



# Documento Tecnico Operativo

(edizione settembre 2021)

## Sommario

Premessa.....	2
Strutturazione del Sistema.....	2
Portale Internet di informazione e iscrizione al servizio.....	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).

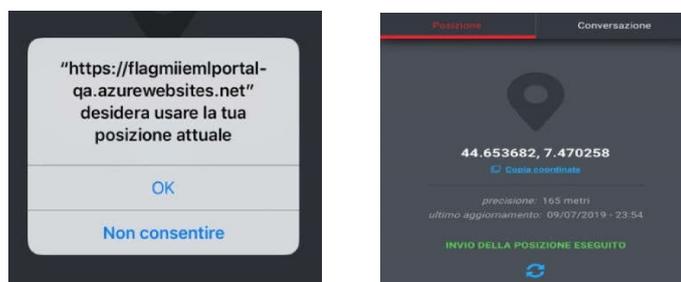


Figura 2 – Autorizzazione e localizzazione del dispositivo chiamante

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@asln1.it](mailto:cur.nue112cuneo@asln1.it)

PEC: [cur.112cuneo@asln1.legalmailpa.it](mailto:cur.112cuneo@asln1.legalmailpa.it)