AREU
Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

523 / 2024 del 11/12/2024

***Oggetto*: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E CNSAS PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD DI ACCESSO AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CUR NUE 112 DA PARTE DEI TPSP.**

AREU Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
Via Alfredo Campanini, 6 - 20124 Milano | C.F. e P. IVA 11513540960
Tel 02 67129001 | Fax 02 67129002 | Mail protocollo@pec.areu.lombardia.it
www.areu.lombardia.it

Copia informatica per consultazione

OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E CNSAS PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD DI ACCESSO AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CUR NUE 112 DA PARTE DEI TPSP.

vista la seguente proposta di deliberazione avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che AREU è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020;

VISTA la deliberazione dell'Agenzia n. 1/2024 "PRESA D'ATTO DELLA D.G.R. N. XII/1650 DEL 21/12/2023 DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA DIREZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU) – (DI CONCERTO CON L'ASSESSORE BERTOLASO)" di nomina del Dott. Massimo Lombardo a Direttore Generale dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU);

VISTO che:

- AREU, con Prot. n. 29767 del 24.10.2024, ha manifestato al CNSAS il proprio interesse a rinnovare l'accordo per la definizione delle condizioni standard di accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla CUR NUE 112 da parte dei TPSP, al fine di garantire una migliore gestione dei servizi di risposta in emergenza;
- CNSAS con Prot. 33308 del 26.11.2024 ha trasmesso a questa Agenzia l'accordo precedentemente concordato dalle parti con i relativi allegati, debitamente sottoscritti dal proprio Legale Rappresentante;

PREMESSO, altresì, che AREU, ai sensi dell'art. 16 L. 33/2009 così come modificato dalla L.R. n. 23 dell'11 agosto 2015, art. 1 co. 1 let. v) e dalla L.R. 22/2019, è responsabile, attraverso la gestione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112, della gestione delle modalità di accesso ai servizi di emergenza (pubblica sicurezza, soccorso tecnico ed emergenza sanitaria) per il territorio della Regione Lombardia;

RICHIAMATO l'allegato 4 del Disciplinare Tecnico Operativo eCall del Ministero dell'Interno, contenente lo schema di Accordo per la definizione di condizioni standard per l'accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla Centrale Unica di Risposta NUE 112 da parte dei "Third Party Service Providers" (TPSP);

CONSIDERATO che, per quanto sopra, AREU e CNSAS tramite i propri rispettivi Uffici competenti, hanno avviato da tempo contatti con l'obiettivo comune di avviare una collaborazione "Private eCall" al fine di erogare un servizio di pubblica utilità;

RICHIAMATO il parere positivo reso dal Direttore della Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU in merito alla sottoscrizione di un nuovo accordo con il CNSAS, avente ad oggetto l'utilizzo da parte di CNSAS dell'infrastruttura radio di AREU al fine di formalizzare i contatti intercorsi;

RITENUTO, opportuno procedere a perfezionare un nuovo accordo al fine di regolamentare gli obblighi, le responsabilità e le modalità di accesso e attivazione, nell'ambito del "Private eCall", ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati

dal Servizio NUE 112, per implementare il sistema di risposta pubblico alle richieste di emergenza provenienti dai TPSP;

RILEVATO che l'accordo ha durata dal 01.01.2025 al 31.12.2027 con esclusione del tacito rinnovo;

TENUTO CONTO che:

- CNSAS manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile e patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che CNSAS o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa;
- CNSAS assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti soggetti azioni per ottenere il ristoro per danni, diretti e indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva è valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'opera di CNSAS In tutti i predetti casi, CNSAS assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali;

DATO ATTO che l'accordo consta di n. 3 allegati, parti integranti e sostanziali dell'accordo e del presente provvedimento, aventi ad oggetto:

- "Elenco aree di competenza Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU" (all. 1);
- "Procedure standard di accesso alle CUR NUE 112 di AREU (all. 2);
- "Scheda informativa" (all. 3);

