



*Prefettura di Alessandria - Ufficio Territoriale del Governo*

Prot. n. 30826/2021/Gab.

Alessandria, 18 ottobre 2021

All. n. 2

- Alla Provincia di  
Alessandria
  - Ai Comuni della provincia  
LORO SEDI
  - Alla Questura di  
ALESSANDRIA
  - Al Comando Provinciale dei Carabinieri di  
ALESSANDRIA
  - Al Comando Provinciale della Guardia di Finanza di  
ALESSANDRIA
  - Al Comando Provinciale Vigili del Fuoco di  
ALESSANDRIA
  - Alla Azienda Sanitaria Locale di  
ALESSANDRIA
  - Alla Centrale Operativa 118  
ALESSANDRIA
- e, per conoscenza:
- Alla Sezione Provinciale Ente Nazionale Sordi  
ALESSANDRIA

OGGETTO: Numero Unico di Emergenza europeo 112. Sistema "112 Sordi".

Il Ministero dell'Interno ha reso noto che nel quadro delle iniziative volte a favorire la piena funzionalità del Numero Unico di Emergenza europeo (NUE 112), in linea con i principi sanciti dalla normativa comunitaria, lo scorso 23 luglio è stato sottoscritto, tra il citato Dicastero e l'Ente Nazionale Sordi - Onlus (ENS), il Protocollo d'intesa, unito in copia (all. A) che ha reso operativo nell'ambito nazionale il servizio "112 Sordi".

Il servizio in questione, sviluppato dalla Regione Piemonte ed opportunamente implementato grazie alla collaborazione con l'ENS, permette ai cittadini sordi di interagire con i servizi di emergenza in modo equivalente a quello degli altri utenti finali, attraverso una specifica integrazione del sistema delle Centrali Uniche di Risposta.

La chiamata al numero verde 8000800112 consente, infatti, al cittadino sordo, di "colloquiare" con gli operatori delle CUR del Piemonte, attraverso l'avvio di una chat testuale.



## *Prefettura di Alessandria - Ufficio Territoriale del Governo*

La strutturazione operativa del “112 Sordi”, prevede, in particolare, che le CUR piemontesi, quali punto di accesso nazionale al sistema “112Sordi”, siano incaricate della ricezione, della localizzazione e dello smistamento alle Centrali Operative competenti delle richieste di emergenza provenienti dai cittadini sordi.

In relazione alla funzionalità del sistema, che permette di rendere disponibile un portale (<https://112sordi.it>) ove i cittadini disabili hanno la possibilità di preregistrarsi, per agevolare la propria identificazione al momento della chiamata di emergenza, è stato elaborato l’annesso Documento Tecnico Operativo (All. B), contenente nel dettaglio tutte le indicazioni necessarie per accedere al servizio, nonché quelle relative alla gestione della richiesta di intervento.

IL CAPO DI GABINETTO  
(Callegari)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Callegari', written over the printed name.

NS



MINISTERO  
DELL'INTERNO



Ente  
Nazionale  
Sordi - Onlus

## PROTOCOLLO D'INTESA

### TRA

IL MINISTERO DELL'INTERNO - DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
RAPPRESENTATO DAL

PREFETTO MARIA TERESA SEMPREVIVA

VICE DIRETTORE GENERALE DELLA PUBBLICA SICUREZZA PREPOSTO  
ALL'ATTIVITA' DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE DELLE FF.PP.

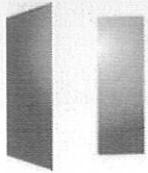
### E

L'ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI –  
ONLUS APS ETS, DI SEGUITO INDICATO COME “ENS” RAPPRESENTATO DAL  
PRESIDENTE GIUSEPPE PETRUCCI

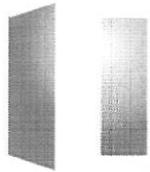
DI SEGUITO DENOMINATE CONGIUNTAMENTE “LE PARTI”,

