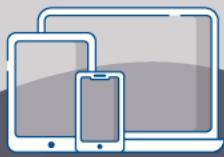


Professioni & Concorsi

MANUALE
E QUESITI

CONCORSO
**126 OPERATORI
NUE 112
CUR REGIONE PUGLIA**

Per la **prova scritta unica**



**+ TEST DI VERIFICA
SOFTWARE DI SIMULAZIONE**



EdiSES
edizioni

CONCORSO 126 OPERATORI NUE 112 CUR REGIONE PUGLIA

Per la **prova scritta unica**

Accedi ai servizi riservati



Il codice personale contenuto nel riquadro dà diritto a servizi riservati ai clienti. Registrandosi al sito, dalla propria area riservata si potrà accedere a:

**MATERIALI DI INTERESSE
E CONTENUTI AGGIUNTIVI**

CODICE PERSONALE

Grattare delicatamente la superficie per visualizzare il codice personale.
Le **istruzioni per la registrazione** sono riportate nella pagina seguente.
Il volume NON può essere venduto né restituito se il codice personale risulta visibile.
L'accesso ai servizi riservati ha la **durata di 18 mesi** dall'attivazione del codice e viene garantito esclusivamente sulle edizioni in corso.

Istruzioni per accedere ai contenuti e ai servizi riservati

SEGUI QUESTE SEMPLICI ISTRUZIONI

SE SEI REGISTRATO AL SITO

clicca su **Accedi al materiale didattico**



inserisci email e password



inserisci le ultime 4 cifre del codice ISBN,
riportato in basso a destra sul retro di
copertina



inserisci il tuo **codice personale** per
essere reindirizzato automaticamente
all'area riservata

SE NON SEI GIÀ REGISTRATO AL SITO

clicca su **Accedi al materiale didattico**



registra al sito o autenticati tramite
facebook



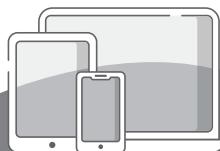
attendi l'email di conferma per
perfezionare la registrazione



torna sul sito **edises.it** e segui la
procedura già descritta per
utenti registrati



CONTENUTI AGGIUNTIVI



Per problemi tecnici connessi all'utilizzo dei
supporti multimediali e per informazioni sui
nostri servizi puoi contattarci sulla piattaforma
assistenza.edises.it

Concorso 126 OPERATORI NUE 112

CUR REGIONE PUGLIA

Manuale e Quesiti per la prova scritta



Concorso 126 Operatori NUE 112 – CUR Regione Puglia
I Edizione, 2021
Copyright © 2021, 2020, 2018 EdiSES edizioni S.r.l. – Napoli

9 8 7 6 5 4 3 2 1 0
2025 2024 2023 2022 2021

Le cifre sulla destra indicano il numero e l'anno dell'ultima ristampa effettuata

*A norma di legge è vietata la riproduzione, anche parziale,
del presente volume o di parte di esso con qualsiasi mezzo.*

L'Editore

Progetto grafico e fotocomposizione: ProMedia Studio di A. Leano
Cover Design and Front Cover Illustration: Digital Followers Srl
Stampato presso: PrintSprint S.r.l. – Napoli
Per conto della EdiSES edizioni S.r.l. – Piazza Dante 89 – Napoli

ISBN 978 88 3622 470 8

www.edises.it
info@edises.it

I curatori, l'editore e tutti coloro in qualche modo coinvolti nella preparazione o pubblicazione di quest'opera hanno posto il massimo impegno per garantire che le informazioni ivi contenute siano corrette, compatibilmente con le conoscenze disponibili al momento della stampa; essi, tuttavia, non possono essere ritenuti responsabili dei risultati dell'utilizzo di tali informazioni e restano a disposizione per integrare la citazione delle fonti, qualora incompleta o imprecisa.

Realizzare un libro è un'operazione complessa e nonostante la cura e l'attenzione poste dagli autori e da tutti gli addetti coinvolti nella lavorazione dei testi, l'esperienza ci insegna che è praticamente impossibile pubblicare un volume privo di imprecisioni. Saremo grati ai lettori che vorranno inviarci le loro segnalazioni e/o suggerimenti migliorativi sulla piattaforma assistenza.edises.it

Sommario

Libro I Normativa concernente il Numero Unico dell'Emergenza (NUE)

Capitolo 1 La disciplina normativa del Numero Unico Europeo.....	3
Capitolo 2 Il Disciplinare tecnico operativo.....	19
Capitolo 3 Profili e status giuridico del personale NUE 112	40

Libro II Normativa su funzioni e compiti delle Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza

Capitolo 1 Funzioni e compiti delle Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza	51
Capitolo 2 Il Servizio Sanitario di Urgenza ed Emergenza Medica (S.S.U.E.M.)	77

Libro III Normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali

Capitolo 1 La protezione dei dati personali nel Codice della privacy e nel GDPR	89
Capitolo 2 La disciplina del trattamento dei dati.....	97
Capitolo 3 Le tipologie di trattamento dei dati personali.....	113
Capitolo 4 La sicurezza dei dati personali e loro violazione.....	121
Capitolo 5 La tutela dell'interessato: mezzi di ricorso e sanzioni	127

Libro IV Elementi di diritto regionale con particolare riferimento allo Statuto

Capitolo 1 Il sistema delle autonomie regionali.....	143
Capitolo 2 Gli organi regionali.....	149
Capitolo 3 Le fonti regionali.....	158



Capitolo 4 L'autonomia regionale	168
Capitolo 5 Il raccordo tra i diversi livelli di governo e tipologie di controllo	173

Libro V Strumenti applicativi informatici di base

Capitolo 1 Fondamenti teorici dell'ICT	187
Capitolo 2 Uso del sistema operativo	210
Capitolo 3 Elaborazione testi	233
Capitolo 4 Foglio elettronico	254

Libro VI Strumenti web (internet e intranet)

Capitolo 1 Internet	291
Capitolo 2 Intranet	315

Libro VII Lingua inglese

Capitolo 1 Il verbo	331
Capitolo 2 Il nome	404
Capitolo 3 L'articolo	409
Capitolo 4 I pronomi e le loro classificazioni, gli aggettivi determinativi, gli articoli partitivi	411
Capitolo 5 Gli aggettivi qualificativi	426
Capitolo 6 Gli avverbi e le preposizioni	431

Premessa

Con la pubblicazione del bando nel Bollettino ufficiale della Regione Puglia (BUR 30-9-2021, n. 123) è stato indetto un concorso per **l'assunzione, a tempo pieno e indeterminato, di 126 unità categoria B3, Area professionale Operativa/Amministrativo-Tecnica**, nel profilo professionale Collaboratore amministrativo-tecnico/Operatore telefonico specializzato da assegnare alla **CUR (Centrale Unica di Risposta) del servizio NUE 112 (Numero Unico Europeo) della Regione Puglia.**

Adeguandosi alle indicazioni del bando, il volume riporta una **trattazione manualistica e domande a risposta multipla** per prepararsi in modo efficace alla prova scritta unica del concorso. Quest'ultima prevede la somministrazione di una serie di quesiti vertenti sulle seguenti materie: *ordinamento nazionale e regionale di riferimento per il NUE 112*, cenni sulla *normativa in materia di funzioni e compiti delle Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza*, normativa in materia di *protezione dei dati personali*, elementi di *diritto regionale* (con particolare riferimento allo Statuto), *strumenti applicativi informatici di base*, *strumenti web* (internet e intranet) e *lingua inglese* di base.

Per ognuna di tali discipline il testo offre un'ampia e approfondita esposizione. Ogni capitolo della parte teorica, inoltre, è completato da un **questionario** che consente di verificare il livello di preparazione raggiunto ed eventualmente ritornare sugli argomenti che meritano un ripasso e un approfondimento.

Grazie al **software online** accessibile gratuitamente nell'area riservata, previa registrazione, sarà possibile effettuare ulteriori verifiche e simulare lo svolgimento della prova scritta.

Ulteriori materiali didattici sono disponibili nell'area riservata a cui si accede mediante la registrazione al sito *edises.it* secondo la procedura indicata nel frontespizio del volume.

Eventuali errata-corrigé saranno pubblicati sul sito *edises.it*, nella scheda "Aggiornamenti" della pagina dedicata al volume

Altri aggiornamenti sulle procedure concorsuali saranno disponibili sui nostri profili social.