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare il testo dell'accordo, comprensivo dei n. 3 allegati, parte integrante e sostanziale al presente provvedimento, autorizzandone la sottoscrizione, tra AREU e CNSAS, libera associazione di volontariato con sede in Milano, finalizzato a regolamentare gli obblighi, le responsabilità e le modalità di accesso e attivazione, nell'ambito del "Private eCall", ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dal Servizio NUE 112, per l'implementazione del sistema di risposta pubblico alle richieste di emergenza provenienti dai TPSP;
2. di stabilire che il predetto accordo ha durata dal 01/01/2025 al 31.12.2027, con esclusione del tacito rinnovo;
3. di prendere atto che:
   - CNSAS manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile, patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che CNSAS o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa;

- CNSAS assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti soggetti azioni per ottenere il ristoro per danni diretti, indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva è valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'opera di CNSAS. In tutti i predetti casi, CNSAS assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali;

4. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del Bilancio dell'Agenzia;
5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è la Dott.ssa Domenica De Giorgio, Direttore della S.C. Affari Generali e Legali;
6. di individuare quale referente operativo del contratto, il Dott. Gabriele Dassi, Direttore della S.C. Sistemi Informativi;
7. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web dell'Agenzia di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Gabriele Mario Perotti

Il Direttore Generale Massimo Lombardo

ACCORDO
PER LA DEFINIZIONE DI CONDIZIONI STANDARD PER L'ACCESSO DA PARTE DEI "THIRD PARTY SERVICE PROVIDERS" (TPSP) AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 112 DI AREU

Il presente accordo ("Accordo") è stipulato in [*data dell'ultima sottoscrizione digitale*], ("Data di Efficacia"), da e tra:

Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico (CNSAS), con sede in Milano, Via Petrella n. 19, in atto rappresentato dal Dott. Maurizio Dellantonio, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Presidente Nazionale CNSAS, di seguito definito "Third Party Service Provider" o "TPSP" per brevità;

e

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), con sede in Milano Via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P. IVA 11513540960, in atto rappresentata dal Dott. Massimo Lombardo, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale;

(denominate singolarmente come "parte" e collettivamente come "parti").

CONSIDERATO CHE il CNSAS opera su scala nazionale, tra l'altro, nell'ambito della fornitura di servizi gratuiti di applicazioni mobili per smartphone per la richiesta di soccorso in caso di incidente in montagna e in ambiente impervio, e in particolare con il servizio GeoResQ;

CONSIDERATO CHE l'AREU è responsabile della gestione dell'accesso ai servizi di emergenza (pubblica sicurezza, soccorso tecnico ed emergenza sanitaria) per il territorio di Regione Lombardia, attraverso la gestione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112 regionali;

CONSIDERATO CHE il CNSAS ed AREU hanno un comune interesse ad avviare la collaborazione <Private eCall> al fine di erogare un servizio di pubblica utilità;

TUTTO CIÒ PREMESSO, in considerazione dei reciproci impegni contenuti nel presente accordo, le parti convengono quanto segue.

Art. 1 (Oggetto)

1. Il presente accordo definisce le condizioni standard e gli impegni minimi per l'accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla Centrale Unica di Risposta NUE 112 di AREU da parte del "Third Party Service Provider" e da parte di AREU, come definiti all'Allegato 2 del presente Accordo.
2. Al termine del processo di standardizzazione del sistema pan-europeo "eCall" le Parti aderenti si impegnano ad ottemperare agli standard del sistema paneuropeo per i veicoli di nuova omologazione e al presente Accordo sue evoluzioni per i restanti veicoli.

