



**KKPKS  
PTI**



**FKS CSSP CSP**

interverband für rettungswesen  
interassociation de sauvetage  
interassociazione di salvataggio



A:

- PSAP Svizzera
- Comitati di emergenza e OFCOM
- Conferenze intergovernative RK MZF, KKJPD e GDK
- Organizzazioni ombrello KKPKS, FKS e IVR

Via e-mail

Il vostro segno

Il nostro segno  
FLT/BEA/PBKH

e-mail  
[notruf@pti-mail.ch](mailto:notruf@pti-mail.ch)

Selezione diretta

data  
15.07.2024

## **Informazioni del Comitato direttivo dell'Organizzazione svizzera delle chiamate di emergenza sul tema della comunicazione per il numero di emergenza europeo 112**

Gentile signore o signora

Si discute sempre sul perché in Svizzera e nei Paesi europei esistano altri numeri di emergenza oltre al 112 (numero di emergenza europeo). In Svizzera si tratta del 117 per la polizia, del 118 per i vigili del fuoco e del 144 per il servizio di soccorso.

Sulla base della strategia per le chiamate di emergenza del 3 febbraio 2016 e del modello di riferimento per le chiamate di emergenza del 10 novembre 2022, il Comitato direttivo per le chiamate di emergenza esprime il seguente parere:

Il numero di emergenza europeo è utilizzato in molti Paesi europei come numero di emergenza centrale per i servizi antincendio e di soccorso, ma non per la polizia. Tuttavia, ci sono buone ragioni per cui non è sufficiente pubblicizzare un solo numero di emergenza e perché ha senso comunicare separatamente i numeri di emergenza della polizia (117), dei vigili del fuoco (118) e del servizio ambulanze (144).

**Nel complesso, la pubblicazione e la pubblicizzazione dei numeri di emergenza 117 per la polizia, 118 per i vigili del fuoco e 144 per i servizi di soccorso aiuta i servizi di emergenza a lavorare in modo più efficiente (triage diretto per chi cerca aiuto). Ciò significa che le persone in situazioni di emergenza possono essere aiutate più rapidamente e in modo più mirato.**

1. **Sovraccarico del numero di emergenza 112:** se si conosce un solo numero di emergenza, questo può essere sovraccarico. Ciò si verifica soprattutto in situazioni di emergenza ad alta richiesta, come disastri naturali / temporali o incidenti gravi. Ciò può comportare tempi di attesa più lunghi e un ritardo nell'assistenza.

Esempio: l'infarto con pericolo vitale viene messo in coda ai messaggi sull'acqua in cantina, poiché il tipo di chiamata d'emergenza non è evidente (non è possibile effettuare il triage già con il chiamante dell'emergenza).

2. **Assegnazione efficiente delle priorità e delle risorse:** numeri di emergenza diversi consentono una migliore classificazione delle emergenze e un'assegnazione mirata delle risorse.

Ad esempio, le chiamate mediche al numero di emergenza 144 possono essere inviate direttamente ai professionisti del settore, con un conseguente utilizzo più efficiente delle risorse disponibili presso i centri di emergenza.

3. **Educazione e consapevolezza:** Educare la popolazione sui diversi numeri di emergenza disponibili (117 / 118 / 144) migliora la consapevolezza generale e la capacità di risposta alle emergenze. Le persone sanno quindi quale numero chiamare in quale situazione, il che porta a operazioni di soccorso più efficienti e più rapide.
4. **Chiamate di emergenza specializzate:** La maggior parte dei Paesi ha numeri di emergenza specializzati che portano direttamente a servizi specifici. In Germania, ad esempio, oltre al 112 per i vigili del fuoco e i servizi di soccorso, esiste anche il 110 per la polizia. Questa distinzione aiuta a instradare le chiamate in modo efficiente e a garantire che i chiamanti ricevano rapidamente l'aiuto giusto. Inoltre, alleggerisce il carico di lavoro degli specialisti dei centri di emergenza.
5. **Responsabilità e specializzazioni diverse:** I servizi di emergenza della polizia, dei vigili del fuoco e del servizio ambulanze hanno responsabilità e specializzazioni diverse per i dipendenti responsabili. Un singolo numero di emergenza richiede sempre un ampio triage (personale e risorse tecniche) per inoltrare efficacemente le chiamate ai servizi giusti. I numeri di emergenza specializzati possono garantire che il chiamante sia collegato direttamente al servizio giusto senza deviazioni o ritardi pericolosi per la vita.
6. **Sfide tecniche:** Un singolo numero di emergenza richiede un sistema tecnico molto complesso con le relative risorse per gestire correttamente tutte le chiamate. Diversi numeri di emergenza specializzati consentono una distribuzione più uniforme del carico.