[Facebook.com/infoconcorsi](https://www.facebook.com/infoconcorsi)

Clicca su  (**Facebook**) per ricevere gli aggiornamenti
blog.edises.it



Indice

Libro I Normativa concernente il Numero Unico dell'Emergenza (NUE)

Capitolo 1 La disciplina normativa del Numero Unico Europeo

1.1	La ratio dell'istituzione del Numero Unico Europeo 112 fra normativa interna ed europea	3
1.1.1	Il contesto giuridico europeo	3
1.1.2	Il contesto giuridico nazionale	4
1.2	Gli obblighi europei di implementazione del servizio	4
1.3	I ritardi dell'Italia e le procedure d'infrazione da parte dell'Unione europea.....	6
1.3.1	La normativa di adeguamento	6
1.3.2	La fase propedeutica all'attivazione del NUE 112	7
1.4	Trattamento delle informazioni e tutela della privacy	9
1.4.1	La disciplina europea.....	9
1.4.2	La disciplina nazionale	11
1.5	Le numerazioni d'emergenza.....	11
	Quesiti di verifica 1 La disciplina normativa del Numero Unico Europeo	14

Capitolo 2 Il Disciplinare tecnico operativo

2.1	L'iter di realizzazione del servizio NUE	19
2.2	Il modello e i principi fondanti descritti dal DTO	20
2.3	La funzionalità del servizio	20
2.4	Il processo di gestione della chiamata di emergenza.....	21
2.5	Analisi delle fasi del processo di gestione delle chiamate di emergenza.....	22
2.5.1	Acquisizione del contatto	22
2.5.2	Individuazione dell'evento segnalato e dell'ente PSAP2 competente.....	23
2.5.3	Integrazione della Scheda Contatto	23
2.5.4	Smistamento alla Sala/Centrale Operativa competente e chiusura della gestione da parte della CUR.....	24
2.5.5	Chiusura della gestione della chiamata	24
2.6	La fase della gestione operativa dell'intervento	24
2.7	Gestione del trabocco e il trabocco automatizzato.....	25
2.8	Gestione delle condizioni di iperafflusso della CUR per chiamate di competenza dei Vigili del Fuoco.....	26
2.9	Gestione delle chiamate extra-regionali.....	27
2.10	Gestione delle chiamate extra-territoriali	28
	Quesiti di verifica 2 Il Disciplinare tecnico operativo	30



Capitolo 3 Profili e status giuridico del personale NUE 112

3.1 L'attività dell'unità operativa	40
3.2 L'Operatore tecnico "laico" (Call Taker)	40
3.3 L'Operatore Capo Turno	41
3.4 L'Amministratore di sistema	42
3.5 Il Responsabile di Struttura.....	42
3.6 Il Referente di turno.....	43
3.7 Regole di comportamento con l'utente e in Sala operativa	43
Quesiti di verifica 3 Profili e status giuridico del personale NUE 112	45

Libro II

Normativa su funzioni e compiti delle Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza

Capitolo 1 Funzioni e compiti delle Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza

1.1 Le nozioni di "ordine pubblico" e "sicurezza pubblica"	51
1.2 Legislazione e normativa di riferimento	53
1.3 Le Forze preposte all'ordine e alla sicurezza pubblica	53
1.4 Le Autorità dell'Amministrazione di Pubblica Sicurezza.....	55
1.4.1 Il sistema organizzativo della Pubblica Sicurezza.....	55
1.4.2 L'Amministrazione della Pubblica Sicurezza a livello centrale	56
1.4.3 Le Autorità di Pubblica Sicurezza a livello territoriale	57
1.4.4 Le Autorità di Pubblica Sicurezza a livello locale.....	58
1.5 La Polizia di Stato	60
1.5.1 Struttura e compiti	60
1.5.2 La Polizia di sicurezza	61
1.5.3 I provvedimenti in materia di ordine pubblico e sicurezza	63
1.5.4 Gli ufficiali e gli agenti di pubblica sicurezza	64
1.6 Le altre Forze di Polizia incaricate dell'ordine e della sicurezza pubblica	65
1.7 L'Arma dei Carabinieri.....	66
1.8 La Guardia di Finanza	68
1.9 La Polizia penitenziaria	68
1.10 I Vigili del Fuoco.....	70
1.11 Il difficile coordinamento tra le Forze di Polizia: il D.Lgs. 177/2016	72
Quesiti di verifica 1 Funzioni e compiti delle Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza.....	74

Capitolo 2 Il Servizio Sanitario di Urgenza ed Emergenza Medica (S.S.U.E.M.)

2.1 Il Sistema di Emergenza sanitaria: concetto e riferimenti normativi	77
2.2 Il modello organizzativo del Sistema di Emergenza sanitaria.....	78
2.3 Il SET 118 (Sistema di emergenza territoriale)	78
2.3.1 La Mission: da "servizio" a "sistema di soccorso".....	78
2.3.2 Caratteristiche del SET-118	79
2.3.3 Tipo di struttura e componenti strutturali	79



2.4 Le Centrali Operative	80
2.4.1 Funzioni e compiti	80
2.4.2 Le risorse tecnologiche.....	81
2.4.3 Il personale della Centrale Operativa	82
Quesiti di verifica 2 Il Servizio Sanitario di Urgenza ed Emergenza Medica (S.S.U.E.M.)	84

Libro III

Normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali

Capitolo 1 La protezione dei dati personali nel Codice della privacy e nel GDPR

1.1 Il diritto alla riservatezza	89
1.1.1 La privacy come diritto costituzionalmente tutelato	89
1.1.2 La privacy come limite alla trasparenza	90
1.2 La protezione dei dati personali: dal Codice della privacy al regolamento (UE) 2016/679	90
1.3 L'oggetto e la finalità della disciplina del Codice della privacy.....	91
1.4 Ambito oggettivo e territoriale di applicazione	91
1.5 Le principali definizioni in materia.....	92
Quesiti di verifica 1 La protezione dei dati personali nel Codice della Privacy	94

Capitolo 2 La disciplina del trattamento dei dati

2.1 I principi generali del trattamento dei dati	97
2.2 L'interessato titolare dei dati: diritti e limitazioni	99
2.2.1 Le modalità per l'esercizio dei diritti dell'interessato	99
2.2.2 I diritti dell'interessato.....	99
2.2.3 Le limitazioni ai diritti dell'interessato	100
2.3 Le informazioni all'interessato	101
2.4 Il consenso al trattamento dei dati personali.....	102
2.4.1 Nozione e condizioni	102
2.4.2 Caratteristiche del consenso.....	103
2.5 Le figure di riferimento nel trattamento dei dati.....	103
2.5.1 Il titolare e i contitolari del trattamento.....	103
2.5.2 Il responsabile del trattamento ed il suo rapporto con il titolare	104
2.5.3 Il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD)	105
2.6 Ulteriori adempimenti da parte di titolari e responsabili del trattamento.....	105
2.7 Le Autorità di controllo	106
2.8 Le autorizzazioni generali	107
2.9 La cessazione del trattamento	107
2.9.1 Applicazione del principio di necessità e finalità.....	107
2.9.2 Gli adempimenti del titolare per la cancellazione dei dati	108
Quesiti di verifica 2 La disciplina del trattamento dei dati.....	109



Capitolo 3 Le tipologie di trattamento dei dati personali	
3.1 Il trattamento dei dati connessi a un compito di interesse pubblico	113
3.2 Il trattamento di categorie particolari di dati personali.....	114
3.3 Il trattamento dei dati genetici, biometrici e relativi alla salute	115
3.4 Il trattamento dei dati relativi a condanne penali e reati	116
3.5 Il trattamento dei dati in ambito pubblico	117
Quesiti di verifica 3 Le tipologie di trattamento dei dati personali	119
Capitolo 4 La sicurezza dei dati personali e loro violazione	
4.1 La sicurezza del trattamento	121
4.2 La valutazione d'impatto sulla protezione dei dati	121
4.3 La violazione dei dati personali	122
4.3.1 La notifica all'autorità di controllo.....	122
4.3.2 La comunicazione all'interessato	123
Quesiti di verifica 4 La sicurezza dei dati personali e loro violazione	125
Capitolo 5 La tutela dell'interessato: mezzi di ricorso e sanzioni	
5.1 Le forme di tutela dell'interessato	127
5.2 La tutela amministrativa: il reclamo	128
5.2.1 Contenuto e modalità di presentazione	128
5.2.2 Procedimento	128
5.3 La tutela giurisdizionale dinanzi al giudice ordinario	129
5.3.1 L'alternatività del sistema di tutela	129
5.3.2 L'azione giudiziaria: rito, termini, ruolo del Garante.....	130
5.4 Le azioni aventi ad oggetto il risarcimento del danno	131
5.4.1 Risarcimento del danno da violazione del GDPR (art. 82 reg. UE 2016/679) ...	131
5.4.2 La responsabilità pro quota.....	131
5.4.3 Le condizioni di esonero della responsabilità.....	132
5.4.4 Le tipologie dei danni risarcibili	132
5.5 I comportamenti sanzionati nel Codice della privacy	133
5.5.1 Illeciti penali.....	133
5.5.2 Sanzioni amministrative: condizioni e procedimento	134
Quesiti di verifica 5 La tutela dell'interessato: mezzi di ricorso e sanzioni	136