Art. 2 (Impegni e modalità di accesso della CUR)

Con l'adesione al presente Accordo, AREU, attraverso la CUR, si impegna a concedere l'accesso da parte del CNSAS ai *Public Safety Answer Points* di primo livello ("PSAP1" coincidenti con le CUR regionali) per le chiamate di emergenza supportate da CNSAS, che potrebbero richiedere l'intervento dei servizi di emergenza secondo l'elenco di cui all'allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente accordo, che potrà essere autonomamente e successivamente modificato e/o integrato in funzione dell'evoluzione dell'implementazione del modello di CUR sul territorio nazionale), alle seguenti condizioni:

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € ___. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI │REGISTRO UFFICIALE│4352│11-01-2021

Copia informatica per consultazione

a. il CNSAS dichiara che seguirà lo sviluppo dello standard EN16102 e si adopererà per rispettarne i dettami. Al momento della stipula del presente accordo non è nota la data entro la quale raggiungere tale conformità.

b. Almeno fino a quando la conformità alla norma di cui sopra potrà essere attuata (rilascio dello standard e adeguamento da parte della Centrale Operativa Regionale/CUR), il CNSAS, seguirà le procedure di notifica delle chiamate d'emergenza descritte nell'Allegato 2, parte integrante e sostanziale del presente accordo.

c. Il CNSAS fornirà ad AREU i propri dati di identificazione formali, tra cui dati ufficiali della società/organizzazione e di registrazione della stessa nonché i dati necessari per essere contattato, tra cui nome della società/organizzazione, e-mail, numero di telefono (attivo h 24/7) e nominativo della persona di riferimento da contattare.

d. AREU si impegna a fornire le necessarie informazioni per contattare la Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 preposta a questo servizio. Nel caso in cui la richiesta di soccorso inoltrata dal CNSAS alla CUR NUE 112 di AREU non rientri nelle aree di competenza di cui all'allegato 1, la CUR che ha preso in carico la chiamata segnala al CNSAS l'impossibilità di procedere con l'inoltro della chiamata stessa, la cui gestione torna in carico a CNSAS senza che alcuna responsabilità in merito possa essere imputata ad AREU.

e. Il CNSAS si impegna ad assicurare che i sistemi informativi geografici da esso utilizzati siano adeguati a consentire ad AREU la determinazione del PSAP1/PSAP2 più idoneo da ingaggiare rispetto al luogo in cui si è verificata l'emergenza. Il CNSAS s'impegna a istruire i propri operatori sulle procedure specifiche definite dal PSAP1 per la gestione delle chiamate di emergenza, secondo le indicazioni di AREU.

f. Sin da ora le parti prendono atto che un *Original Equipment Manufacturer* (OEM), cioè il fornitore di un'apparecchiatura, potrebbe assumere il ruolo di CNSAS, come descritto nel presente documento.

g. Il CNSAS potrà, acquisito il necessario preventivo formale parere favorevole di AREU, far svolgere a soggetti terzi alcune delle attività effettuate direttamente. Detti soggetti terzi devono rispettare le condizioni, i requisiti e le prescrizioni e indicazioni di AREU, previste nel presente accordo.

h. Le parti convengono sin da ora che, al fine di migliorare il servizio reso possono essere apportate modifiche all'accordo stesso, tramite scambio di idonea corrispondenza.

i. AREU s'impegna con la massima diligenza a fornire il servizio oggetto del presente accordo, fermo restando che tale servizio, al di fuori del territorio della Regione Lombardia, viene prestato in modalità cosiddetta "best effort".

Art. 3 (Revoca dell'accesso ai servizi di risposta)

AREU ha il diritto di revocare l'accesso diretto al PSAP1 se il CNSAS, ovvero terzi soggetti di cui all'articolo 2 lettere f) e g), non gestiscano le chiamate di emergenza ai sensi del presente documento o difformemente agli standard consolidati da AREU. In tal caso, AREU provvede a effettuare una contestazione scritta formale, definendo un adeguato termine, riportato nella contestazione stessa, per permettere al CNSAS di adeguarsi alle prescrizioni aggiornando le proprie procedure, evitando in tal modo la revoca dell'accesso.

