

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**92 / 2025 del 11/03/2025**

Oggetto: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E UNIPOLASSISTANCE S.C.R.L. (UASS) 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 - PRESA D'ATTO

OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E UNIPOLASSISTANCE S.C.R.L. (UASS) 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 - PRESA D'ATTO

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'Agenda 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'Agenda Regionale Emergenza Urgenza (AREU);

PREMESSO altresì che:

- UNIPOLASSISTANCE S.C.R.L. (UASS), è una Società con sede legale in Via Marengo 25, Torino (TO), che opera, tra l'altro, nell'ambito della fornitura di servizi di applicazioni mobili a bordo di veicoli, tra cui i servizi di risposta in emergenza in caso di incidente;
- AREU con Prot. 29753 del 24.10.2024 ha manifestato il proprio interesse a rinnovare un accordo avente ad oggetto una collaborazione con la Centrale Unica di Risposta (CUR NUE 112) della suddetta Agenzia, al fine di garantire una migliore gestione dei servizi di risposta in emergenza;
- Unipol Assistance s.c.r.l. con Prot. 4419 del 10/02/2025 ha trasmesso a questa Agenzia l'accordo precedentemente concordato dalle parti con i relativi allegati, debitamente sottoscritti dal proprio Legale Rappresentante
- 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 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 Unipol Assistance s.c.r.l., 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, al fine di formalizzare i contatti intercorsi e avente a oggetto l'utilizzo da parte di Unipol Assistance s.c.r.l. dell'infrastruttura radio di AREU;

RITENUTO, pertanto, per AREU e Unipol Assistance s.c.r.l., 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 la validità del presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione, fatti pregressi rapporti intercorsi dal 01.01.2024, per evitare di interrompere un servizio essenziale, fino al 31.12.2027, con esclusione del tacito rinnovo;

TENUTO CONTO che:

- Unipol Assistance s.c.r.l. manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile e patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che Unipol Assistance s.c.r.l. 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;
- Unipol Assistance s.c.r.l. 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 Unipol Assistance s.c.r.l. In tutti i predetti casi Unipol Assistance s.c.r.l. 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), attraverso la quale gli operatori della Centrale privata e della CUR si scambiano le informazioni;

VISTI i pareri positivi ricevuti dai Direttori delle Strutture responsabili e agli atti della S.C. Affari Generali e Legali;

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

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 Unipol Assistance s.c.r.l., Società con Sede con sede presso Mainzer Landstraße 193, 60326 Frankfurt am Main, German, 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 decorre dalla data di sottoscrizione, fatti pregressi rapporti intercorsi dal 01.01.2024, per evitare di interrompere un servizio essenziale, fino al 31.12.2027, con esclusione del tacito rinnovo;
3. di prendere atto che:
 - Unipol Assistance s.c.r.l. manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile, patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che Unipol Assistance s.c.r.l. 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;
 - Unipol Assistance s.c.r.l. 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 Unipol Assistance s.c.r.l. In tutti i predetti casi Unipol Assistance s.c.r.l. 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 Struttura Complessa Affari Generali e Legali;
6. di disporre che le risultanze del presente provvedimento siano comunicate alla Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU per i conseguenti adempimenti;
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

Per il Direttore Sanitario Gabriele Mario Perotti come da delega acquisita agli atti dell'Agenzia Maurizio Migliari

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

tra:

UnipolAssistance s.c.r.l., con sede legale a Torino, via Marengo 25, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Torino n. 06482460018 e partita IVA unica di gruppo 03740811207, facente parte del Gruppo Unipol (il "**Gruppo**") e soggetta all'attività di direzione e di coordinamento di Unipol Assicurazioni S.p.A., in persona dell' Amministratore Delegato Massimo Roserba, ("**Third Party Service Provider**" o "**TPSP**");

e

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, con sede legale a Milano, via Alfredo Campanini 6, codice fiscale e partita IVA 11513540960, in persona del legale rappresentante pro tempore Dott. Massimo Lombardo ("**AREU**"), nella sua qualità di Direttore Generale;

(denominate singolarmente come "**Parte**" e collettivamente come "**Parti**").

CONSIDERATO CHE

- il TPSP opera, tra l'altro, nell'organizzazione di servizi di assistenza stradale, anche tramite i servizi di risposta in caso di incidente;
- 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;
- il TPSP e 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 (la "**CUR**") 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 pan-europeo per i veicoli di nuova omologazione e al presente accordo e sue evoluzioni per i restanti veicoli.

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

1. Con l'adesione al presente accordo, AREU, attraverso la CUR, si impegna a concedere l'accesso da parte del TPSP ai *Public Safety Answer Points* di primo livello (i "**PSAP1**" coincidenti con le CUR regionali) per le chiamate di emergenza supportate da TPSP 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 modificato e/o integrato in funzione dell'evoluzione e dell'implementazione del modello di CUR sul territorio nazionale previa comunicazione al TPSP), alle seguenti condizioni:

Pag. 1 di 4

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 €24,00 (€16,00 testo accordo + €8,00 allegati). 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