Libro IV

Elementi di diritto regionale

con particolare riferimento allo Statuto

Capitolo 1 Il sistema delle autonomie regionali	
1.1 Le disposizioni costituzionali	143
1.1.1 Le autonomie territoriali nella Costituzione.....	143
1.1.2 Le Regioni nella Costituzione	144
1.2 La difficile attuazione dell'ordinamento regionale italiano	145
1.2.1 I primi passi del regionalismo italiano.....	145

1.2.2 Gli interventi di riforma.....	145
Quesiti di verifica 1 Il Sistema delle autonomie regionali	147
Capitolo 2 Gli organi regionali	
2.1 Quadro complessivo	149
2.2 Il Consiglio regionale	149
2.2.1 Nozione e modalità di elezione.....	149
2.2.2 La composizione e la durata.....	150
2.2.3 Le funzioni.....	151
2.3 Il Presidente della Regione	152
2.3.1 Ruolo e modalità di elezione.....	152
2.3.2 Le funzioni.....	152
2.4 La Giunta regionale.....	153
2.4.1 Nozione e composizione.....	153
2.4.2 Le funzioni.....	154
2.5 La forma di governo regionale	154
Quesiti di verifica 2 Gli organi regionali.....	156
Capitolo 3 Le fonti regionali	
3.1 Gli Statuti regionali	158
3.1.1 Nozione di Statuto e classificazioni	158
3.1.2 La collocazione degli Statuti nel sistema delle fonti	159
3.1.3 Il contenuto degli Statuti regionali ordinari	159
3.1.4 Il procedimento di approvazione degli Statuti	160
3.2 Le leggi regionali	161
3.2.1 Tipologie di leggi regionali	161
3.2.2 La competenza legislativa delle Regioni ordinarie	162
3.2.3 La potestà legislativa delle Regioni speciali	163
3.2.4 Procedimento di approvazione delle leggi regionali.....	164
3.3 I regolamenti regionali.....	164
3.3.1 Tipologie di regolamenti.....	164
3.3.2 Titolarità del potere di approvazione dei regolamenti.....	165
Quesiti di verifica 3 Le fonti regionali	166
Capitolo 4 L'autonomia regionale	
4.1 L'autonomia amministrativa	168
4.1.1 I principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione	168
4.1.2 Le tipologie di funzioni amministrative delineate dalla Costituzione	169
4.1.3 Il principio di sussidiarietà orizzontale	169
4.2 L'autonomia finanziaria	170
Quesiti di verifica 4 L'autonomia regionale	171
Capitolo 5 Il raccordo tra i diversi livelli di governo e tipologie di controllo	
5.1 Strumenti e principi	173
5.2 La funzione di indirizzo e coordinamento	174
5.3 Le attività di controllo sulle Regioni e il potere sostitutivo.....	175



5.3.1	I controlli sugli organi: scioglimento del Consiglio e rimozione del Presidente.....	175
5.3.2	I controlli sugli atti regionali.....	176
5.3.3	Il controllo sulla gestione da parte della Corte dei conti	177
5.3.4	I controlli sostitutivi	177
5.4	I pareri e le intese	179
5.5	I rapporti tra Regioni ed enti locali.....	180
5.5.1	La disciplina statutaria	180
5.5.2	Il Consiglio delle autonomie locali (CAL)	180
5.6	Le Conferenze tra lo Stato, le Regioni e le Autonomie locali	181
5.6.1	Nozione.....	181
5.6.2	La Conferenza Stato-Regioni e Province autonome	181
5.6.3	La Conferenza Stato-Città e Autonomie locali.....	182
5.6.4	La Conferenza unificata.....	182
Quesiti di verifica 5	Il raccordo tra i diversi livelli di governo e tipologie di controllo.....	183

Libro V

Strumenti applicativi informatici di base

Capitolo 1 Fondamenti teorici dell'ICT

1.1	Componenti del computer	187
1.2	Unità centrale di elaborazione (CPU)	187
1.3	Hardware	188
1.4	Memorie	188
1.4.1	Memoria RAM e memoria ROM	189
1.4.2	Memorie di massa	189
1.4.3	Capienza di una memoria	190
1.4.4	Memorizzazione delle informazioni sulle memorie di massa	191
1.5	Periferiche I/O	191
1.5.1	Periferiche di Input.....	191
1.5.2	Periferiche di Output.....	192
1.6	Porte di comunicazione	193
1.7	Gestione dei dispositivi I/O	193
1.8	Tipi di computer.....	194
1.9	Velocità e prestazioni.....	194
1.10	Software	195
1.10.1	Software di sistema	195
1.10.2	Software applicativo e multimediale	196
1.10.3	Licenze d'uso dei software.....	196
1.10.4	Software e diritto d'autore.....	197
1.10.5	Realizzazione di un software	198
1.11	Le reti informatiche.....	200
1.11.1	Protocolli di rete	200
1.11.2	Internet	200

1.11.3 Velocità di scambio dati	201
Quesiti di verifica 1 Fondamenti teorici dell'ICT.....	203

Capitolo 2 Uso del sistema operativo

2.1 Nozioni introduttive	210
2.2 Uso della tastiera e del mouse	211
2.3 Windows 10	212
2.3.1 Caratteristiche generali.....	212
2.3.2 Gestione delle finestre	215
2.3.3 Assistente digitale	216
2.3.4 Riavvio e spegnimento	216
2.3.5 Caratteristiche del sistema hardware	216
2.3.6 Struttura del file system	217
2.3.7 Configurazione degli elementi principali	218
2.4 File e cartelle	218
2.4.1 Tipi di file	218
2.4.2 Creare una nuova cartella.....	219
2.4.3 Creare un file di testo	219
2.4.4 Apertura e modifica di un file di testo.....	220
2.4.5 Proprietà di file e cartelle	221
2.5 Operazioni con i file.....	222
2.5.1 Copiare un file.....	222
2.5.2 Spostare un file.....	222
2.5.3 Eliminare un file	223
2.5.4 Selezionare le icone	223
2.5.5 Riordinare le icone	224
2.5.6 File compressi.....	224
2.6 Software principali di Windows 10	224
Quesiti di verifica 2 Uso del sistema operativo	226

Capitolo 3 Elaborazione testi

3.1 Nozione di videoscrittura	233
3.2 Struttura di Microsoft Word e degli altri programmi di Office	233
3.2.1 Interfaccia grafica	233
3.2.2 Operazioni di base	235
3.3 Impostazioni di pagina.....	237
3.4 Scrittura.....	238
3.4.1 Formattazione.....	238
3.4.2 Allineamento	239
3.4.3 Elenchi puntati e numerati	240
3.4.4 Spaziatura e interlinea	240
3.4.5 Copia, incolla e taglia.....	241
3.4.6 Intestazioni, più di pagina e numeri di pagina.....	241
3.4.7 Inserimento di oggetti	241
3.4.8 Inserimento di tabelle.....	242
3.4.9 Interruzioni di pagina.....	243



3.5	Altre funzioni	243
3.5.1	Controllo ortografia (F7)	243
3.5.2	Thesaurus (MAIUSC + F7)	244
3.5.3	Trova e sostituisci.....	244
3.5.4	Inserimento di simboli.....	245
Quesiti di verifica 3	Elaborazione testi.....	247

Capitolo 4 Foglio elettronico

4.1	Nozione e caratteristiche	254
4.2	Struttura di Microsoft Excel.....	254
4.2.1	La cartella di lavoro.....	255
4.2.2	Selezione di una singola cella.....	256
4.2.3	Tipi di dato di una cella.....	257
4.2.4	Barra della formula	258
4.2.5	Operazioni di base	258
4.2.6	Ridimensionamento celle	261
4.2.7	Aggiungere ed eliminare righe e colonne.....	261
4.3	Formule	262
4.4	Funzioni.....	263
4.5	Formattazione di un foglio elettronico	266
4.5.1	Stili del carattere	266
4.5.2	Bordi	268
4.5.3	Allineamento del testo	269
4.5.4	Formato celle.....	269
4.6	Copiare, tagliare e incollare	272
4.7	Il quadratino di riempimento	274
4.7.1	Funzioni del quadratino di riempimento.....	274
4.7.2	Inserimento di formule attraverso il quadratino di riempimento	276
4.8	Riferimenti assoluti e riferimenti relativi	278
4.9	Grafici e diagrammi in Excel	279
4.10	Ordinamento dati.....	280
4.11	Messaggi d'errore comuni.....	282
4.11	Messaggi d'errore comuni.....	283
Quesiti di verifica 4	Foglio elettronico	284