Art. 4 (Durata)

Il presente accordo decorre dalla data del 01/01/2025 e durerà fino al 31/.12/2027.

Tre mesi prima della data di scadenza l'accordo potrà essere rivalutato e, a parità di condizioni, rinnovato tramite scambio di idonea corrispondenza. È escluso il tacito rinnovo del presente accordo.

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI │REGISTRO UFFICIALE│4352│11-01-2021

Copia informatica per consultazione

Entrambe le parti possono recedere dall'accordo con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, da inviare ai seguenti indirizzi PEC:
per AREU: protocollo@pec.areu.lombardia.it
per il CNSAS: segreteria@cert.cnsas.it

Art. 5 (Responsabilità)
Il CNSAS manleva AREU da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che lo stesso CNSAS o terzi da essa dipendenti o affiliati, dovessero causare per attività connesse e oggetto del presente accordo, e non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa.
Il CNSAS assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti terzi azioni per ottenere il ristoro per danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva sarà valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'operato del CNSAS. In tutti i predetti casi il CNSAS assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.
Le responsabilità correlate a errori dei singoli operatori della CUR NUE 112, riconducibili a comportamenti che si discostino dalle apposite disposizioni e/o dalle regole generali del bene e del corretto operare, rimarranno in capo ad AREU.

Art. 6 (Condizioni economiche)
Dal perfezionamento del presente accordo non derivano oneri economici a carico dei bilanci delle parti coinvolte. Eventuali costi correlati a specifiche richieste ad AREU da parte del CNSAS verranno rimborsati ad AREU, previa condivisione, dal CNSAS.
Nel caso in cui in futuro venissero implementati diversi sistemi di comunicazione e/o connessione per le finalità di cui al presente accordo, le parti, previa condivisione, dovranno perfezionare un apposito addendum al presente accordo che definisca sia la tecnologia di connessione sia i relativi costi.

Art. 7 (Controversie)
In caso di controversia derivante dall'applicazione o interpretazione del presente accordo, le parti tenteranno la composizione della stessa in via stragiudiziale. Fallito il predetto tentativo, le parti devolveranno la controversia all'autorità giudiziaria, eleggendo a tal fine la competenza esclusiva del Foro di Milano.

Art. 8 (Riservatezza)
Le parti si impegnano a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati tecnici, documenti e notizie di carattere riservato di cui il personale comunque impiegato nello svolgimento delle attività oggetto del presente atto venga a conoscenza in sede di attuazione del medesimo.

Art. 9 (Protezione dei dati personali)
Le Parti, in qualità di autonomi titolari, si impegnano, nell'ambito del trattamento dei rispettivi dati personali connessi all'esecuzione del presente accordo, a rispettare la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali" e il Regolamento Generale per la Protezione di Dati, "GDPR" – Regolamento UE 2016/679) e successive modifiche e/o integrazioni.
Nelle operazioni di trattamento derivanti dal presente accordo, AREU e il CNSAS si impegnano ad adottare misure tecniche e organizzative adeguate, idonee a garantire la sicurezza delle informazioni sotto l'aspetto della riservatezza, disponibilità e confidenzialità dei dati. I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del presente addendum, per tutta la durata del rapporto contrattuale, fatto salvo un ulteriore periodo che può essere imposto da norme di legge.
Le Parti potranno affidare le operazioni di trattamento derivanti dal presente addendum unicamente a soggetti appositamente nominati e istruiti, ai sensi degli artt. 28 e 29 del GDPR.

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI │REGISTRO UFFICIALE│4352│11-01-2021

Copia informatica per consultazione

Le Parti si impegnano altresì a garantire l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR e, reciprocamente, si informano dell'esistenza del diritto di reclamo all'autorità di controllo (art. 77 GDPR) e del diritto di proporre ricorso giurisdizionale (art. 79 GDPR).
Le parti riconoscono e accettano che, nello svolgimento delle attività di cui al presente accordo, il CNSAS ha accesso a dati personali di titolarità di AREU. Con la sottoscrizione del presente addendum, pertanto, AREU nomina il CNSAS responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 GDPR, mediante specifico atto di nomina.

