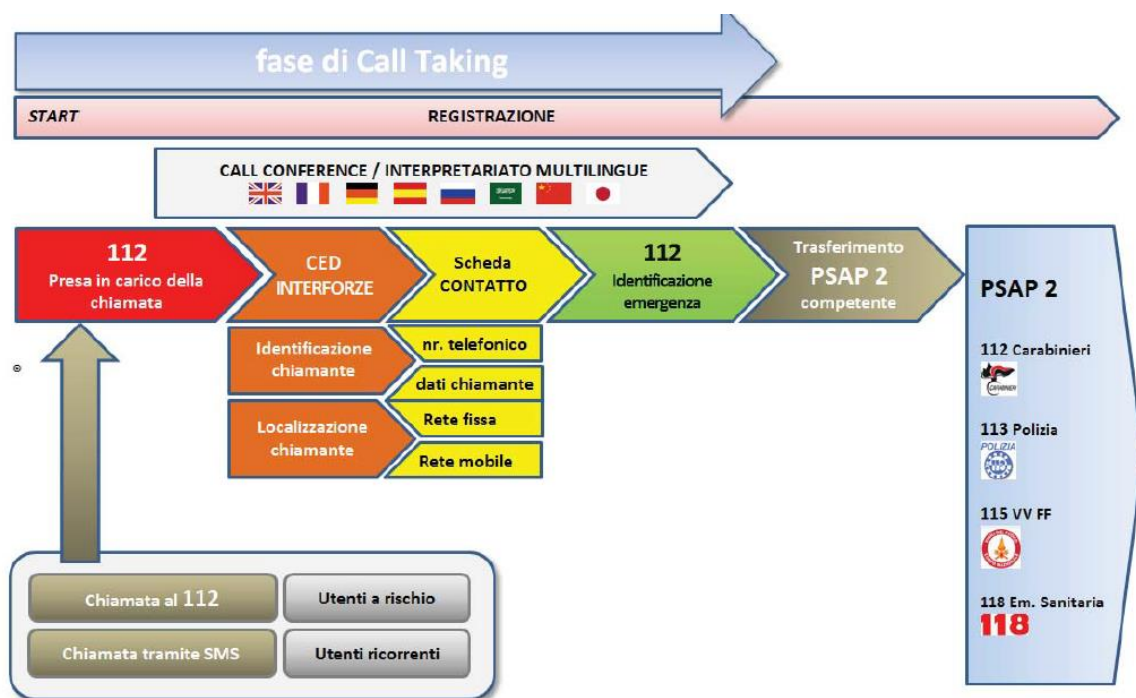
Schema funzionale connessioni tra centrali 112 (Grafico: Agenzia di Protezione Civile Alto Adige - Markus Rauch)

Gestione delle chiamate di emergenza

(di Stefan Hellweger)

Le chiamate in entrata sulle 120 linee digitali della centrale telefonica, potranno essere elaborate da fino 10 operatori, a secondo della turnazione e situazione, e passate alle centrali operative.

Per garantire la continuità della catena di soccorso, partendo dalla chiamata d'emergenza, all'assistenza telefonica durante il primo soccorso, l'allertamento e coordinamento parallelo delle risorse di soccorso, si sono realizzate interfacce informatiche idonee al passaggio di informazioni automatizzate tra il sistema di gestione delle chiamate 112 nella centrale unica di risposta (PSAP – Public Safety Answering Point) alle centrali di emergenza, dette “centrali di secondo livello” (PSAP 2 – Public Safety Answering Point – level 2), ovvero alle centrali delle Forze dell'ordine del territorio, come anche alla centrale integrata per il soccorso a Bolzano. A livello informatico, attraverso la così dette “scheda di contatto”, vengono passati i dati rilevati dal PSAP al PSAP 2, nel caso dell'Alto Adige direttamente al sistema di gestione interventi “ICAD” della ditta “Hexagon” già in uso da anni presso la centrale integrata del soccorso provinciale.



Schema funzionale della gestione chiamata d'emergenza (Grafico: Telecom)

Il servizio richiede precisione ed automatizzazione

Un aspetto di grande rilievo nell'ambito del sistema gestione interventi è l'introduzione della cartografia nell'elaborazione dei dati di intervento e di emergenza. Accanto alla cartografia base prevista dal software per le centrali 112, in Alto Adige è stata anche implementata la cartografia fino d'ora utilizzata nella centrale integrata, quella vettoriale provinciale della rete stradale, impianti di risalita e molti altri dati georeferenziati di tutto l'Alto Adige, le carte topografiche ad uso digitale della casa editrice Tabacco di Udine, grazie alle quali è possibile una cartografia rasterizzata per la localizzazione geografica, la cartografia ortofoto, permettendo la rappresentazione del territorio attraverso l'aerofotografia, così da poter individuare con assoluta certezza il luogo dell'evento. La cartografia è integrabile con il servizio messo a disposizione dal CED nazionale per il numero unico di emergenza europeo, che assicura una migliore precisione nella localizzazione delle chiamate e nella conseguente attivazione delle forze di intervento più adatte.

Continuità dalla chiamata all'intervento

Nel momento in cui sono stati definiti luogo e tipo di incidente, con le informazioni passate dalla centrale unica di risposta 112 alle centrali di secondo livello, il sistema di gestione interventi della Provincia autonoma di Bolzano si mette in contatto con le strutture d'intervento e di volontariato attraverso i mezzi consueti di allertamento come i destinatari di comunicazione radio analogica e digitale, cercapersone, sirene, telefoni, fax e via posta elettronica ed interfacce informatiche. La comunicazione si basa prevalentemente sulla rete radio provinciale e non su sistemi consumer. In tal modo viene assicurata l'autonomia del sistema di risposta.

Quando la centrale unica di Emergenza in provincia di Bolzano sarà completamente operativa e a regime, l'integrazione di tutti questi sistemi consentirà che, mentre il cittadino sta ancora effettuando la sua chiamata d'emergenza, e senza che se ne accorga, il sistema di soccorso venga già attivato, fornendo così l'intervento adeguato, nel posto giusto e in tempi rapidi.



Cartello stradale (Grafico: Servizio strade PA BZ– Nicola Bernardi)

26 Settembre 2017

Autori: Agenzia per la Protezione Civile:

Markus Rauch – coordinatore di progetto per la realizzazione NUE in Alto Adige

Stefan Hellweger – responsabile informatico dell'Agenzia di Protezione Civile Alto Adige

Andreas Simmerle – Coordinatore ristrutturazione edile e facility-management

Traduzioni: Matteo Vischi - Agenzia di Protezione Civile Alto Adige