Libro VI

Strumenti web (internet e intranet)

Capitolo 1 Internet

1.1	Nozione e architettura di sistema	291
1.2	Topologia di una rete	291
1.2.1	Topologia ad anello.....	292
1.2.2	Topologia a stella.....	292
1.2.3	Topologia a bus	292
1.2.4	Topologia ad albero	292



1.2.5	Topologia a maglia	293
1.3	I protocolli di comunicazione.....	293
1.3.1	Caratteristiche	293
1.3.2	Protocolli legati a Internet.....	294
1.4	Il web	294
1.4.1	I web-browser.....	294
1.4.2	Indirizzi IP e URL	295
1.4.3	Server DNS	296
1.4.4	Server DHCP	296
1.5	Uso di Microsoft Edge	296
1.5.1	Interfaccia grafica di Edge.....	296
1.5.2	Configurazione di Edge.....	298
1.5.3	Siti di social network	300
1.5.4	Instant messaging e VOIP.....	300
1.5.5	Netiquette	301
1.6	La posta elettronica	301
1.6.1	Posta	301
1.7	Sicurezza su Internet	307
	Quesiti di verifica 1 Internet.....	308

Capitolo 2 Intranet

2.1	Definizione e caratteristiche	315
2.2	Servizi	315
2.3	Struttura di una rete Intranet	317
2.4	Contenuti	318
2.5	Perché dotarsi di una rete Intranet	320
2.6	Approfondimento tecnico: le reti.....	320
2.7	Internet, Intranet ed extranet.....	322
2.8	I <i>chatbot</i>	323
2.9	Incentivare la partecipazione all’Intranet aziendale	325
2.10	Le piattaforme per la collaborazione	326
	Quesiti di verifica 2 Intranet.....	327

Libro VII Lingua inglese

Capitolo 1 Il verbo

1.1	Il presente del verbo essere (<i>to be</i>)	331
1.1.1	Forme del verbo	331
1.1.2	There is/there are.....	332
1.2	Il presente del verbo avere (<i>to have</i>)	333
1.2.1	Altri usi di <i>have</i>	336
1.3	Il <i>simple present</i>	336
1.4	Il <i>present continuous</i>	338
1.5	Il passato del verbo essere (<i>to be</i>)	340



1.5.1 There was/there were	342
1.6 Il passato del verbo avere (<i>to have</i>)	342
1.7 Il <i>simple past</i>	345
1.7.1 Verbi regolari.....	345
1.7.2 Verbi irregolari	345
1.8 Il <i>past continuous</i>	347
1.9 Il <i>present perfect</i>	348
1.10 Il <i>present perfect continuous</i>	351
1.11 Il <i>past perfect</i>	353
1.12 Il <i>past perfect continuous</i>	355
1.13 La forma <i>used to</i>	356
1.14 Il futuro	358
1.15 Futuro nel passato (<i>future in the past</i>)	362
1.16 L'imperativo e la forma <i>let's</i>	363
1.17 <i>Question tags</i>	363
1.18 Accordo e disaccordo	363
1.19 <i>Reply questions</i>	364
1.20 I verbi modali (<i>can, could, may, might, will, would, shall, should, ought to, must, need, dare</i>)	364
1.21 La forma passiva.....	385
1.21.1 Il verbo <i>to get</i>	385
1.21.2 <i>Have/get + oggetto + participio passato</i>	385
1.21.3 La costruzione con <i>it</i>	386
1.22 Il periodo ipotetico	386
1.23 Reporting verbs.....	388
1.24 L'infinito con <i>to</i> e senza <i>to</i> . La forma in -ing.....	389
1.25 <i>Want someone to do something</i>	391
1.26 <i>Confusing verbs</i>	392
1.27 <i>Phrasal verbs</i>	392
1.28 Verbi seguiti dalle preposizioni.....	394
Quesiti di verifica 1 Il verbo	396

Capitolo 2 Il nome

2.1 Il plurale	404
2.2 Il genitivo sassone	405
2.3 Aggettivazione dei sostantivi	406
2.4 Nomi numerabili e non numerabili	406
2.4.1 <i>A piece of/a bit of</i>	406
2.4.2 <i>Pair nouns</i>	407

Capitolo 3 L'articolo

3.1 Gli articoli indeterminativi.....	409
3.2 L'articolo determinativo.....	409

Capitolo 4 I pronomi e le loro classificazioni, gli aggettivi determinativi, gli articoli partitivi

4.1 Pronomi personali soggetto, pronomi personali complemento, aggettivi possessivi e pronomi possessivi	411
--	-----

4.2 Pronomi riflessivi e pronomi reciproci	412
4.3 Aggettivi e pronomi dimostrativi	413
4.3.1 <i>One e ones</i>	413
4.4 Aggettivi indefiniti	414
4.4.1 Composti: <i>some-, every-, any- e no-</i>	414
4.5 Differenza tra <i>enough</i> e <i>plenty of</i>	415
4.6 <i>Question words</i>	415
4.7 Le frasi relative.....	415
4.8 Gli articoli partitivi.....	416
Quesiti di verifica 2 Nomi, articoli, pronomi e aggettivi.....	417

Capitolo 5 Gli aggettivi qualificativi

5.1 La collocazione dell'aggettivo	426
5.1.1 I comparativi.....	426
5.1.2 Il superlativo	428
5.1.3 Gli aggettivi di nazionalità	429

Capitolo 6 Gli avverbi e le preposizioni

6.1 Gli avverbi.....	431
6.1.1 Gli avverbi di modo	431
6.1.2 Gli avverbi di luogo e tempo	431
6.1.3 Gli avverbi di frequenza	432
6.1.4 Gli avverbi di quantità	432
6.1.5 Gli avverbi frasali	432
6.2 Le preposizioni	433
6.2.1 Le preposizioni, di posizione e movimenti.....	433
6.2.2 Le preposizioni di tempo.....	434
Quesiti di verifica 3 Aggettivi (qualificativi), avverbi e preposizioni.....	436



Capitolo 1

La disciplina normativa del Numero Unico Europeo

1.1 La ratio dell'istituzione del Numero Unico Europeo 112 fra normativa interna ed europea

1.1.1 Il contesto giuridico europeo

La portata delle conseguenze connesse al verificarsi di un evento emergenziale è una variabile dipendente non solo dall'entità dell'accadimento, ma anche dal contesto in cui esso si verifica oltre che dal grado e dalle modalità di risposta delle istituzioni e dei singoli individui. Nella prassi, la gestione dell'emergenza è necessariamente affidata ad una pletora di istituzioni differenti ed eterogenee, per modalità di intervento e per specificità delle funzioni, motivo per il quale diventa strategico agevolare un coordinamento tra i vari enti coinvolti nella risposta, affinché vi sia, *in primis*, uniformità e coerenza delle informazioni ricevute dai vari attori pubblici interessati.

Il Numero Unico di Emergenza 112 (nel seguito della trattazione anche “NUE 112”) è stato introdotto con la **decisione 91/396/CEE** del Consiglio dei Ministri europei del 29-7-1991, proprio al fine di rendere disponibile ai cittadini un numero di emergenza valido in tutti gli Stati membri dell’Unione. L’articolo 1 della decisione invitava gli Stati membri “ad assicurare l’introduzione del numero 112 nelle reti telefoniche pubbliche, nelle future reti digitali integrate nei servizi nonché nei servizi pubblici mobili come Numero Unico Europeo per chiamate di emergenza”. Attraverso il 112, sia da telefono fisso che da cellulare, veniva data al cittadino europeo la possibilità di richiedere l’intervento di emergenza grazie a una centrale operativa in grado di smistare la richiesta al terminale adeguato.

Il NUE 112 diventa così il **numero di telefono per chiamare i servizi di emergenza in tutti gli Stati dell’Unione europea**. Le ragioni dell’istituzione del NUE 112 sono legate ad aspetti di semplicità nel memorizzare il numero di emergenza, alla gratuità del servizio, ma soprattutto alla possibilità di uniformare e velocizzare i flussi informativi grazie alla standardizzazione delle soluzioni tecnologiche, così garantendo l’intervento delle istituzioni competenti, nonché l’organica, celere ed efficace reazione di tutti gli enti deputati al soccorso (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria) e di tutti i livelli territoriali coinvolti (nazionale, regionale e locale).