### PREMESSO CHE

- il Numero Unico Europeo di emergenza 112 (NUE 112) è un sistema organico di gestione delle chiamate di richiesta di soccorso e che la Direttiva Servizio Universale (2002/22/CE) ne ha introdotto l'obbligo di implementazione recepito nell'ordinamento nazionale con il D.lgs. n. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche);
- per favorire la piena attuazione del Numero Unico Europeo di emergenza 112, il D.lgs. n. 70/2012 ha integrato il Codice delle comunicazioni elettroniche, introducendo l'art. 75-*bis*, con cui al Ministero dell'Interno, di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, sono stati attribuiti poteri di indirizzo e coordinamento per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del Numero Unico Europeo di emergenza, anche attraverso il ricorso ai Centri Unici di Risposta (nel seguito *CUR*);
- la legge 7 agosto 2015, n. 124 in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni pubbliche, all'art. 8 comma 1 lett. a) ha previsto: “... *l'istituzione sul territorio nazionale del numero unico europeo 112 con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite nei protocolli d'intesa adottati ai sensi dell'art 75 bis, comma 3, del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;
- l'art. 76 del Codice delle comunicazioni elettroniche, al comma 3 *bis* prevede che: “*Il Ministero (dello Sviluppo Economico ndr) provvede affinché l'accesso per gli utenti finali disabili ai servizi di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali.*”;



- la Direttiva (UE) 2018/1972, che ha istituito il nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, all'art. 109, comma 5, stabilisce che “...*Gli Stati membri provvedono affinché l'accesso per gli utenti finali con disabilità ai servizi di emergenza sia disponibile tramite le comunicazioni di emergenza ed equivalente a quello degli altri utenti finali conformemente al diritto dell'Unione...*”;
- la Direttiva (UE) 2019/882, che istituisce i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, nella sezione V dell'allegato I, stabilisce che “...*Al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, la raccolta delle comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112» da parte dello PSAP più idoneo è realizzata includendo funzioni, prassi, strategie, procedure e modifiche mirate a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità...*”;
- il Ministero dell'Interno, di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, nel quadro delle attività in capo alla Commissione Consultiva *ex art. 75 bis* del Codice delle comunicazioni elettroniche, ha supportato - d'intesa con la Regione Piemonte - lo sviluppo di un sistema che permette ai cittadini sordi di interagire con i servizi di emergenza in modo equivalente a quello degli altri utenti finali; tale sistema è denominato “*112 Sordi*” ed è basato su una specifica integrazione del sistema delle Centrali Uniche di Risposta;
- in data 17/01/2020, si è tenuta presso il Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero dell'Interno, una riunione con la partecipazione di ENS, ad esito della quale si sono condivise le modalità di integrazione del sistema e si è stabilito l'avvio di una sinergia con ENS volta a valutare gli ulteriori sviluppi del sistema, per renderlo sempre più conforme alle esigenze dei cittadini sordi;
- dal 21 maggio 2020 al 3 giugno 2020 si è svolto con il supporto dell'ENS, che ha reso disponibili i soggetti interessati dalla sperimentazione, un *test* operativo del Sistema *112 Sordi* che ha coinvolto i PSAP di primo e di secondo livello responsabili della gestione delle situazioni di emergenza sul territorio nazionale. La sperimentazione, per la quale sono state effettuate 158 chiamate di prova, ha avuto esito positivo e sulla base dei risultati ottenuti è stata perfezionata la procedura prevista nella fase di intervista con la cittadinanza sorda;
- in tale quadro è stato altresì reso disponibile un portale annesso al servizio *112 Sordi*, attraverso il quale i cittadini sordi hanno la possibilità di preregistrare i propri dati per facilitare le operazioni di soccorso eventualmente necessarie;



MINISTERO  
DELL'INTERNO



Ente  
Nazionale  
Sordi - Onlus

- che il portale è raggiungibile all'indirizzo <https://112sordi.it/> e che il sistema è telefonicamente attivabile con una chiamata al numero 800.800.112 che consente al cittadino sordo di allertare la Centrale Unica di Risposta ed interagire con gli operatori delle CUR piemontesi attraverso l'avvio di una *chat* testuale alla quale si accede tramite un SMS inviato dalla centrale di risposta all'atto della ricezione della chiamata;
- saranno resi disponibili agli *stakeholder* interessati alla comunicazione e presentazione del servizio dei video in Lingua dei Segni Italiana (LIS), in *International Signs* (IS) e in altre lingue dei segni europee.

TANTO PREMESSO, LE PARTI CONCORDANO SU QUANTO SEGUE:

#### **Articolo 1.**

##### **Recepimento delle premesse**

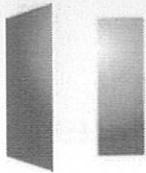
1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa.

