

## A.2 REQUISITI

## A.2.1 Gestione degli instradamenti delle chiamate d'emergenza

**GI.1** Il progetto prevede la realizzazione del servizio 112 NUE che gestirà in maniera unificata le chiamate di emergenza (112, 113) attualmente servite dai Centri Operativi 112 e 113 (CO 112/113).

**GI.2** Il servizio sarà attivato in una Provincia «campione»<sup>1)</sup> che verrà definita dal Ministero delle comunicazioni di concerto con gli Operatori di Telefonia, il CED Interforze ed i Centri Operativi (CO 112/113) al fine di effettuare le verifiche funzionali. Successivamente verrà definito dal Ministero delle Comunicazioni di concerto con gli Operatori di Telefonia, il CED Interforze ed i Centri Operativi (CO 112/113) un piano di dispiegamento graduale su tutto il territorio nazionale ed i relativi tempi di attivazione.

**GI.4** Per tutte le chiamate di emergenza l'Operatore di Telefonia fissa deve introdurre nella segnalazione di chiamata e passare all'interconnessione con l'Operatore direttamente interconnesso ai CO 112/113, **un codice identificativo della propria rete (nel seguito OP.IDorig)** così come descritto nell'Allegato 1: Proposta «Routing Number per Commissione Interconnessione».

## A.2.2 Localizzazione delle chiamate d'emergenza

Il ricevimento in automatico dei dati di identificazione della linea (Automatic Number Identification, ANI) e di localizzazione del chiamante in emergenza (Automatic Location Identification, ALI), da parte dei CO 112/113, è uno dei requisiti funzionali del nuovo modello di servizio NUE.

Per le procedure operative definite per la gestione dei dati di identificazione della linea e di localizzazione del chiamante nell'ambito delle attività di ricezione delle chiamate di emergenza da parte dei CO 112/113, sarà garantito agli Operatori di Telefonia fissa il rispetto delle previsioni del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - *Codice in materia di protezione dei dati personali*. Tali procedure saranno riviste, se necessario, a seguito di eventuali indicazioni che potranno essere fornite dal Garante per la tutela dei dati personali.

Il paragrafo seguente ha lo scopo di chiarire le caratteristiche che devono avere le informazioni di localizzazione fornite dagli Operatori di Telefonia fissa per essere utilizzate come ALI dai CO 112/113.

## A.2.2.1 Requisiti minimi di localizzazione (ALI)

**RF.1** Disponibilità e tasso di successo della localizzazione

La localizzazione del chiamante dovrebbe essere ottenuta *ogni volta* che una chiamata di emergenza viene effettuata dalla rete fissa.

**RF.2** Modalità di localizzazione

La localizzazione dovrà essere fornita esclusivamente in modalità PULL (ovvero a seguito di richiesta iniziata dal CO 112/113).

**RF.3** Tempi di risposta (Latency)

La localizzazione deve essere disponibile in tempi collocabili nell'arco temporale della chiamata voce.

*In ogni caso la localizzazione non deve ritardare il trasferimento della chiamata voce verso le centrali operative di competenza.*

**RM.4** Intelligibilità informazioni di localizzazione

L'informazione di localizzazione sarà resa disponibile ai sistemi del CO 112/113. Sarà in ogni caso cura dei CO 112/113:

- implementare il protocollo di comunicazione tra i CO 112/113 e il «concentratore interforze» (CED Interforze);
- implementare eventuali sistemi di visualizzazione su mappa geografica.

<sup>1)</sup> Allo stato attuale il servizio sarà avviato nella Provincia di Salerno.

## A.2.2.2 Fornitura del servizio di localizzazione al CED Interforze

La localizzazione del chiamante nel caso della telefonia fissa, con le caratteristiche minime descritte nel paragrafo precedente, deve essere trasferita dalla rete dell'Operatore di Telefonia fissa al CED Interforze.

Seguono i requisiti relativi a tale trasferimento:

**LF.1** L'informazione di localizzazione è resa disponibile dall'Operatore di Telefonia fissa ad un server all'interno della propria rete con funzioni di controllo accessi, gestione richieste e risposte di localizzazione.