La citata decisione europea è stata successivamente abrogata dalla direttiva 2002/21/CE istitutiva di un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, a sua volta rifiuta, unitamente alle altre direttive del “pacchetto Telecom” di cui faceva parte, nella **direttiva (UE) 2018/1972** (recante il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche) che ne ha disposto l’abrogazione (cfr. art. 125).



1.1.2 Il contesto giuridico nazionale

Per quanto riguarda, invece, il contesto giuridico nazionale che disciplina l'attuazione del NUE 112, rileva innanzitutto la Carta costituzionale. L'art. 117 della Costituzione individua tra le materie di legislazione esclusiva, previste dal comma 2, lettere *h* e *m*), l'ordine e la sicurezza pubblica, ad esclusione della polizia amministrativa locale, e la determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale. Al tempo contempla, tra le materie di legislazione concorrente Stato-Regione (comma 3), la tutela della salute, la protezione civile e il governo del territorio. Alla luce della competenza legislativa concorrente, riguardante molte materie inevitabilmente collegate al NUE 112, è quindi necessario un coordinamento tra lo Stato e le Regioni nell'istituzione del servizio e nell'esecuzione dello stesso.

Sul piano delle fonti ordinarie si citano invece i provvedimenti seguenti:

- il D.Lgs. 1-8-2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche (in particolare gli artt. 75-bis e 76) e contenente la normativa di adeguamento alle direttive europee;
- il D.Lgs. 19-8-2016, n. 177 il cui art. 6 prevede la realizzazione sul territorio nazionale del servizio «Numero unico di emergenza europeo 112».

1.2 Gli obblighi europei di implementazione del servizio

L'art. 109 (*Comunicazioni di emergenza e numero unico di emergenza europeo*) della direttiva (UE) 2018/1972, che riprende con alcune modifiche l'art. 26 della direttiva "Servizio universale" 2002/22/CE, impone agli Stati membri il rispetto di alcuni principi generali e obblighi specifici cui uniformare le modalità relativa all'implementazione del servizio NUE 112.

I principi e obblighi declinati sono i seguenti:

- **chiamata gratuita.** Tutti gli utenti finali di servizi telefonici accessibili al pubblico possono avere accesso, gratuitamente e senza dover utilizzare alcun mezzo di pagamento, ai servizi di soccorso tramite le comunicazioni di emergenza digitando il Numero Unico di emergenza europeo 112 e qualunque numero di emergenza nazionale specificato dagli Stati membri;
- **accessibilità garantita.** Gli Stati membri devono promuovere l'accesso ai servizi di soccorso tramite il Numero Unico di emergenza europeo 112 da reti di comunicazione elettronica che non sono accessibili al pubblico ma consentono le chiamate verso le reti pubbliche, in particolare quando l'impresa responsabile di tale rete non fornisce un accesso alternativo e agevole a un servizio di soccorso;
- **adeguata informazione.** Gli utenti finali devono essere adeguatamente informati in merito all'esistenza e all'uso del Numero Unico di emergenza europeo 112, nonché alle sue funzioni di accessibilità, anche attraverso iniziative rivolte specificamente alle persone che viaggiano da uno Stato membro all'altro e agli utenti finali con disabilità. Tali informazioni sono fornite in un formato accessibile e concepito per diversi tipi di disabilità;
- **adeguata risposta.** Le chiamate al NUE 112 devono ricevere adeguata risposta e devono essere trattate nel modo più consono alla struttura nazionale dei servizi di soc-

corso. Tali comunicazioni di emergenza ricevono risposte e un trattamento con la stessa rapidità ed efficacia riservate alle comunicazioni di emergenza dirette al numero o ai numeri di emergenza nazionali, se questi continuano ad essere utilizzati;

- **nessuna discriminazione.** La direttiva richiede che le chiamate di emergenza siano trattate in modo omogeneo sul territorio di ciascuno Stato membro in modo da offrire al cittadino chiamante la medesima qualità del servizio;
- **accesso per gli utenti finali disabili.** L'accesso per gli utenti finali con disabilità ai servizi di emergenza deve essere reso disponibile tramite le comunicazioni di emergenza ed equivalente a quello degli altri utenti finali conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. La Commissione e le autorità nazionali di regolamentazione o le altre autorità competenti devono adottare misure adeguate per assicurare che, mentre viaggiano in un altro Stato membro, gli utenti finali con disabilità possano accedere ai servizi di emergenza su un piano di parità con altri utenti finali, ove possibile senza alcuna preregistrazione;
- **localizzazione del chiamante.** Le informazioni sulla localizzazione del chiamante devono essere messe a disposizione del centro di raccolta delle chiamate di emergenza (PSAP nella sigla inglese, ovvero *Public Safety Answering Point*) più adatto senza indugio dopo che è stata stabilita la connessione della comunicazione di emergenza. Esse comprendono le informazioni sulla localizzazione basata sulla rete e, ove disponibili, le informazioni sulla localizzazione del chiamante derivanti dai dispositivi mobili. Gli Stati membri devono provvedere affinché *la generazione e la trasmissione delle informazioni sulla localizzazione del chiamante siano gratuite* per l'utente finale e per lo PSAP con riguardo a tutte le comunicazioni di emergenza al Numero Unico di emergenza europeo 112. Essi, inoltre, possono estendere tale obbligo alle comunicazioni di emergenza a numeri di emergenza nazionali.

Si impone poi alla Commissione europea l'obbligo di presentare ogni 2 anni, una relazione al Parlamento europeo e al Consiglio sull'efficacia dell'attuazione del Numero Unico di emergenza europeo 112.

Ai fini di una maggiore chiarezza nel documento europeo vengono poi fornite le seguenti definizioni:

- **centro di raccolta delle chiamate di emergenza o PSAP (*Public Safety Answering Point*):** un luogo fisico, sotto la responsabilità di un'autorità pubblica o di un organismo privato riconosciuto dallo Stato membro, in cui perviene inizialmente una comunicazione di emergenza;
- **PSAP più idoneo:** uno PSAP istituito dalle autorità competenti per coprire le comunicazioni di emergenza da un dato luogo o per le comunicazioni di emergenza di un certo tipo;
- **comunicazione di emergenza:** comunicazione mediante servizi di comunicazione interpersonale tra un utente finale e lo PSAP con l'obiettivo di richiedere e ricevere aiuto d'urgenza dai servizi di emergenza;
- **servizio di emergenza:** un servizio, riconosciuto come tale dallo Stato membro, che fornisce assistenza immediata e rapida in situazioni in cui esiste, in particolare, un rischio immediato per la vita o l'incolumità fisica, la salute o la sicurezza individuale o pubblica, la proprietà privata o pubblica o l'ambiente, in conformità del diritto nazionale;



- informazioni sulla localizzazione del chiamante: i dati trattati in una rete mobile pubblica, derivanti dall'infrastruttura di rete o dai dispositivi mobili, che indicano la posizione geografica delle apparecchiature terminali mobili di un utente finale e in una rete pubblica fissa i dati sull'indirizzo fisico del punto terminale di rete.

1.3 I ritardi dell'Italia e le procedure d'infrazione da parte dell'Unione europea

1.3.1 La normativa di adeguamento

La direttiva Servizio universale 2002/22/CE è stata recepita nell'ordinamento nazionale con il D.Lgs. 1-8-2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche (cfr. artt. 75-bis e 76).

