



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° IX / 1981

Seduta del 06/07/2011

Presidente

ROBERTO FORMIGONI

Assessori regionali

ANDREA GIBELLI *Vice Presidente*

DANIELE BELOTTI

GIULIO BOSCAGLI

LUCIANO BRESCIANI

MASSIMO BUSCEMI

RAFFAELE CATTANEO

ROMANO COLOZZI

ALESSANDRO COLUCCI

GIULIO DE CAPITANI

ROMANO LA RUSSA

CARLO MACCARI

STEFANO MAULLU

MARCELLO RAIMONDI

MONICA RIZZI

GIOVANNI ROSSONI

DOMENICO ZAMBETTI

Con l'assistenza del Segretario Marco Pilloni

Su proposta del Presidente Roberto Formigoni

Oggetto

PRESA D'ATTO DELLA COMUNICAZIONE DEL PRESIDENTE FORMIGONI AVENTE AD OGGETTO:
"NUMERO UNICO DI EMERGENZA EUROPEO 112 - AVANZAMENTI PROGETTO"

I Dirigenti

Il Segretario Generale

Il Direttore Centrale

L'atto si compone di 12 pagine

di cui 10 pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia
LA GIUNTA

VISTA la comunicazione del Presidente Formigoni “Numero Unico di Emergenza Europeo 112 – Avanzamento Progetto”;

RICHIAMATO il comma 4 dell'art. 8 del Regolamento di funzionamento delle sedute della Giunta Regionale, approvato con DGR 29.12.2010 n. 1141;

All'unanimità dei voti, espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di prendere atto della comunicazione sopracitata, allegata alla presente deliberazione, quale parte integrante e sostanziale;

IL SEGRETARIO
MARCO PILLONI

**Regione Lombardia**

Giunta Regionale

Il Presidente

COMUNICAZIONE DEL PRESIDENTE ALLA GIUNTA NELLA SEDUTA DEL 6 LUGLIO 2011**OGGETTO: NUMERO UNICO DI EMERGENZA EUROPEO 112 – Avanzamenti progetto**

Lo scorso lunedì 4 luglio Regione Lombardia e Ministero dell'Interno hanno formalizzato:

- una **Convenzione** per il completamento della sperimentazione del *call center* NUE 112 nella Provincia di Varese per il 2011;
- un **Protocollo** di Intesa per l'attuazione in Regione Lombardia del Numero Unico di Emergenza europeo 112 secondo il modello del "*call center* laico".

Una prima sperimentazione del Numero Unico di Emergenza europeo 112, obbligatorio per tutti gli Stati membri dell'Unione europea, è stata attivata il 21 giugno 2010 presso la centrale operativa del 118 di Varese. La sperimentazione segue il modello del "*call center* laico", in grado di raccogliere le chiamate di tutti i numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118, vale a dire Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza sanitaria, oltre a Protezione civile e Polizia locale) e di smistarle.

La sperimentazione è tuttora in corso e proseguirà per tutto il 2011, grazie anche ai nuovi fondi (1,4 milioni) messi a disposizione dal Ministero dell'Interno attraverso la **Convenzione** siglata con Regione Lombardia.

Già dopo i primi mesi della sperimentazione è stato possibile misurare un significativo incremento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione nella gestione delle chiamate di emergenza da parte di tutte le centrali operative coinvolte, con un'ampia soddisfazione della cittadinanza coinvolta.

Con il **Protocollo** siglato lunedì scorso è stato concordato che a partire dal prossimo anno il Numero Unico di Emergenza europeo 112 sarà esteso a tutta la Lombardia, con l'attivazione di due ulteriori "*call center* laici" a Milano e a Brescia.

L'accordo per l'estensione del servizio a tutto il territorio regionale prevede, in particolare che:

- lo Stato avrà il compito di reperire, allestire e garantire la manutenzione delle sedi
- Regione Lombardia si farà carico del reclutamento e della formazione del personale;

Il progetto coinvolge vari Assessorati regionali – Protezione civile, polizia locale e sicurezza, Sanità, Famiglia e Ambiente, energia e reti- e le strutture di riferimento continueranno a collaborare, coordinate dalla Presidenza, per garantire la fase di completamento della sperimentazione e l'estensione a tutto il territorio regionale.

L'Agenzia regionale di emergenza urgenza – AREU continuerà a garantire l'operatività del Call center in stretto raccordo con Regione Lombardia- definendo la propria organizzazione interna in modo da garantire una gestione dedicata adeguata al modello e agli impegni bilaterali definiti nel Protocollo.