#### **Articolo 2.**

##### **Definizioni**

1. Ai fini del presente atto, sono adottate le seguenti definizioni:

- A) "NUE112": Numero Unico Europeo di emergenza 112;
- B) "112 Sordi": il Sistema, realizzato presso le CUR della Regione Piemonte, che permette a individui sordi di interagire in modo equivalente con il Sistema NUE 112;
- C) "API": *Application Programming Interface* – un'interfaccia di programmazione di applicazione;
- D) "Commissione Consultiva": la Commissione Consultiva ex art. 75 *bis* del D.lgs. n. 259/2003 s.m.i.;
- E) "CUR" o "PSAP" (*Public-Safety Answering Point*) di primo livello: Centrale Unica di Risposta;
- F) "Domande chiuse": quelle definite ed utilizzate al momento dell'avvio operativo del Sistema *112 Sordi* e condivise con ENS;
- G) "ENS": Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi;



- H) “ERO” o “PSAP” (*Public-Safety Answering Point*) di secondo livello: la *Emergency Response Organization*, la sala operativa della specifica amministrazione responsabile della gestione del soccorso, che riceve la chiamata da parte della CUR;
- I) “LIS”: Lingua dei Segni Italiana;
- J) “MiSE”: Ministero dello Sviluppo Economico;
- K) “Pittogrammi”: disegni o simboli stilizzati, caratterizzati da semplicità, riconoscibilità e immediatezza, utilizzati per facilitare la comunicazione agli utenti sordi.

### Articolo 3.

#### Finalità del Protocollo

1. Le Parti si impegnano a collaborare, nel quadro delle proprie attività istituzionali, per supportare il continuo sviluppo del Sistema *112 Sordi*.
2. La collaborazione di cui al comma 1, in considerazione degli sviluppi tecnologici innovativi, è definita e coordinata dal Ministero dell'Interno di concerto con il MiSE nel quadro delle attività della Commissione Consultiva.

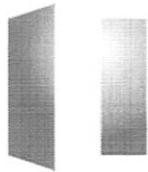
### Articolo 4.

#### Fasi operative della collaborazione

1. ENS si impegna a fornire al Ministero dell'Interno ed al MiSE i pittogrammi<sup>1</sup> ed ogni relativo aggiornamento ritenuto utile per la semplificazione dell'interazione tra cittadino sordo e CUR, nonché a condividere con il Ministero dell'Interno e col MiSE eventuali ulteriori proposte migliorative della comprensibilità delle domande chiuse utilizzate in fase di contatto tra cittadino sordo e CUR. Ulteriori pittogrammi, qualora necessari e non presenti nella disponibilità resa da ENS potranno essere predisposti, in condivisione e previa validazione di ENS, dalla Regione Piemonte.
2. Il Ministero dell'Interno ed il MiSE si impegnano al coinvolgimento della Commissione Consultiva per la valutazione degli impatti tecnico-organizzativi derivanti dalle integrazioni di cui al precedente punto 1.
3. Il Ministero dell'Interno promuove, attraverso la Commissione Consultiva, la definizione di specifiche procedure operative che regolino l'interazione tra cittadino sordo chiamante attraverso il Sistema *112 Sordi* e le ERO sull'intero territorio nazionale, richiedendo a tal fine il coinvolgimento dei referenti regionali individuati dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome, per un'adeguata condivisione di dette procedure con le ERO, responsabili su base regionale della gestione dell'emergenza

---

<sup>1</sup> I pittogrammi presenti all'interno del Sistema *112 Sordi* sono individuati, forniti e di proprietà dell'ENS, che ne valida l'adottabilità nel quadro del Sistema *112 Sordi* quale strumento per la migliore interazione tra utente sordo e CUR.



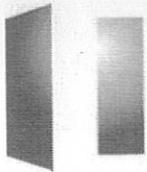
sanitaria. Tali procedure saranno rese note ad ENS per consentire la veicolazione ai propri associati di una specifica comunicazione come indicato nel punto successivo.