**LF.2** I messaggi di localizzazione sono scambiati tra Operatore di Telefonia fissa e CED Interforze su una connessione dati separata da quella utilizzata per la fonia della chiamata di emergenza. Ciascun Operatore di Telefonia fissa gestirà le richieste/risposte relative alla localizzazione, verso il «concentratore interforze» che non sarà gestito dagli Operatori di Telefonia fissa. I dettagli relativi alle architetture di interconnessione saranno indicati in un ulteriore allegato tecnico da definire tra gli Operatori di Telefonia e il CED Interforze.

**LF.3** La richiesta di localizzazione iniziale viene effettuata in maniera automatica dal CO 112/113 che ha in carico la chiamata vocale, verso il «concentratore interforze», e quindi, da quest'ultimo, verso l'Operatore di Telefonia fissa d'origine della chiamata. Tale richiesta viene avviata alla ricezione della fonia (e quindi del Calling Line Identification, CLI) della chiamata di emergenza (cosiddetta modalità «Pull»). Al fine di evitare richieste di localizzazione iniziale relative a chiamate non ancora attive, la richiesta di localizzazione iniziale verso il «concentratore interforze» sarà inviata con le seguenti tempistiche di dettaglio:

all'atto della risposta alla chiamata da parte del PABX del CO 112/113 (in caso di gestione tramite coda, delle chiamate in ingresso al CO 112/113);

alla risposta dell'operatore del CO 112/113 (in caso di assenza di coda d'ingresso al CO 112/113 e cioè in caso di tempo di accodamento posto a zero).

**LF.4** La chiave utilizzata dal «concentratore interforze» di Front End NUE nella richiesta (query) di localizzazione all'Operatore di Telefonia è il CLI (numero del chiamante) ottenuto con la segnalazione della chiamata di emergenza (servizio CLI).

**LF.5** Sarà cura del «concentratore interforze» trasferire le informazioni di localizzazione, al CO 112/113 che sta effettivamente gestendo la chiamata vocale.

**LF.6** In merito ai tempi di risposta, la localizzazione del «chiamante» deve essere del tipo che possa essere soddisfatta in maniera rapida e nello specifico, si richiede che i sistemi informatici di ciascun Operatore di Telefonia rendano disponibile l'informazione di localizzazione — nelle condizioni di massimo carico — approssimativamente entro 4 secondi, a partire dalla ricezione della richiesta di localizzazione proveniente dal CED Interforze<sup>2)</sup>. L'intervallo in questione sarà individuato a partire dalla ricezione della richiesta di localizzazione in capo al Gateway dell'Operatore che ha in carico l'utente chiamante e fino all'invio della risposta dallo stesso gateway.

**LF.7** La localizzazione può essere richiesta solo per il periodo in cui è attiva una chiamata di emergenza verso i numeri 112 o 113. Qualora, per un qualsiasi motivo, la chiamata di emergenza (112, 113) dovesse interrompersi e non fosse stato possibile ottenere le informazioni di localizzazione del chiamante nel corso del primo contatto, la localizzazione potrà essere richiesta dal CO 112/113, tramite una funzione di richiamo del numero (CLI), secondo quanto indicato al punto 9 della Raccomandazione della Commissione delle Comunità Europee del 25 luglio 2003 (2003/558/CE) [notificata con il numero C(2003) 2657:

«Per ogni chiamata di emergenza per la quale è stato identificato il numero di abbonato o di utenza, gli operatori delle reti pubbliche devono consentire ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza e

<sup>2)</sup> Tale requisito risponde ai desiderata delle Amministrazioni che gestiscono le emergenze, che possono in questo modo usare questa informazione rapida a supporto delle decisioni senza ritardi nella gestione della chiamata. Secondo quanto riportato nel Rapporto del CGALIES «... initial position should be available approximately 7 seconds after the call is initiated. In general, the emergency services requirements on latency are that an approximate position (Cell ID is sufficient) is available in ~15 seconds».