

COMUNICATO STAMPA

GIORNATA EUROPEA DEL NUMERO UNICO EUROPEO PER LE EMERGENZE -1 1 2

Oggi, 11 febbraio, ricorre la Giornata Europea celebrativa del Numero Unico Europeo per le emergenze -1 1 2 (NUE-1 1 2).

L' "1 1 2 Day" è stato istituito nel 2009 con l'adozione di una dichiarazione congiunta del Parlamento Europeo, del Consiglio dell'Unione europea e della Commissione europea, al fine di incrementare la conoscenza del servizio e dei suoi vantaggi da parte dei cittadini europei.

Il servizio NUE-1 1 2, inaugurato in Italia il 21 gennaio 2010 con l'attivazione del primo call-center a Varese, nel corso del 2025, è diventato operativo anche in Basilicata (dal 18 novembre), ove le comunicazioni di emergenza vengono gestite dalla CUR di Modugno (BA).

Inoltre, nel corso del 2025 il Servizio è stato reso pienamente operativo anche in Emilia-Romagna, mentre la Regione Puglia ha attivato la 3° CUR regionale a Campi Salentina (LE), in modo da garantire una maggiore efficienza nella gestione del Servizio.

Ad oggi, quindi, il Numero Unico Europeo per le emergenze -1 1 2 è operativo in 16 Regioni e 2 Province Autonome, con 23 Centrali Uniche di Risposta (CUR) che garantiscono la copertura del servizio ad oltre 48 milioni di abitanti, pari a circa l'82% della popolazione nazionale.

Il sistema dell'1 1 2, in piena coerenza con i requisiti del Servizio previsti dalla normativa europea e recepiti in quella nazionale, presenta dei rilevanti punti di forza che lo rendono prezioso per tutti i cittadini. Questi ultimi, infatti, possono raggiungere gratuitamente, attraverso un solo numero, tutti i servizi di emergenza, con la garanzia di un accesso multilingue.

Tutte le chiamate sono localizzate; questa funzione, in particolare, certamente utile in città, risulta indispensabile per le chiamate provenienti da aree extra urbane dove risulta difficile fornire indicazioni precise e tempestive per essere raggiunti dai soccorsi. Proprio per garantire maggiore accuratezza in questi casi, dal 2022 l'Italia si è adeguata ai migliori standard tecnologici aggiungendo ai dati di localizzazione provenienti dalla rete telefonica quelli generati dallo smartphone.

Le Centrali Uniche di Risposta, inoltre, effettuano una rilevante azione di filtro delle chiamate improprie (non di emergenza) pari – nel 2025 – ad oltre il 47% del totale delle richieste. Questo consente di concentrare le risorse sugli effettivi soccorsi richiesti, liberando le centrali operative degli enti di pronto intervento da una significativa mole di lavoro.

In Italia, ogni chiamata di emergenza riceve normalmente una risposta in circa 6 secondi, con tempi complessivi di gestione della chiamata in linea con il disciplinare tecnico operativo di riferimento. Nel caso in cui il contatto con la centrale non avvenga per qualsivoglia ragione, l'utente viene immediatamente richiamato.

Per comprendere le dimensioni del servizio assicurato è sufficiente evidenziare che, nel corso del 2025, le Centrali Uniche di Risposta operanti sul territorio hanno gestito oltre 23 milioni di telefonate, assicurando la ricezione anche delle chiamate di emergenza generate direttamente dalle autovetture in caso di incidente automobilistico grazie al sistema e-Call.

Nel 2025, le segnalazioni gestite con tale modalità sono state oltre 187 mila, con l'inoltro di 28174 chiamate per interventi riconosciuti dalla C.U.R. come effettivamente necessari.

L'Italia ha sempre avuto una particolare attenzione a garantire l'accesso delle persone non udenti al servizio di emergenza. Già dal 2021 è attivo il servizio "112Sordi" erogato su tutto il territorio nazionale con un sistema completamente gratuito che consente l'utilizzo di una chat testuale in tempo reale, la condivisione della posizione geografica, la possibilità di ricevere immagini utili in attesa dei soccorsi e di rispondere a domande interattive estremamente semplici e veloci. Lo scorso anno il servizio "112Sordi" ha gestito 541 chiamate.

Il modello di Numero Unico Europeo per le emergenze -1 1 2 sviluppato in Italia, fortemente permeato da tecnologie sempre più sofisticate messe gratuitamente al servizio della sicurezza dei cittadini, esprime una forte collaborazione istituzionale che vede il governo del sistema affidato ad una regia integrata tra Stato e Regioni.

Espressione operativa di questo modello è la Commissione consultiva del Ministero dell'Interno nella quale sono rappresentate tutte le componenti del NUE-1 1 2 (Ministero dell'Interno, Ministero delle Imprese e del Made in Italy, Ministero della Difesa, Ministero dell'Economia e Finanze, Dipartimento delle Politiche europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, Ministero della Salute e Conferenza Stato Regioni). A livello territoriale sono, invece, le Prefetture capoluogo di Regione a coordinare i Gruppi di monitoraggio nel cui ambito sono rappresentate tutte le componenti istituzionali coinvolte.

Si tratta di un modello organizzativo che costituisce un *unicum* per complessità di composizione e vastità di impatto sulla sicurezza dei cittadini europei, che è riuscito a coniugare la storia pluridecennale dei numeri di pronto intervento con l'orizzonte di un servizio universale di livello europeo.

Roma, 11 febbraio 2026