4. ENS si impegna ad assicurare la comunicazione, ai propri associati, delle modalità di registrazione e di interazione col Sistema *112 Sordi* e delle implicazioni connesse all'utilizzo responsabile dell'accesso al sistema, dedicato unicamente ai cittadini sordi e, quindi, non utilizzabile da parte di cittadini che non presentino tale specifica disabilità. Il Ministero dell'Interno, attraverso la Commissione Consultiva e con la collaborazione della Regione Piemonte, avvia un monitoraggio delle chiamate pervenute al Sistema *112 Sordi* per verificare l'appropriato utilizzo dello stesso da parte dei chiamanti.
5. ENS e Ministero dell'Interno condividono che, qualora per utilizzi difformi della numerazione dedicata ai cittadini sordi dovessero emergere problematiche connesse all'appropriato dimensionamento delle CUR della Regione Piemonte, con impatti sull'efficacia generale del funzionamento delle CUR di tale regione, il progetto potrà subire delle modifiche volte ad assicurare il riequilibrio della pressione delle chiamate entranti nel sistema NUE 112 attraverso la numerazione dedicata ai cittadini sordi.
6. Il Sistema *112 Sordi* potrà essere affiancato da applicazioni sviluppate da soggetti terzi, anche per finalità commerciali. Tali applicazioni potranno connettersi al Sistema *112 Sordi* solo per il tramite della piattaforma dell'applicazione che verrà appositamente sviluppata dalla Regione Piemonte e messa a disposizione gratuitamente da quest'ultima, in osservanza delle specifiche tecniche definite dalla stessa Regione Piemonte e concordate nell'ambito della Commissione Consultiva.

#### **Articolo 5.**

##### **Titolarità del Sistema *112 Sordi* e responsabilità**

1. I diritti di proprietà e di uso del Sistema *112 Sordi*, descritto in tutte le sue componenti, appartengono alla Regione Piemonte.
2. I pittogrammi inseriti e utilizzati per l'aggiornamento del Sistema *112 Sordi*, di cui al comma 1 dell'art. 4, sono individuati, forniti e di proprietà dell'ENS che li concede in utilizzo gratuito al Ministero dell'Interno per le finalità sopra descritte, fatti salvi quelli predisposti dalla Regione Piemonte, ad eventuale integrazione, che potranno essere implementati nel sistema solo a valle di validazione da parte dell'ENS.
3. Il Ministero dell'Interno - Dipartimento della Pubblica Sicurezza manleva l'ENS da qualsiasi responsabilità per problematiche che dovessero emergere nella fase operativa di accoglienza delle chiamate attraverso il Sistema *112 Sordi*, che restano incardinate nelle responsabilità generali di gestione delle chiamate di emergenza, ferma restando la competenza esclusiva dell'ENS nella definizione e validazione dei pittogrammi adottati nel Sistema *112 Sordi* secondo quanto previsto al comma 1 dell'art. 4.



4. Le chiamate avanzate dall'utente attraverso la numerazione 800.800.112, dedicata al Sistema *112 Sordi*, cadranno sulle CUR della Regione Piemonte che assicureranno il servizio garantendo la risposta, identificazione e localizzazione del chiamante, analisi della necessità, identificazione dell'Ente competente ed attiveranno direttamente il PSAP2 territorialmente competente.

#### **Articolo 6.**

##### **Validazione del Sistema *112 Sordi***

1. ENS valida la conformità del Sistema *112 Sordi* alle esigenze di accesso equivalente dei cittadini sordi al Sistema NUE 112.

#### **Articolo 7.**

##### **Estendibilità del protocollo ad altre associazioni**

1. Il presente Protocollo potrà essere esteso, per sottoscrizione, ad altre associazioni rappresentanti gli interessi dei cittadini sordi, previo assenso scritto dell'ENS e del Ministero dell'Interno. In tal caso saranno estese a tali ulteriori sottoscrittori le possibilità di interazione definite nel quadro del precedente art. 4.

#### **Articolo 8.**

##### **Durata**

1. Il presente Protocollo ha durata di 5 anni dalla sua sottoscrizione e si intenderà tacitamente rinnovato per 5 anni qualora non intervenga esplicita e formale richiesta di revoca della sua validità all'atto della sua scadenza.

#### **Articolo 9.**

##### **Oneri a carico delle Parti**

1. Il presente Protocollo non comporta, a carico delle Parti, specifici oneri. I costi di aggiornamento, manutenzione correttiva ed adeguativa, evolutiva e di assistenza tecnica al Sistema *112 Sordi*, sono sostenuti dalla Regione Piemonte, fatte salve successive intese tra Regione Piemonte e Ministero dell'Interno.