In maniera conforme a quanto stabilito in sede europea l'**art. 76 del Codice delle comunicazioni prevede:**

- l'obbligo di provvedere affinché tutti gli utenti finali dei servizi, compresi gli utenti di telefoni pubblici a pagamento, possano **chiamare gratuitamente i servizi di soccorso** digitando il numero di emergenza unico europeo 112 e qualunque numero di emergenza nazionale. Le chiamate devono ricevere adeguata risposta ed essere trattate nel modo più conforme alla struttura dei servizi di soccorso. Tali chiamate ricevono risposte e un trattamento con la stessa rapidità ed efficacia riservate alle chiamate al numero 0 ai numeri di emergenza nazionali, se questi continuano ad essere utilizzati;
- l'onere, a carico degli operatori esercenti reti telefoniche pubbliche, per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo 112, di mettere a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso e di protezione civile, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, le **informazioni relative all'ubicazione del chiamante**;
- la necessità di assicurare ai cittadini un'**informazione adeguata** in merito all'esistenza e all'uso del numero di emergenza unico europeo 112, in particolare attraverso iniziative rivolte specificamente alle persone che viaggiano da uno Stato membro all'altro;
- l'obbligo di garantire che l'accesso per gli **utenti finali disabili** ai servizi di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali. Per assicurare che tali soggetti possano accedere ai servizi di emergenza mentre si trovano in Stati diversi dal proprio, le misure adottate a tal fine devono basarsi quanto più possibile sulle norme o specifiche europee pubblicate conformemente all'art. 17 direttiva 2002/21/CE. Tali misure, comunque, non impediscono al Ministero di adottare ulteriori prescrizioni al fine di perseguire gli obiettivi predetti;
- il dovere per le imprese interessate di mettere gratuitamente a disposizione dell'autorità incaricata delle chiamate di emergenza le **informazioni sulla localizzazione del chiamante** nel momento in cui la chiamata raggiunge tale autorità. Ciò si applica altresì per ogni chiamata al numero di emergenza unico europeo 112.

All'art. 75-bis sono attribuiti al **Ministero dell'interno** di concerto con il Ministero dello sviluppo economico (MISE), poteri di indirizzo e coordinamento per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del numero di emergenza unico europeo, anche attraverso il ricorso ai **Centri unici di risposta (CUR)**.

Per l'esercizio di tali poteri il Ministro dell'Interno si avvale di una specifica **Commissione consultiva** composta dai rappresentanti del Ministero dell'interno, della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Dipartimento per le politiche europee), dei Ministeri dell'economia e delle finanze, dello sviluppo economico, della salute e della difesa nonché dai rappresentanti designati dalla Conferenza Stato-Regioni. Con D.M. 7-10-2013, il Ministro dell'Interno ha costituito la Commissione consultiva di cui al soparichiamato art. 75-bis, co. 2, incardinandola presso il Dipartimento della Pubblica Sicurezza e affidandone la Presidenza al Vice Direttore Generale della Pubblica Sicurezza preposto dall'attività di coordinamento e di pianificazione delle Forze di polizia.

1.3.2 La fase propedeutica all'attivazione del NUE 112

La fase propedeutica all'attivazione sul territorio nazionale del servizio 112 è stata avviata da un decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M. 4-8-2003), che ha anche costituito un gruppo di lavoro per l'avvio della sperimentazione. Il 15 marzo 2005 il Gruppo di lavoro ha approvato lo studio di fattibilità del progetto.

Con D.P.C.M. 30-6-2005, è stata istituita, presso il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, una specifica *struttura di missione*, denominata **Unità tecnico-operativa per l'istituzione del Numero Unico Europeo di Emergenza**, allo scopo di coordinare tutte le attività necessarie all'attuazione del progetto. La finalità era quella di supportare l'implementazione e il potenziamento, in tutte le Regioni, dei meccanismi di *governance* multilivello centro-regioni necessari per estendere il modello NUE all'intero territorio nazionale, attraverso l'attuazione sinergica di programmi di investimento pubblico, sia centrali che regionali.

Il progetto presentato dal gruppo prevedeva la realizzazione di un PSAP di primo livello incaricato della raccolta delle chiamate dirette sia ai numeri di emergenza 112 (Carabinieri), 113 (Polizia di Stato), 115 (Vigili del Fuoco), 118 (Emergenza Sanitaria) sia alle numerazioni di pubblica utilità. Tale soluzione *non offriva, però, la possibilità di localizzare la chiamata*, ragione per cui è stata avviata nel 2006 una procedura d'infrazione (n. 2006/2114) dalla Commissione.

La **localizzazione del chiamante** costituisce un fattore strategico e indispensabile per il buon funzionamento del servizio. Essa consente agli operatori del 112 di:

- *ricevere immediatamente le informazioni relative al chiamante*, localizzazione comune, via e numero civico, nel caso di telefoni fissi, ed esatta ubicazione sul territorio, per i telefoni mobili, con un'approssimazione che varia dai 10 metri dei centri urbani, ai 200 metri delle aree rurali o poco abitate;
- *capire se associato a più chiamate* al 112 sia un singolo evento (es.: incidente stradale) o se siano più incidenti, che, quindi, richiedono più mezzi di soccorso;
- *individuare l'esatta posizione dell'evento* qualora il chiamante non abbia la possibilità di fermarsi (es.: in autostrada), attraverso la traiettoria seguita dalla localizzazione del chiamante;
- *inviare i soccorsi* qualora il chiamante non sappia dove esattamente si trovi o non sia nelle condizioni di fornire informazioni (es.: stato di semi-incoscienza, dispersi in alta montagna).

La procedura di infrazione 6 mesi dopo è stata confermata e nel marzo 2007 l'Italia è stata deferita alla Corte di Giustizia europea (*causa C-539/07*) per non aver ottempe-



rato alla direttiva “Servizio universale” che istituisce il 112 come numero di emergenza europeo. L’Italia è stata successivamente condannata, anche se nel frattempo, con **decreto datato il 22 gennaio 2008**, l’allora Ministro delle comunicazioni Gentiloni avesse stabilito prime misure relative al “Numero unico di emergenza europeo 112”. Invero il decreto Gentiloni provvede ad assicurare la localizzazione del chiamante in riferimento a tutte le chiamate verso i numeri di emergenza 112 e 113 originate da reti telefoniche fisse. Le numerazioni d’emergenza 118 e 115, dunque, non vengono inserite nel Numero Unico restando così escluse dalla possibilità di ricezione dei dati di localizzazione del chiamante. Per questo motivo la soluzione formalizzata dal decreto Gentiloni non è stata in grado di bloccare la procedura di infrazione.

In realtà, a fronte del mancato adempimento dei dettami prescritti ex art. 26 della precipitata direttiva “Servizio universale”, nei confronti dell’Italia vengono sollevate due procedure di infrazione, e nella specie:

- la procedura d’infrazione n. 2008/2258 per la mancanza di garanzia del trasferimento della chiamata dal numero unico di emergenza europeo 112 ad altro centralino d’emergenza;
- la procedura d’infrazione n. 2006/2114, con la quale si contestava, per l’appunto, all’Italia la violazione della direttiva 2002/22/CE per l’indisponibilità di informazioni sulla localizzazione delle chiamate al numero 112.

Nel tentativo di sanare tali procedure d’infrazione, nell’aprile del 2009 la Presidenza del Consiglio dei Ministri, in un incontro con la Commissione europea sulle modalità con le quali le Autorità italiane intendessero attuare gli obblighi previsti dalla sentenza della Corte di Giustizia, ha indicato una soluzione basata su Punti di risposta di pubblico soccorso di primo livello (PSAP1). La *soluzione ponte* individuata dal Governo permetteva l’acquisizione dei dati sulla localizzazione del chiamante sul territorio nazionale nelle centrali operative attestate alla numerazione 112 assegnata all’Arma dei Carabinieri. In tal modo, è stata chiusa la procedura di infrazione europea. Con decreto del 12 novembre 2009 il Ministero dello Sviluppo Economico (che aveva assorbito nel frattempo le competenze del Ministero delle comunicazioni) ha esteso alle numerazioni del Corpo nazionale dei vigili del fuoco e dell’Emergenza sanitaria la possibilità di accedere al servizio di identificazione e localizzazione delle chiamate dirette ai numeri 115 e 118.

Successivamente (con il D.L. 135/2009, conv. dalla L. 166/2009) è stata autorizzata la spesa straordinaria di 42 milioni di euro (art. 8). Nella relazione tecnica allegata a tale provvedimento venivano specificati gli **interventi da realizzarsi** con tali risorse:

- una rete VPN IP (rete dati e fonia internet dedicato) delle emergenze con collegamenti per il 112, 113, 115 e 118;
- un sito primario del concentratore CED interforze;
- l’attivazione della funzionalità di localizzazione del chiamante con possibilità di trasferimento a 115 e 118 per il 50% dei Comandi provinciali dell’Arma dei Carabinieri, delle Questure e delle relative articolazioni territoriali;
- la digitalizzazione delle linee e l’attivazione integrale del 112 NUE (112, 113, 115 e 118) su tre sedi pilota.