**In sintesi, si può affermare che l'uso di diversi numeri di emergenza specializzati contribuisce a un'assistenza di emergenza più efficiente ed efficace e risponde meglio alle diverse esigenze e necessità della popolazione.**

- Per questi motivi, il numero di emergenza 112 non dovrebbe essere pubblicizzato e i numeri di emergenza corrispondenti per la polizia 117, i vigili del fuoco e l'ambulanza dovrebbero essere utilizzati in conformità con le linee guida. 118 e servizio di soccorso 144.

L'unico scopo del numero di emergenza europeo 112 è quello di fornire un numero di emergenza affidabile, accessibile e standardizzato per tutti i cittadini dell'UE e i viaggiatori in Europa, che garantisca un aiuto rapido ed efficace in caso di emergenza. La centrale di emergenza ricevente in Svizzera inoltra una chiamata di emergenza al 112 alla centrale di emergenza competente, accettando qualsiasi perdita di tempo.

#### **Fondamenti:**

- Ai sensi dell'**art. 20 della Legge sulle telecomunicazioni (LTC; RS 784.10)**, i **fornitori del servizio telefonico pubblico** devono offrire un servizio che consenta agli utenti di raggiungere la centrale di allarme competente in caso di pericolo per la vita, l'incolumità fisica, la salute o la proprietà (servizio di chiamata d'emergenza). Devono garantire l'**instradamento** e l'**identificazione della posizione**.
- Secondo l'**art. 27 dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST; RS 784.101.1)**, l'accesso ai servizi di chiamata d'emergenza deve essere concesso secondo l'art. 28 dell'Ordinanza sui servizi di indirizzamento.

La fornitura di servizi di telecomunicazione (**AEFV**) deve essere garantita e gratuita da ogni connessione telefonica.

- I **servizi di chiamata di emergenza secondo l'AEFV** sono i seguenti:
  - Numero di emergenza europeo (**112**);
  - Chiamare la polizia (**117**);
  - Chiamata di emergenza dei vigili del fuoco (**118**);
  - Chiamata medica di emergenza (**144**);
  - Assistenza telefonica per adulti (**143**);
  - Assistenza telefonica per bambini e giovani (**147**);
  - Chiamata di emergenza per avvelenamento (**145**).

→ **numeri di emergenza hanno sempre tre cifre.**

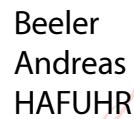
Con i migliori saluti

L'organizzazione Chiamate di emergenza



Firmato digitalmente da  
Flacher Theo  
DN: cn=Flacher Theo Data:  
2024.07.16  
14:51:08 +02'00'

Theo Flacher  
Presidente  
Comitato direttivo



Firmato digitalmente da  
Beeler Andreas  
HAFUHR  
Data: 2024.07.16  
14:58:43 +02'00'

Andreas Beeler  
Direttore  
Tecnologia ERFA



Firmato digitalmente da  
pbkh.DN: cn=pbkh,  
ou=Account standard con  
mailbox,  
email=pbkh@police.be.ch  
Data: 2024.07.16 14:54:41  
+02'00'

Hugo Burkhard  
Direttore  
Tattiche ERFA