#### **Articolo 10.**

##### **Pubblicità e informazione**

1. Il presente Protocollo d'intesa sarà pubblicato nelle forme normativamente previste.

**Articolo 11.  
Modifiche**

1. Eventuali modifiche sostanziali del presente Protocollo dovranno essere concordate tra le Parti e formalizzate mediante atto scritto.

Luogo e data,

per il Ministero dell'Interno

per l'Ente Nazionale Sordi

# Rapporto di verifica

Rapporto generato in data 23/07/2021 alle 13:39:48 UTC.

Verifica effettuata alla data 23/07/2021 alle 13:39:23 UTC.

## 1. File esaminato: "Protocollo d'intesa 112Sordi - definitivo.pdf.p7m"

Il file *Protocollo d'intesa 112Sordi - definitivo.pdf.p7m* è un documento elettronico di tipo CADES (busta P7M con documento firmato).

- Impronta del file: **4f8d66892daa6a7b1233f33d0672569607e9a9e0b374f716248644770ad573a7**
- Algoritmo di impronta: **SHA256**

## 1.1 Schema di sintesi

Firmatario	Autorità emittente	Esito verifica
1) SEMPREVIVA MARIA TERESA	TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA	
2) PETRUCCI GIUSEPPE	InfoCamere Qualified Electronic Signature CA	

### 1.1.1 Firma n° 1 - SEMPREVIVA MARIA TERESA

La firma è integra e valida

La firma rispetta la Deliberazione CNIPA 45/2009

Questa firma è stata apposta da **MARIA TERESA SEMPREVIVA**, C.F./P.IVA **TINIT-SMPMTR63B42C619G**, nazione **IT**, in data **23/07/2021 alle 15:37:17**.

### Dettagli Certificato

- Common Name: **MARIA TERESA SEMPREVIVA**
- Codice Fiscale / Partita IVA: **TINIT-SMPMTR63B42C619G**
- Titolo: **Non disponibile**
- Organizzazione: **Ministero dell'Interno/97420690584**
- Nazione: **IT**
- Numero di serie: **7475**
- Rilasciato da: **TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA**
- Usi del certificato: **Non repudiation (40)**
- Scopi del certificato: **1.3.76.33.1.1.1, 0.4.0.194112.1.2**
- Validità: dal **21/09/2018 alle 11:41:43** al **21/09/2021 alle 11:41:43**
- Stato di revoca: **Il certificato NON risulta revocato**

- Verifica OCSP: Verifica online effettuata in data **23/07/2021 alle 14:39:10**

(Per i dettagli sul certificato dell'autorità emittente fare riferimento a [1.A.1.1])

✓ **Il certificato ha validità legale**

Il certificato è conforme al regolamento europeo UE 910/2014

Il certificato è conservato dalla CA per almeno **20** anni.

La chiave privata associata al certificato è memorizzata in un dispositivo sicuro conforme al regolamento europeo UE 910/2014

## 1.1.2 Firma n° 2 - PETRUCCI GIUSEPPE

### La firma è integra e valida

La firma rispetta la Determinazione 147/2019

Questa firma è stata apposta da **PETRUCCI GIUSEPPE**, C.F./P.IVA **TINIT-PTRGPP73A05G282I**, nazione **IT**, in data **23/07/2021 alle 11:55:17**.

### Dettagli Certificato

- Common Name: **PETRUCCI GIUSEPPE**
- Codice Fiscale / Partita IVA: **TINIT-PTRGPP73A05G282I**
- Titolo: **Non disponibile**
- Organizzazione: **Non disponibile**
- Nazione: **IT**
- Numero di serie: **92501**
- Rilasciato da: **InfoCamere Qualified Electronic Signature CA**
- Usi del certificato: **Non repudiation (40)**
- Scopi del certificato: **0.4.0.194112.1.2, 1.3.76.14.1.1.30, 1.3.76.16.6**
- Validità: dal **22/01/2021 alle 11:31:17** al **22/01/2024 alle 01:00:00**
- Stato di revoca: **Il certificato NON risulta revocato**
- Verifica OCSP: Verifica online effettuata in data **23/07/2021 alle 15:36:56**

(Per i dettagli sul certificato dell'autorità emittente fare riferimento a [1.A.1.2])

✓ **Il certificato ha validità legale**

Il certificato è conforme al regolamento europeo UE 910/2014

Il certificato è conservato dalla CA per almeno **20** anni.