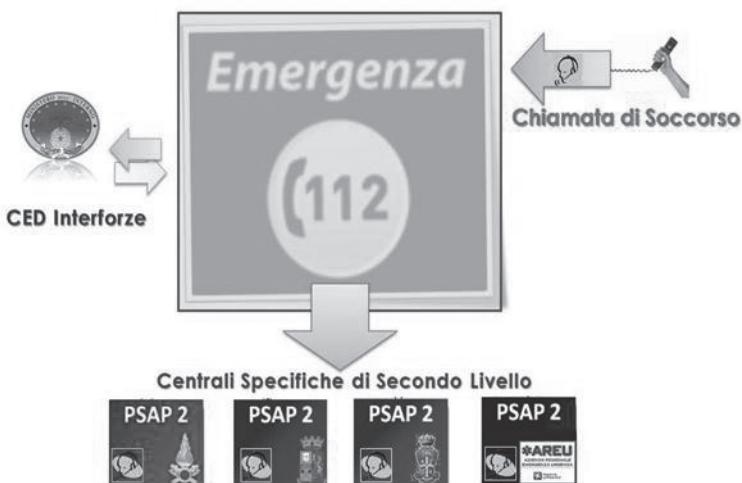
Il 22 giugno 2010 a Varese è partita la prima sperimentazione del modello del **Call Center Laico** basato sulla distinzione tra Centrale di primo livello (PSAPI), che ri-

ceve tutte le chiamate di emergenza, e Centrali di secondo livello (PSAP 2) che ne assumono la gestione operativa. Il modello è stato seguito anche nelle Province di Monza, Bergamo, Como e Lecco e nel 2015 esteso all'intera Regione Lombardia.

Il Call Center laico garantisce un'unica “prima risposta” a tutte le chiamate di soccorso (pubblica sicurezza, soccorso tecnico e soccorso sanitario) che ogni cittadino italiano o straniero che si trova in Lombardia può effettuare componendo gli attuali numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118). Gli operatori del Call Center laico classificano il tipo di emergenza, raccolgono in automatico tutte le informazioni rilevanti (localizzazione della chiamata e identificazione del chiamante) e le inoltrano alle Centrali operative delle Amministrazioni competenti per la risoluzione dell'emergenza (Pubblica Sicurezza, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria).

Al cittadino vengono garantite una *risposta coordinata e integrata* tra le varie Forze coinvolte, la *funzionalità di localizzazione e identificazione del chiamante*, la *risposta in diverse lingue* e l'*accesso per i diversamente abili*.

Contesto Operativo Attuale



1.4 Trattamento delle informazioni e tutela della privacy

1.4.1 La disciplina europea

La direttiva 2002/58/CE del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche, stabilisce in linea di principio che il diritto al rispetto della vita privata e alla protezione dei dati sia rigorosamente tutelato e che a tal fine siano adottate adeguate misure di sicurezza tecnica ed organizzativa.

Tuttavia, la stessa direttiva stabilisce pure che i fornitori di reti e servizi di comunicazioni pubbliche possano disattivare la soppressione dell'indicazione della linea chiamante e possano annullare la soppressione della presentazione dell'identificazione



della linea chiamante, *nonostante il rifiuto o il mancato consenso temporanei dell'abbonato o dell'utente*, linea per linea, per gli organismi che trattano chiamate di emergenza, riconosciuti come tali da uno Stato membro, in particolare per le forze di polizia, i servizi di ambulanza e i vigili del fuoco, affinché questi possano reagire a tali chiamate. In altri termini, la **direttiva 2002/58/CE autorizza i servizi di pronto intervento ad utilizzare i dati di localizzazione senza il consenso dell'utente interessato**. A tal fine gli Stati membri devono garantire che esistano procedure trasparenti in base alle quali il fornitore di una rete e/o di un servizio pubblico di telecomunicazioni possa, per ogni singola linea di comunicazione, non rispettare il temporaneo rifiuto o mancanza di assenso di un utente al trattamento dei dati di localizzazione, a beneficio di organismi preposti al trattamento delle chiamate di emergenza, riconosciuti come tali da uno Stato membro.

In materia di trattamento delle informazioni relative alla localizzazione del chiamante sulle reti di comunicazione elettronica, l'Unione europea ha ritenuto di dover intervenire con la **raccomandazione del 25 luglio 2003** dove è chiarito, innanzitutto, che per ciascuna chiamata al numero di emergenza unico europeo 112, gli operatori di reti telefoniche pubbliche devono, a partire dalla rete, trasmettere (*push*) ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza le migliori informazioni disponibili sull'ubicazione del chiamante, nella misura tecnicamente fattibile.

Gli operatori delle reti telefoniche pubbliche fisse devono, poi, rendere disponibile l'indirizzo dell'abbonato dalla cui linea è effettuata la chiamata di emergenza.

I medesimi soggetti devono fornire le informazioni di localizzazione in maniera non discriminatoria, senza operare discriminazioni tra la qualità delle informazioni fornite sui propri abbonati e su altri utenti. Nel caso delle reti fisse, per "altri utenti" si intendono anche gli utenti di telefoni pubblici a pagamento; nel caso di reti o di applicazioni mobili, i termini "altri utenti" indicano gli utenti in *roaming*, gli utenti ospiti della rete o, eventualmente, gli utenti di terminali mobili non identificabili in base al numero di abbonamento o di utenza.

Tutte le informazioni di localizzazione devono essere accompagnate dall'identificazione della rete di provenienza della chiamata. Ancora, gli operatori delle reti telefoniche pubbliche devono conservare e aggiornare precise fonti di informazione sulla localizzazione, comprese le informazioni sugli indirizzi.

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 alle autorità di pronto intervento di aggiornare le informazioni di localizzazione grazie a una funzione di richiamo del numero (*pulling*) al fine di trattare l'emergenza.

Considerato l'obbligo di fornire servizi di emergenza 112, l'Unione europea obbliga gli Stati membri a fornire ai cittadini informazioni adeguate sull'esistenza, le modalità di uso e i vantaggi di tali servizi. I cittadini devono essere informati che il numero 112 li mette in comunicazione con i servizi di pronto intervento in tutto il territorio dell'Unione europea e che viene trasmessa anche la loro ubicazione. Essi devono, inoltre, essere informati dell'identità dei servizi di pronto intervento cui saranno indirizzate le informazioni di localizzazione e ricevere altre informazioni necessarie per garantire un trattamento corretto dei loro dati personali.

Sebbene la raccomandazione riguardi il numero 112 con capacità di localizzazione, viene precisato che anche gli altri numeri nazionali di chiamate di emergenza do-

vranno avere la stessa funzionalità e uniformarsi agli stessi principi. I dettami contenuti nella raccomandazione non concernono, invece, gli organismi che gestiscono impianti privati di telecomunicazioni.

Alla luce della costante evoluzione dei concetti e delle tecnologie, gli Stati membri sono invitati a promuovere e sostenere lo sviluppo di servizi di assistenza in situazioni di emergenza, ad esempio per turisti e viaggiatori e per il trasporto stradale e ferroviario di merci pericolose, tra cui le procedure per la trasmissione di informazioni di localizzazione e di altre informazioni in caso di emergenza o di incidenti ai centri di raccolta delle chiamate di emergenza; a sostenere l'elaborazione e l'attuazione di specifiche di interfaccia comuni per garantire l'interoperabilità di tali servizi su scala europea; ad incoraggiare l'uso delle tecnologie di localizzazione ad alta precisione quali le tecnologie di localizzazione delle reti mobili di terza generazione e dei sistemi di navigazione satellitare.

1.4.2 La disciplina nazionale

Il referente giuridico nazionale coerente con le indicazioni dell'Unione si rinvie nell'art. 127 D.Lgs. 30-6-2003, n. 196 (Codice della privacy). Nella disposizione citata si prevede che il fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico deve predisporre **procedure trasparenti per garantire l'inefficacia della soppressione dell'identificazione della linea chiamante**, nonché, ove necessario, il trattamento dei dati relativi all'ubicazione, *nonostante il rifiuto o il mancato consenso temporanei dell'abbonato o dell'utente, da parte dei servizi abilitati in base alla legge a ricevere chiamate d'emergenza*.

Ai fini della corretta funzionalità del servizio 112, pertanto, il Ministro delle Comunicazioni, spinto dalla necessità dell'abilitazione del servizio medesimo al trattamento dei dati relativi all'ubicazione del chiamante, all'identificazione della linea chiamante, nonché al trattamento di tutti i dati personali e sensibili acquisiti nel corso della gestione della chiamata, provvedeva all'emanazione del D.M. 27-4-2006. L'articolo 1 di questo provvedimento, infatti, esplicitamente provvedeva ad individuare il Servizio 112 Numero Unico Europeo d'Emergenza quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, co. 4, D.Lgs. 196/2003, a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118.