Art. 10 (PIAO – Codice di comportamento)
Le parti con la sottoscrizione del presente accordo, si impegnano al reciproco rispetto dei documenti Codice Etico Comportamentale, PIAO e Codice di comportamento, (se adottati, tutti visibili e consultabili sui rispettivi siti internet), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni del presente accordo, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione del rapporto.

Art. 11 (Imposte e oneri)
Le imposte e gli oneri similari per le registrazioni di legge sono a carico del CNSAS per entrambe le parti. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Il presente accordo è redatto in un unico originale sottoscritto digitalmente. Le parti sottoscrivono digitalmente il presente accordo attraverso i loro funzionari debitamente autorizzati.

Milano,

AREU in atto rappresentata dal Dott. Massimo Lombardo, Direttore Generale *(sottoscritto digitalmente)*
CNSAS in atto rappresentata da Maurizio Dellantonio; Presidente Nazionale *(sottoscritto digitalmente)*

Le parti stipulanti approvano specificatamente l'articolo "Controversie" relativo alla competenza del Foro.

Milano,

AREU in atto rappresentata dal Dott. Massimo Lombardo, Direttore Generale *(sottoscritto digitalmente)*
CNSAS in atto rappresentata da Maurizio Dellantonio; Presidente Nazionale *(sottoscritto digitalmente)*

In allegato:

Allegato 1 – Elenco aree di competenza Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU
Allegato 2 – Procedure standard di accesso alle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU
Allegato 3 – Scheda informativa

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI │REGISTRO UFFICIALE│4352│11-01-2021

Copia informatica per consultazione

ALLEGATO 1
Elenco aree di competenza Centrale Unica di Risposta NUE 112 AREU

Tipologia soccorso	**Aree di competenza CUR NUE 112 AREU**
Soccorso sanitario	Territorio nazionale
Soccorso tecnico	Regione Lombardia
Pubblica sicurezza	Regione Lombardia

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI │REGISTRO UFFICIALE│4352│11-01-2021

Copia informatica per consultazione

ALLEGATO 2
Procedure standard di accesso alle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU

1. Procedure per la notifica alla CUR di emergenza/incidenti eCall

Il CNSAS si adopererà per determinare se l'emergenza richiede l'intervento dei servizi di emergenza, ciò senza causare un ritardo significativo ai fini del soccorso nel processo di notifica. Le situazioni di non-emergenza verranno gestite in autonomia dal CNSAS.

Il personale del CNSAS, raccolte sufficienti informazioni per quanto riguarda l'emergenza che si è verificata, avvia una chiamata telefonica vocale al PSAP1 indicato e contestualmente invia una scheda informativa, il cui contenuto è definito in allegato (allegato 3). La scheda contiene, ove disponibili, le seguenti informazioni:

a. Posizione attraverso le coordinate espresse in decimale e, ove disponibile, località, via e provincia

b. descrizione dell'emergenza

c. presenza di feriti

d. il numero di telefono cui richiamare il CNSAS

Informazioni ulteriori:

e. ulteriori informazioni rilevanti per le organizzazioni di emergenza (es. dettagli ambiente operativo ecc.)

f. ove disponibile, un numero telefonico del cittadino che origina la segnalazione di emergenza, necessaria per operazioni di richiamata da parte della CENTRALE OPERATIVA REGIONALE/CUR o delle amministrazioni ingaggiate per il soccorso.