La chiave privata associata al certificato è memorizzata in un dispositivo sicuro conforme al regolamento europeo UE 910/2014

## 1.A Appendice

### Certificati delle autorità radice (CA)

#### 1.A.1.1 Dettagli Certificato

- Common Name: **TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA**

- Codice Fiscale / Partita IVA: **Non disponibile**
- Titolo: **Non disponibile**
- Organizzazione: **Telecom Italia Trust Technologies S.r.l.**
- Nazione: **IT**
- Numero di serie: **1**
- Rilasciato da: **TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA**
- Usi del certificato: **CRL signature,Key certificate signature (6)**
- Scopi del certificato: **1.3.76.33.1.1.1**
- Validità: dal **02/12/2013 alle 17:46:41** al **27/11/2033 alle 17:46:41**

### 1.A.1.2 Dettagli Certificato

- Common Name: **InfoCamere Qualified Electronic Signature CA**
- Codice Fiscale / Partita IVA: **Non disponibile**
- Titolo: **Non disponibile**
- Organizzazione: **InfoCamere S.C.p.A.**
- Nazione: **IT**
- Numero di serie: **1**
- Rilasciato da: **InfoCamere Qualified Electronic Signature CA**
- Usi del certificato: **CRL signature,Key certificate signature (6)**
- Scopi del certificato: **2.5.29.32.0**
- Validità: dal **04/12/2019 alle 10:49:37** al **04/12/2035 alle 11:49:37**



# Documento Tecnico Operativo

(edizione settembre 2021)

## Sommario

Premessa.....	2
Strutturazione del Sistema.....	2
Portale Internet di informazione e iscrizione.....	2
Descrizione delle fasi di ricezione, trattazione e smistamento delle richieste di intervento.....	2
Fase di richiesta del soccorso.....	3
Fase di accoglienza della chiamata di soccorso.....	3
Fase di gestione del soccorso.....	4
Sintesi procedura.....	5
Riferimenti e contatti delle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 del Piemonte.....	6

## **Premessa**

In ottemperanza a quanto disposto dalla Direttiva (UE) 2018/1972 in merito alla necessità di garantire l'accesso dei cittadini sordi ai servizi di emergenza in modo equivalente a quello degli altri utenti finali, è stato realizzato, dal Ministero dell'Interno d'intesa con il Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) ed il supporto tecnico della Regione Piemonte, il *Sistema 112Sordi*, al quale l'Ente Nazionale Sordi (ENS) ha contribuito con le proprie competenze, per renderlo il più possibile aderente alle esigenze dei cittadini con disabilità uditiva.

Il *Sistema*, che si pone in modo complementare e assolutamente non sostitutivo rispetto alle ulteriori soluzioni "over the top" (*App*) eventualmente presenti sul territorio sulla base di intese locali, è attivo presso le Centrali Uniche di Risposta (CUR) piemontesi, che costituiscono il punto di accesso nazionale per i predetti utenti.

Al fine di sviluppare una collaborazione costante tra Ministero dell'Interno ed ENS, il 23 luglio 2021 è stato sottoscritto specifico Protocollo d'intesa.

## **Strutturazione del Sistema**

La strutturazione operativa del *Sistema 112 Sordi* prevede che le CUR piemontesi siano incaricate della ricezione, localizzazione e smistamento alle Centrali Operative di secondo livello competenti, delle richieste di emergenza provenienti da parte di cittadini sordi, sfruttando le soluzioni tecnologiche di interoperabilità tra le CUR di primo livello e i PSAP 2.

Le CUR della Regione Piemonte rendono disponibile a tutta la popolazione un accesso equivalente al NUE 112, a garanzia di una corretta gestione dell'emergenza, anche per gli utenti sordi provenienti dall'estero.

## **Portale Internet di informazione e iscrizione al servizio**

Parallelamente al *Sistema 112 Sordi*, è stato realizzato un portale (<https://112sordi.it>) attraverso il quale i cittadini sordi hanno la possibilità di preregistrare i propri dati per facilitare le operazioni di soccorso eventualmente necessarie. Detta possibilità, che tuttavia non costituisce prerequisito per l'utilizzazione del sistema, rappresenta un vantaggio ai fini della gestione dell'intervento di emergenza, per l'immediata disponibilità delle informazioni rese agli operatori incaricati del soccorso.