1.5 Le numerazioni d'emergenza

Sin dal 1981 il 112 era il numero per contattare le centrali operative dei Carabinieri, mentre storicamente il numero 113, collegato alle centrali operative della Polizia di Stato e attivato nel 1968, era conosciuto come il numero per il “soccorso pubblico d'emergenza”, al quale ci si rivolgeva per qualsiasi emergenza.

Attualmente sono presenti in Italia vari numeri per l'emergenza, dedicati alle diverse tipologie di servizi che possono essere richiesti:

- Pubblica Sicurezza: 112 (Carabinieri), 113 (Polizia di Stato), 117 (Guardia di Finanza);
- Soccorso Tecnico: 115 (Vigili del Fuoco), 1515 (emergenza ambientale), 1530 (emergenza in mare);



- Soccorso Sanitario: 118;
- Emergenza Infanzia: 114.

A questi si aggiungono le numerazioni di utilità sociale che la Commissione europea ha previsto debbano migrare su numerazioni brevi (il 1500 per le “emergenze sanitarie”, come i casi di epidemie, il 1518 per la “gestione della viabilità” oppure il 1522 “Antiviolenza Donna”).

Il numero 116, in passato utilizzato per il soccorso stradale, è stato da tempo chiuso. Attualmente per tali finalità si possono contattare i numeri verdi brevi delle diverse organizzazioni private (ad esempio 803116 o 803803).

Il numero breve 114 per le segnalazioni dei minori in difficoltà, servizio affidato dal Ministero delle Comunicazioni al Telefono Azzurro, è classificato a tutti gli effetti come numerazione di emergenza (cfr. Delibera 26/08/CIR – Agcom).

Le principali tappe dello sviluppo del Numero Unico Europeo 112

Luglio 1991

Nella decisione europea n. 91/396/CEE del 29-7-1991, s’invitano gli Stati membri all’adozione del Numero Unico Europeo (NUE 112) per le chiamate di emergenza; circa dieci anni dopo la direttiva 2002/22/CE ribadisce tale richiesta, introducendo il vincolo per i gestori della fonia di mettere a disposizione delle autorità che gestiscono i servizi di soccorso le informazioni relative alla localizzazione del chiamante.

Giugno 2003

Con l’art. 127, co. 4, D.Lgs. 30-6-2003, n. 196 il NUE 112 è indicato quale servizio abilitato a ricevere le chiamate d’emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115 e 118.

Agosto 2003

Il Ministero dell’Innovazione Tecnologica incarica un gruppo di lavoro (composto dai Ministeri dell’Innovazione, Interno, Salute, Economia, Infrastrutture, Comunicazioni, Difesa, Politiche comunitarie, Protezione Civile, Garante nelle Comunicazioni) di elaborare un progetto che consenta di realizzare in Italia il NUE 112 (D.P.C.M. 4-8-2003). Il progetto presentato dal gruppo prevede la realizzazione di un “Public Safety Answering Point” (PSAP) di primo livello incaricato della raccolta delle chiamate dirette sia ai numeri di emergenza 112 (Carabinieri), 113 (Polizia di Stato), 115 (Vigili del Fuoco), 118 (Emergenza Sanitaria) sia alle numerazioni di pubblica utilità, ma non offre la possibilità di “localizzare la chiamata”.

Aprile 2006

La Commissione europea avvia la procedura di infrazione per la mancata messa a disposizione della localizzazione del chiamante agli enti di soccorso; 6 mesi dopo, la procedura di infrazione viene confermata e nel marzo 2007 l’Italia è deferita alla Corte di Giustizia europea.

Gennaio 2008

Con il decreto Gentiloni il Governo provvede ad affidare la realizzazione del progetto NUE 112 a Polizia e Carabinieri. Viene attuata un’unica sperimentazione a Salerno, con una semplice linea telefonica punto-punto tra Carabinieri e Polizia. Le numerazioni d’emergenza “118” e “115” non vengono inserite nel Numero Unico restando esclusi dalla possibilità di ricezione dei dati di localizzazione del chiamante. La soluzione formalizzata dal decreto Gentiloni non è in grado di bloccare la procedura di infrazione.



Gennaio 2009

La settima Sezione della Corte di Giustizia dell'Unione europea condanna l'Italia per non aver ottemperato alla direttiva del Codice della Comunicazioni che istituisce il 112 come numero di Emergenza europeo. Il Governo Italiano decide di affidare ad un gruppo tecnico la redazione di una nuova proposta da presentare in sede europea entro l'inizio di marzo 2009. Nell'ambito di tale tavolo si inizia a parlare della necessità di integrazione con il 115 e il 118 (modello "NUE 2009 integrato").

Aprile 2009

Nell'aprile 2009, la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha indicato una soluzione basata su Punti di risposta di pubblico soccorso di primo livello, indicati anche come PSAP1 (*Public Safety Answering Point* di primo livello). La soluzione ponte individuata dal Governo permetteva l'acquisizione dei dati sulla localizzazione del chiamante sul territorio nazionale nelle centrali operative attestate alla numerazione 112 assegnata all'Arma dei Carabinieri. In tal modo, è stata chiusa la procedura di infrazione europea. Con decreto del 12 novembre 2009 il Ministero dello Sviluppo Economico ha esteso alle numerazioni del Corpo nazionale dei vigili del fuoco e dell'Emergenza sanitaria la possibilità di accedere al servizio di identificazione e localizzazione delle chiamate dirette ai numeri 115 e 118.

Giugno 2010

Il gruppo tecnico coordinato dal Ministero dell'Interno a Roma registra il consenso dei componenti del gruppo sulla possibilità di avviare, contestualmente alla realizzazione del Numero Unico Europeo secondo la soluzione progettuale elaborata dal Ministero (NUE 2009 Integrato) e allo studio di un disciplinare di procedure comuni di risposta al 112 NUE. Nel 2010 la sperimentazione del call center 112 parte nella provincia di Varese. Il progetto proposto da Regione Lombardia si caratterizza per il fatto che le funzionalità di *call taking* sono inizialmente garantite da operatori "laici" (in quanto tali non appartenenti a nessuna delle quattro Amministrazioni coinvolte).

Maggio 2012

Il D.Lgs. 28-5-2012, n. 70 introduce l'art. 75-bis nel Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 259/2003) che attribuisce al Ministero dell'Interno, di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, poteri di indirizzo e di coordinamento per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del Numero unico di emergenza nel territorio nazionale. La norma prevede inoltre che, per l'esercizio dei suddetti poteri, il Ministero dell'Interno si avvale di una Commissione consultiva.

Agosto 2015

Con l'art. 8, lett. *a*

Con la misura introdotta dalla legge Madia l'Italia si è allineata, con un ritardo più che ventennale, alle disposizioni europee.



Professioni & Concorsi

Manuali ed Eserciziari per la preparazione ai concorsi pubblici e per l'aggiornamento professionale.

Con la pubblicazione del bando nel BUR Puglia 30-9-2021, n. 123 e nella G.U. 26-10-2021, n. 85 è stato indetto un concorso per l'**assunzione, a tempo pieno e indeterminato, di 126 unità categoria B3**, nel profilo professionale di Collaboratore amministrativo-tecnico/Operatore telefonico specializzato da assegnare alla **CUR (Centrale Unica di Risposta) del servizio NUE 112 (Numero Unico Europeo) della Regione Puglia**.

Adeguandosi alle indicazioni del bando, il volume riporta una **trattazione manualistica e domande a risposta multipla** per prepararsi in modo efficace alla prova scritta unica del concorso. Quest'ultima prevede la somministrazione di una serie di quesiti vertenti sulle seguenti materie: *ordinamento nazionale e regionale di riferimento per il NUE 112, cenni sulla normativa in materia di funzioni e compiti delle Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza, normativa in materia di protezione dei dati personali, elementi di diritto regionale (con particolare riferimento allo Statuto), strumenti applicativi informatici di base, strumenti web (internet e intranet) e lingua inglese di base*.

Per ognuna di tali discipline il testo offre un'ampia e approfondita esposizione. Ogni capitolo della parte teorica, inoltre, è completato da un **questionario** che consente di verificare il livello di preparazione raggiunto ed eventualmente ritornare sugli argomenti che meritano un ripasso e un approfondimento.

TEST DI VERIFICA SOFTWARE DI SIMULAZIONE

Le risorse di studio gratuite sono accessibili dalla propria area riservata, previa registrazione al sito edises.it

Il **software** consente di esercitarsi su un vastissimo database ed effettuare infinite **simulazioni d'esame**.



EdiSES
edizioni

blog.edises.it

facebook.com/infoConcorsi

infoconcorsi.edises.it



€ 28,00



ISBN 978-88-3622-470-8

9 788836 224708