- a. il TPSP dichiara che seguirà lo sviluppo dello standard EN16102 e si adopererà per rispettarne i dettami.
 - 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 TPSP, seguirà le procedure di notifica delle chiamate d'emergenza descritte nell'Allegato 2, parte integrante e sostanziale del presente accordo;
 - c. il TPSP 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 CUR preposta a questo servizio. Nel caso in cui la richiesta di soccorso inoltrata dal TPSP alla CUR non rientri nelle aree di competenza di cui all'allegato 1, la CUR che ha preso in carico la chiamata segnala al TPSP l'impossibilità di procedere con l'inoltro della chiamata stessa, la cui gestione torna in carico a TPSP senza che alcuna responsabilità in merito possa essere imputata ad AREU;
 - e. il TPSP si impegna ad assicurare che i sistemi informativi geografici da esso utilizzati siano adeguati per consentire ad AREU la determinazione del PSAP1/PSAP2 più idoneo da ingaggiare rispetto al luogo in cui si è verificata l'emergenza. Il TPSP 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 TPSP, come descritto nel presente documento.
2. Il TPSP potrà, previo 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.
 3. 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.
 4. 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)

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

Art. 4 (Durata)

1. Il presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione, fatti salvi pregressi rapporti intercorsi a far data dal 01/01/2025, e durerà fino al 31/12/2027.

2. 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.
3. 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 TPSP: gestionesvilupponetwork_ua@pec.unipol.it

Art. 5 (Responsabilità)

1. Il TPSP manleva AREU da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che lo stesso TPSP o terzi da essa dipendenti o affiliati, dovessero causare per attività connesse e oggetto del presente accordo, che non siano derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa.
2. Il TPSP 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 TPSP. In tutti i predetti casi il TPSP assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.
3. 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)

1. 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 TPSP verranno rimborsati ad AREU, previa condivisione, dal TPSP.
2. 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)

1. 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)

1. 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)

1. Le parti riconoscono e accettano che l'esecuzione del presente accordo comporta l'accesso a informazioni personali, anche di terzi, che le parti si obbligano a trattare nel rispetto delle previsioni della normativa sulla protezione dei dati personali tempo per tempo vigente, ad oggi

Pag. 3 di 4

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 €24,00 (€16,00 testo accordo + €8,00 allegati). 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

rappresentata dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), così come da ultimo modificato dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e dal Regolamento (UE) 2016/679. In particolare, nello svolgimento delle attività di cui al presente accordo, il TPSP ha accesso a dati personali di titolarità di AREU. Con la sottoscrizione del presente addendum, pertanto, le parti stipulano l'accordo allegato come Allegato 4 – Atto di nomina del responsabile del trattamento dei dati personali, mediante il quale AREU nomina il TPSP responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 GDPR.

Art. 10 (PIAO – Codice di comportamento)

1. Le Parti dichiarano espressamente di essere a conoscenza della normativa di cui al Decreto 231 e delle sue implicazioni in termini di adempimenti e responsabilità.
2. AREU dichiara di aver preso visione della Carta dei Valori e del Codice Etico, nonché delle Linee Guida Anticorruzione del Gruppo, di cui si impegna a condividerne i principi.
3. Il TPSP dichiara di aver preso visione dei documenti Piano di prevenzione della corruzione contenuto nel PIAO e Codice di comportamento adottati da AREU, di cui si impegna a condividerne i principi.

Art. 11 (Imposte e oneri)

1. Le imposte e gli oneri simili per le registrazioni di legge sono a carico del TPSP 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, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata da, Dott. Massimo Lombardo, Direttore Generale (*sottoscritto digitalmente*)
UnipolAssistance s.c.r.l., in atto rappresentata da, Ing. Massimo Roserba, Amministratore Delegato (*sottoscritto digitalmente*)

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

Milano, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata da, Dott. Massimo Lombardo, Direttore Generale (*sottoscritto digitalmente*)
UnipolAssistance s.c.r.l., in atto rappresentata da, Ing. Massimo Roserba, Amministratore Delegato (*sottoscritto digitalmente*)

In allegato:

- All. 1 – Elenco aree di competenza Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU
- All. 2 – Procedure standard di accesso alle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU
- All. 3 – Scheda informativa
- All. 4 - Atto di nomina del responsabile del trattamento dei dati personali

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 (Vigili del Fuoco)	Regione Lombardia
Pubblica sicurezza (Forze dell'Ordine)	Regione Lombardia

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 TPSP si adopererà per determinare se l'emergenza/eCall 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 TPSP.

Il personale del TPSP, 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:

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

- a. descrizione dell'emergenza
- b. il numero di telefono cui richiamare il TPSP

Informazioni ulteriori:

- a. ulteriori informazioni rilevanti per le organizzazioni di emergenza
- b. 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 TPSP può raggiungere i PSAP in ogni momento;
- b. informare immediatamente il TPSP 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 TPSP, 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 sospendere l'accesso del TPSP alla CUR.

3. Doveri e obblighi del TPSP

Il TPSP 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;
- d. nel caso di chiamata di emergenza da parte di un cliente straniero sul territorio nazionale il TPSP 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 il richiedente soccorso (attraverso il telefono personale del cliente o attraverso una scatola telematica dotata di viva voce) il TPSP 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. che 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 TPSP

Allo stato attuale la soluzione per la gestione della chiamata di emergenza da TPSP è destinata a essere offerta agli autoveicoli del proprio parco clienti.

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.

SCHEDA INFORMATIVA

Vers. 1.2

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		Note 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 =