Regione Lombardia

PROTOCOLLO D'INTESA
TRA
IL MINISTERO DELL'INTERNO
E
LA REGIONE LOMBARDIA

PER L'ATTUAZIONE IN REGIONE LOMBARDIA DEL
112 NUE - NUMERO UNICO DI EMERGENZA EUROPEO
SECONDO IL MODELLO DEL CALL CENTER LAICO

RF 600

Il Ministero dell'Interno, rappresentato dal Ministro On.le Roberto Maroni e la Regione Lombardia, rappresentata dal Presidente On.le Roberto Formigoni, nel seguito congiuntamente indicati come le Parti

VISTI

- a) La Decisione del Consiglio del 29 luglio 1991 sull'introduzione di un numero unico europeo per chiamate di emergenza (91/396/CEE).
- b) La Legge 28 luglio 1993, n. 300 recante 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) La Direttiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, "relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica".
- d) Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- e) La Raccomandazione della Commissione Europea del 25 luglio 2003 sul trattamento delle informazioni relative alla localizzazione del chiamante sulle reti di comunicazione elettronica ai fini della fornitura di servizi di chiamata di emergenza con capacità di localizzazione.
- f) Il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle Comunicazioni Elettroniche" (che recepisce la Direttiva 2002/22/CE).
- g) Il 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, a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118.
- h) Il Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 22 gennaio 2008.
- i) La 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".
- j) Il 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 euro 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.
- k) Il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009.
- l) La Direttiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, recante modifica della direttiva 2002/22/CE, con particolare riguardo all'art. 26.

At 62

PREMESSO CHE

- è intento comune operare per garantire la massima efficacia ed efficienza dell'azione di soccorso prestata ai cittadini da parte di tutte le centrali operative responsabili della gestione delle emergenze, siano esse dipendenti da amministrazioni centrali o regionali;
- la creazione di punti di risposta integrati per tutte le chiamate di emergenza, cosiddetti PSAP (*Public Safety Answering Point*) di primo livello, è stata più volte indicata dai servizi della Commissione Europea come un passo positivo per il miglioramento della capacità di risposta degli Stati membri alle emergenze;
- in Italia il modello del PSAP di primo livello, declinato nel cosiddetto modello del "*call center* laico", è stato individuato quale auspicabile modello di riferimento per l'intero territorio nazionale;
- le Parti hanno ritenuto di dover procedere con una sperimentazione del modello del *call center* laico per testarne l'effettiva solidità e per misurarne gli effettivi benefici derivanti per i cittadini e per le strutture operative coinvolte;
- per la preparazione di tale sperimentazione, poi realizzata nella provincia di Varese, è stata convocata una commissione, con rappresentanti di entrambe le Parti, che ha rilasciato in data 4 marzo 2010 un disciplinare tecnico-operativo;
- la sperimentazione del modello del *call center* laico è stata avviata nella provincia di Varese il 21 giugno 2010;
- al termine dei sei mesi di sperimentazione è stato possibile misurare un significativo incremento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione nella gestione delle chiamate di emergenza da parte di tutte le centrali operative coinvolte, con un sensibile miglioramento della gestione operativa e una ampia maggiore soddisfazione della cittadinanza coinvolta dalla sperimentazione;
- sulla base degli esiti della sperimentazione le Parti hanno concordato di procedere con la progettazione dell'estensione del modello all'intera Regione Lombardia attraverso la redazione di un nuovo disciplinare tecnico-operativo che generalizzasse ed affinasse per l'intero territorio lombardo le previsioni del primo disciplinare tecnico-operativo;
- per la preparazione di tale nuovo disciplinare tecnico-operativo ed economico sono state convocate due apposite commissioni, composte da rappresentanti di entrambe le Parti, le quali hanno rilasciato, in data 28 marzo 2011, il nuovo disciplinare e la relazione tecnica, che si allegano.

CONSIDERATO CHE

- per garantire l'incremento generalizzato dell'efficacia ed efficienza dei servizi di risposta alle emergenze è necessario avviare operativamente il processo di estensione del modello del *call center* laico;
- le Parti ritengono interesse comune poter avviare fin da subito l'attuazione del modello del *call center* laico in considerazione dei derivanti benefici per la cittadinanza e per le strutture operative coinvolte;



- la Regione Lombardia è in condizione di poter avviare immediatamente tale percorso tenuto conto del *know how* acquisito con la sperimentazione e della capacità di garantire fin da subito una *governance* del sistema regionale all'altezza della delicatezza della materia trattata.

CONVENGONO

Art. 1

1. L'estensione del sistema 112 NUE - Numero Unico di Emergenza Europeo secondo il modello del "*call center* laico" viene avviata a partire dalla Regione Lombardia secondo le modalità previste dal disciplinare in allegato al presente protocollo d'intesa.
2. Per quanto al precedente comma 1 viene prevista la realizzazione in Regione Lombardia di tre *call center* laici nelle città di Varese, Milano e Brescia, a partire da Varese.