2. Doveri e obblighi di AREU

Gli impegni di AREU ai sensi del presente accordo si limitano a rispettare quanto segue in esecuzione dell'accordo stesso:

a. fornire i numeri di telefono "lunghi" specifici sui quali il CNSAS può raggiungere i PSAP in ogni momento;

b. informare immediatamente il CNSAS su nuovi numeri o cambiamenti dei confini geografici di gestione delle chiamate nello stesso modo e secondo le stesse modalità applicate alle chiamate 112;

c. tutte le leggi e normative applicabili in materia di protezione dei dati;

d. monitorare il livello di qualità del filtro delle chiamate operato da ciascun CNSAS, evidenziando ove necessario l'opportunità di correttivi al processo di trasferimento. Ove la quantità di chiamate improprie trasferite dovesse incidere sulla qualità del servizio reso dalla CUR, AREU potrà revocare l'accesso ai sensi dell'articolo 3 dell'Accordo.

3. Doveri e obblighi del CNSAS

Il CNSAS è responsabile di quanto segue:

a. fare quanto possibile per garantire che i numeri di telefono specifici comunicati da AREU vengano utilizzati solo per casi di emergenza;

b. comunicare ad AREU l'indirizzo IP pubblico dal quale proverranno le schede informative;

c. che tutte le chiamate di emergenza saranno comunicate e trasferite al PSAP prioritariamente in lingua nazionale (italiano) del PSAP e, secondariamente, in lingua inglese;

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI │REGISTRO UFFICIALE│4352│11-01-2021

Copia informatica per consultazione

d. nel caso di chiamata di emergenza da parte di un utente GeoResQ straniero sul territorio nazionale il CNSAS si impegna a notificare al PSAP in lingua nazionale i dati necessari per l'intervento di emergenza. Nel caso l'operatore del PSAP2 chieda di essere messo in contatto, con gli infortunati (attraverso il telefono personale) il CNSAS non è obbligato ad assistere l'operatore del PSAP con la traduzione della lingua con un proprio operatore; Sarà cura del PSAP1 o del PSAP2 competente nella gestione della chiamata o del soccorso coinvolgere un traduttore in base alle esigenze;

e. che al PSAP1 siano fornite le informazioni contenute nella scheda informativa (allegato 3);

f. definire adeguati Piani di Business Continuity che siano coerenti e conformi con la materia oggetto del presente Protocollo e che garantiscano il ripristino dell'attività entro il limite massimo di due ore in caso di interruzione del servizio

g. nei casi di emergenza venga contattato il PSAP corretto, una volta che tutte le Regioni avranno attivato le Centrali Uniche di Risposta (CUR) sul territorio.

4. Clienti CNSAS

Allo stato attuale la soluzione per la gestione della chiamata di emergenza da CNSAS è destinata a essere offerta agli utenti GeoResQ.

5. Test

Prima di avviare attivamente la collaborazione le parti si impegnano a effettuare test in date e modalità reciprocamente concordate.

Sono previste prove iniziali per assicurarsi sia che nell'ambito del presente accordo i numeri dedicati siano effettivamente attivi sia della piena operatività della CUR preposta al servizio e che, infine, il trasferimento della scheda informativa avvenga in modo regolare.

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI │REGISTRO UFFICIALE│4352│11-01-2021

Copia informatica per consultazione

ALLEGATO 3

SCHEDA INFORMATIVA

Data/Ora_____

Riga					Attr.
1	DATI ORIGINATORE	N° pratica			
2		Tipo evento			
3		Contatto			
4		Recapiti Contatto	Tel.		

5	DATI EVENTO	Data/Ora				
6		Coordinate Lat. Long. In decimale				
7		Località				
8		Indirizzo		N°		
9		N. pers. coinvolte				
10		Categ. emergenza				
11		Noto operatore				

16	DATI CLIENTE	Recapiti telefonici	1°		2°		
17		Lingua parlata					

Legenda "Attributi di riga"

(vuoto) = nessuna precisazione A = dato con minore affidabilità B = dato non accertabile

C = dato non recente D = E =

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI | REGISTRO UFFICIALE | 4352 | 11-01-2021

Copia informatica per consultazione