## **Descrizione delle fasi di ricezione, trattazione e smistamento delle richieste di intervento**

Il *Sistema* è basato su una chiamata telefonica al numero verde dedicato 800.800.112, che attiva un allarme sulle postazioni delle CUR del Piemonte.

### ➤ Fase di richiesta del soccorso

Il cittadino sordo, digitando il numero dedicato *800.800.112*, riceve sul suo dispositivo l'*sms* (Figura 1) inviatogli dall'operatore della CUR, contenente il *link* di accesso al *Sistema 112 Sordi* per condividere, in tempo reale, la propria posizione ed iniziare ad interagire, via *chat*, con il preteetto operatore.



Figura 1 - sms NUE 112

La condivisione della posizione in tempo reale con la CUR è possibile solo ove sia attiva sul dispositivo del chiamante la funzione di geo-localizzazione, atteso che il *Sistema 112 Sordi* non può in alcun modo attivarla autonomamente. L'attivazione della geo-localizzazione prevede diverse procedure, a seconda del sistema operativo installato nel dispositivo mobile.

A seguito del consenso all'utilizzo dei dati di localizzazione, l'utente visualizza la schermata di avvenuto inoltro della posizione e delle relative coordinate (Figura 2).

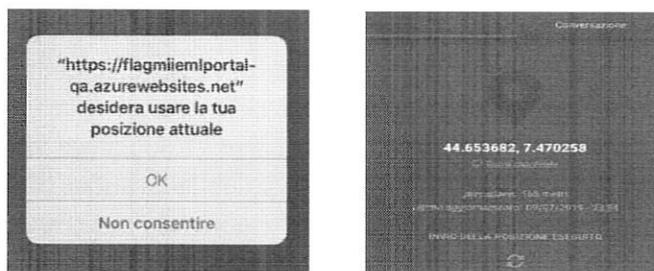


Figura 2 – Autorizzazione e localizzazione del dispositivo chiamante

Selezionando la finestra "*Conversazione*", l'utente inizia a interagire con l'operatore della CUR tramite la *chat* dedicata, dalla quale può selezionare rapidamente l'icona corrispondente al tipo di servizio di cui necessita (soccorso di pubblica sicurezza/tecnico/emergenza sanitaria).

### ➤ Fase di accoglienza della chiamata di soccorso

A seconda della avvenuta registrazione o meno dell'utente al portale, l'operatore della CUR piemontese visualizza, sulla schermata della propria postazione, uno dei due *alert*:

- a) *utente certificato*: all'apertura della scheda contatto compare automaticamente il *popup* informativo di colore giallo (Figura 3); per le utenze registrate al portale sordi saranno indicati in automatico i dati relativi al nome, al cognome, all'età, all'indirizzo di registrazione dell'utente e ad eventuali soggetti terzi da contattare.

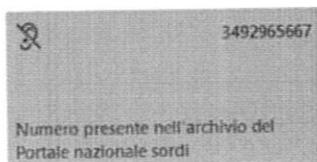


Figura 3 - *Popup informativo utenti registrati*

- b) *utente non certificato*: in questo caso l'utente che utilizza il numero verde sordi (800.800.112), viene contraddistinto da un simbolo specifico (orecchio sbarrato) sulla piattaforma video della CUR (Figura 4), in cui non sono disponibili i dati identificativi riportati al punto a).

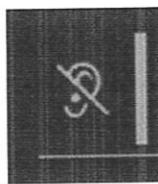


Figura 4 - *Simbolo indicativo utenti sordi non registrati*

Le informazioni visive consentono all'operatore di avviare l'applicativo *112Sordi* e di compilare la scheda contatto con i dati identificazione del chiamante, di localizzazione e di categorizzazione, per la gestione preliminare della chiamata di emergenza. Una volta ricevuta conferma dell'immediato invio del mezzo di soccorso, l'operatore della CUR si pone come intermediario tra l'utente e l'operatore del PSAP 2, nella gestione della *chat*, interrogando il chiamante con le domande poste dal PSAP 2 e riportando le risposte all'utente, al fine di circostanziare al meglio la necessità di quest'ultimo.

In considerazione dell'eterogeneità delle caratteristiche dei soggetti sordi richiedenti il soccorso, che in funzione del tipo di disabilità e dell'età possono avere difficoltà ad interagire tramite una *chat* testuale contenente domande e risposte di tipo complesso, la fase di accoglienza della chiamata è stata semplificata, in accordo con ENS, attraverso l'utilizzo di specifici pittogrammi.