Art. 2

1. Per la definizione dello strumento giuridico più idoneo a regolare i rapporti tra lo Stato e la Regione Lombardia in previsione dell'attivazione dei tre *call center* laici di cui all'art. 1 comma 2, è istituito, nell'ambito del Dipartimento della pubblica sicurezza un Gruppo di Lavoro composto da rappresentanti del medesimo Dipartimento, del Dipartimento dei Vigili del fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile, dell'Arma dei carabinieri e della Regione Lombardia.

Art. 3

1. L'indicazione sulla ripartizione degli oneri sulla quale il gruppo di lavoro dovrà condurre le proprie attività è quella seguente come concordata tra le Parti nel corso della riunione svoltasi presso il Gabinetto del Ministro dell'Interno in data 17 maggio 2011:
 - a. sono a carico dello Stato gli oneri connessi al reperimento, all'allestimento e alla manutenzione delle sedi e delle strumentazioni necessarie all'attivazione dei *call center*, allo scopo di assicurare il controllo e l'omogeneità delle infrastrutture tecnologiche;
 - b. sono a carico della Regione Lombardia il reclutamento e il conferimento del personale.

Art. 4

1. Il gruppo di lavoro concluderà i suoi lavori entro il mese di luglio 2011.
2. Il termine di cui al precedente comma 1 potrà essere prorogato in funzione dell'eventuale necessità di acquisire pareri di natura tecnico - giuridica.
3. I risultati delle attività del gruppo di lavoro saranno sottoposti alle Parti per le necessarie approvazioni finali da ottenere entro il mese di agosto 2011, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 2.

B...

Art. 5

1. La realizzazione dei tre *call center* laici di cui all'art. 1 è subordinata all'approvazione delle Parti dell'ipotesi progettuale.
2. A partire dal mese di settembre 2011, salvo che si sia resa necessaria una proroga del termine di cui all'art. 4, comma 3 a ragione della necessità di acquisire pareri di natura tecnico - giuridica, e subordinatamente al reperimento delle necessarie risorse finanziarie a carico dello Stato secondo la ripartizione indicata al precedente art. 3 comma 1 lett. (a), saranno attivate le procedure necessarie per l'avvio dei lavori di adeguamento dell'immobile già individuato quale sede del *call center* di Varese.

Art. 6

1. In base a quanto previsto al precedente art. 5 e subordinatamente al verificarsi delle condizioni nello stesso indicate:
 - a. l'operatività del nuovo modello di gestione del *call center* laico avrà avvio nella sede di Varese a decorrere dall'anno 2012;
 - b. a seguire, nel corso del medesimo anno, saranno avviati gli interventi necessari all'attivazione anche dei restanti due *call center* laici di Milano e Brescia.

Art. 7

1. Ove per la regolamentazione dei rapporti tra Stato e Regione dovesse risultare necessaria l'adozione di atti normativi, nelle more, l'operatività del modello potrà essere avviata sulla base di un nuovo protocollo di intesa che disciplini i reciproci diritti ed obblighi.

Milano, 4 luglio 2011

Il Ministro dell'Interno
On.le Roberto Maroni



Il Presidente della Regione Lombardia
On.le Roberto Formigoni





CONVENZIONE PER IL FUNZIONAMENTO DEL “CALL CENTER NUE 112” NELLA PROVINCIA DI VARESE

TRA

MINISTERO DELL'INTERNO REGIONE LOMBARDIA

- VISTA la Legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, recante “Modifiche al tit. V della parte II della Costituzione”;
- VISTA la Legge 1° aprile 1981, n. 121, recante “Nuovo ordinamento dell’Amministrazione della Pubblica Sicurezza” e successive modificazioni ed integrazioni;
- VISTO l’art. 8 della legge 20 novembre 2009, n. 166 – Conversione in legge del D.L. 25 settembre 2009, n. 135, recante disposizioni urgenti per l’attuazione di obblighi comunitari e per l’esecuzione di sentenze della Corte di giustizia delle Comunità europee;
- VISTA la direttiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, ed in particolare l’articolo 26, secondo cui gli Stati membri dell’UE provvedono affinché le chiamate ai servizi di soccorso vengano effettuate mediante digitazione di un numero di emergenza unico europeo “112”;
- VISTO l’articolo 1, comma 439, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”, che prevede che per la realizzazione di programmi straordinari di incremento dei servizi di polizia, di soccorso tecnico urgente e per la sicurezza dei cittadini, il Ministro dell’interno e, per sua delega, i prefetti, possono stipulare convenzioni con le regioni e gli enti locali che prevedano la contribuzione logistica, strumentale o finanziaria delle stesse regioni e degli enti locali;



