



Numero unico di emergenza europeo

http://www.governo.it/governoinforma/dossier/numero_emergenza_europeo/index.html

La Commissione europea ha inaugurato, il 4 giugno 2008, il nuovo sito web *ec.europa.eu/112* che spiega ai cittadini **come utilizzare il 112** e a che cosa può servire loro, soprattutto quando viaggiano nella UE. Il sito mostra anche come funziona il numero in ciascuno Stato membro, più precisamente, **con quale rapidità** ricevono risposte le chiamate e **in quali lingue**.

Il numero di emergenza europeo 112 è **stato introdotto nel 1991** per mettere a disposizione un numero unico per tutti gli Stati membri, in aggiunta ai numeri di emergenza nazionali. Dal 1998 le norme UE impongono agli Stati membri di garantire che tutti gli utenti di telefoni fissi e mobili possano chiamare il 112 **gratuitamente**. Dal 2003 gli operatori di telecomunicazioni devono fornire ai servizi di emergenza informazioni sulla **localizzazione del chiamante** per consentire di reperire rapidamente le vittime di incidenti.

Il sito web *ec.europa.eu/112* **raffronta** i risultati ottenuti dalle autorità nazionali nell'applicazione delle norme comunitarie relative al 112 e mette in evidenza le migliori pratiche.

Quanto al trattamento rapido delle chiamate

Almeno il 97% delle chiamate riceve risposte **entro 20 secondi** nella Repubblica ceca, in Spagna e nel Regno Unito, e almeno il 71% **entro 10 secondi** nei Paesi Bassi e in Finlandia.

17 paesi hanno comunicato di essere in grado di rispondere alle chiamate al 112 effettuate in **lingue straniere** dell'Unione: i centri di risposta sono in grado di rispondere alle chiamate in **inglese** in 16 paesi (Austria, Bulgaria, Repubblica ceca, Danimarca, Germania, Estonia, Finlandia, Francia, Ungheria, Grecia, Lituania, Malta, Paesi Bassi, Slovenia, Spagna e Svezia).

7 paesi hanno dichiarato che i loro centri possono rispondere **nella lingua di uno Stato membro confinante** (Bulgaria, Germania, Estonia, Spagna, Lituania, Ungheria e Slovenia).

Alcuni paesi hanno adottato **disposizioni speciali** che consentono di rispondere in altre lingue, trasferendo la chiamata ad altri centri di risposta che dispongono di personale competente (Repubblica ceca, Grecia, Slovenia e Spagna) o a servizi di interpretazione (Finlandia, Francia, Paesi Bassi, Spagna, Svezia e Regno Unito).

Quanto alle azioni di sensibilizzazione

4 paesi diffondono programmi TV che pubblicizzano il 112 (Cipro, Repubblica ceca, Lettonia e Svezia).

Finlandia e Romania celebrano l'11 febbraio di ogni anno la "giornata del 112".

Altri strumenti di sensibilizzazione: cartelli informativi sulle autostrade (Austria e Ungheria), opuscoli ai caselli autostradali (Spagna), gli SMS inviati agli utilizzatori di cellulari in roaming (Ungheria).