#### ➤ Fase di gestione del soccorso

La trasmissione dei dati tra PSAP 1 e PSAP 2 può aver luogo o mediante l'invio diretto della scheda contatto, se la Centrale Operativa di riferimento è nelle condizioni di riceverla, o tramite voce durante la chiamata.

Nel corso di una chiamata generata dal *Sistema 112 Sordi*, l'operatore della CUR del Piemonte rimane connesso con il cittadino anche dopo essere entrato in contatto con l'omologo del PSAP 2 competente per il soccorso, al fine di svolgere la funzione di intermediario sopra descritta.

In condivisione con ENS, è stato definito l'*iter* procedurale che gli operatori dei PSAP 2 sono tenuti a seguire.

In particolare, all'operatore del PSAP 2, informato che trattasi di soccorso da prestare ad un cittadino con disabilità uditiva, viene richiesto di procedere rapidamente al dispaccio del mezzo di emergenza presso l'indirizzo individuato e completare l'intervista, per meglio circostanziare l'esigenza del cittadino sordo chiamante, nel momento successivo; solo una volta che sia stato fornito riscontro all'operatore del PSAP 1 circa l'invio del mezzo di soccorso, l'operatore del PSAP 2 può formulare eventuali ulteriori domande all'operatore della CUR piemontese, il quale le riporterà al cittadino sordo, al fine di assicurare una gestione più corretta ed efficace possibile.

Si segnala la necessità di limitare al minimo la quantità e la complessità delle domande per dare priorità all'individuazione dell'esigenza (soccorso di pubblica sicurezza/tecnico/emergenza sanitaria), in considerazione delle specifiche difficoltà che possono presentarsi nelle interazioni con i cittadini sordi.

## Sintesi procedura

Alla ricezione della chiamata, l'operatore della CUR del Piemonte:

1. invia all'utente un *sms* contenente un *link* che consente al cittadino sordo di avviare una *chat* testuale con il predetto operatore;
2. una volta avviata la *chat*, richiede al chiamante di consentire la localizzazione automatica del dispositivo, ove disattiva;
3. chiede conferma dell'indirizzo sulla base delle informazioni ricevute in automatico;
4. invia le icone illustrative del tipo di soccorso richiesto (soccorso di pubblica sicurezza/tecnico/emergenza sanitaria), dotati di tasto "Si"/"No" per la scelta rapida dell'utente sordo;
5. in base all'evento e alla posizione dell'utente, informa - avvalendosi della PSAP *directory* nazionale condivisa in sede di Commissione Consultiva *ex art. 75 bis* del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - il PSAP 2 competente, a cui invia i dati di riferimento, che trattasi di soccorso ad utente disabile, per il quale è necessario l'immediato intervento, prima di procedere alla formulazione di eventuali ulteriori domande finalizzate a circostanziare ulteriormente l'esigenza del cittadino sordo chiamante;
6. informa via *chat* il cittadino dell'avvenuto inoltro della segnalazione all'ente competente e resta collegato per tutta la durata della chiamata, anche per la fase di competenza del PSAP 2, svolgendo la funzione di intermediario tra l'utente e l'operatore di PSAP 2.

## Riferimenti e contatti delle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 del Piemonte

Per esigenze operative legate alla gestione di chiamate di soccorso le CUR NUE112 del Piemonte sono raggiungibili tramite i seguenti collegamenti telefonici:

### **CUR NUE112 di Cuneo (Saluzzo)**

Capo turno (contatto primario)	0171/314221
Sala Operativa (contatto secondario)	0171/314220

### **CUR NUE112 di Torino (Grugliasco)**

Capo turno (contatto primario)	011/4048920
Sala Operativa (contatto secondario)	011/4048921

Per esigenze organizzative o informative, legate al progetto "112Sordi" la CUR NUE112 di riferimento è raggiungibile tramite i seguenti contatti:

### **CUR NUE112 di Cuneo (Saluzzo)**

Dirigente	0175/216791
Segreteria	0175/216791
Capo turno (linea non urgente)	0175/216763

Mail : [cur.nue112cuneo@aslen1.it](mailto:cur.nue112cuneo@aslen1.it)

PEC: [cur.112cuneo@aslen1.legalmailpa.it](mailto:cur.112cuneo@aslen1.legalmailpa.it)