Regione Lombardia

- VISTO il D.M. 3 dicembre 2008 con il quale il Ministro dell'interno delega ai prefetti dei capoluoghi di regione i poteri di coordinamento in materia di ordine e sicurezza pubblica e di lotta alla criminalità organizzata;
- CONSIDERATO che in data 19 maggio 2010 è stato sottoscritto con le Regioni Lombardia, Emilia Romagna e Sicilia l'APQ interregionale per la realizzazione del *call center c.d. laico* per la sperimentazione del NUE 112, in attuazione del quale, a far data dal 21 giugno 2010, è stata avviata tale sperimentazione presso la provincia di Varese;
- CONSIDERATO che il costo di tale sperimentazione, di 1.400.000 € per l'anno 2010, è a valere sul Programma attuativo regionale 2007-2013 del Fondo aree sottoutilizzate di Regione Lombardia, come meglio specificato nell'articolo 4 dell'APQ citato;
- CONSIDERATO che il monitoraggio in corso di esercizio di tale sperimentazione ha fornito esiti positivi che ne hanno determinato, secondo le decisioni assunte nella riunione presieduta dal Ministro dell'interno il 30 novembre 2010, la prosecuzione nel 2011, con assunzione dei relativi oneri finanziari a carico del bilancio del Ministero dell'interno;
- CONSIDERATO che ai fini della prosecuzione nel 2011 della sperimentazione di cui trattasi è stata disposta, in favore del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, l'assegnazione di 1.400.000 €, per il finanziamento delle spese correnti della gestione del servizio da parte della Regione Lombardia;



Regione Lombardia

RITENUTO

di dover disporre, a titolo di contribuzione del Ministero dell'Interno alla realizzazione di interventi di sicurezza sul territorio della Regione Lombardia per le finalità in questione, il trasferimento *una tantum* delle risorse finanziarie sopraindicate, allocate presso il capitolo 2816 del Centro di responsabilità "Dipartimento della pubblica sicurezza" dello stato previsionale della spesa del Ministero dell'interno, alla apposita contabilità speciale n. 5126 presso la Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Milano, intestata al funzionario delegato Prefetto di Milano dott. Gian Valerio Lombardi, accesa con decreto dirigenziale del 10 aprile 2008 n. 0046576 del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato - Ispettorato Generale per la Finanza delle Pubbliche Amministrazioni - Ufficio XIV,

CONVENGONO QUANTO SEGUE

Articolo 1

(Recepimento della premessa)

1. La premessa costituisce parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

Articolo 2

(Modalità attuative e impegni delle Parti)

1. La presente convenzione disciplina la prosecuzione per il 2011 del funzionamento del "call center NUE 112" in provincia di Varese per le chiamate di emergenza ai numeri 112, 113, 115, 118.
2. Ai fini di cui al comma 1 è trasferita dallo stato previsionale della spesa del Ministero dell'interno, capitolo 2816 del Centro di responsabilità "Dipartimento della pubblica sicurezza", alla contabilità speciale intestata al Prefetto di Milano di cui alla premesse la somma di 1.400.000 €, con la quale assicurare la prosecuzione nel 2011 della gestione del servizio inerente al funzionamento del *call center c.d. laico* di cui trattasi.



Regione Lombardia

3. La predetta somma di 1.400.000 € sarà trasferita alla Regione Lombardia per il tramite del Prefetto di Milano, dott. Gian Valerio Lombardi, a valere sulla apposita contabilità speciale accesa con il decreto in premessa indicato.
4. Il Prefetto di Milano, dott. Gian Valerio Lombardi, provvede, fino a concorrenza del limite massimo della contribuzione finanziaria di cui sopra, ai versamenti occorrenti previa presentazione della documentazione giustificativa di spesa.
5. La Regione Lombardia si impegna ad assicurare la continuità del funzionamento del *call center c.d. laico* di cui trattasi nel rispetto delle modalità contenute nel “Disciplinare tecnico/operativo per la realizzazione del *Call Center NUE 112* sito pilota di Varese” del 4 marzo 2010 e nel documento “Avviamento della sperimentazione NUE 112 di Varese in applicazione del Disciplinare Tecnico Operativo” del 13 maggio 2010.
6. L’attuazione della presente convenzione non comporta l’assunzione di ulteriori e diversi oneri da parte del Ministero dell’interno.

Articolo 3
(Disposizioni finali)

1. La presente convenzione ha efficacia con decorrenza dal giorno della sottoscrizione e fino alla soddisfazione dei costi di gestione del servizio di cui trattasi per il 2011.

Milano, 4 luglio 2011

Il Ministro dell’Interno

On. Roberto Maroni

Il Presidente della Giunta
della Regione Lombardia

On. Roberto Formigoni