



**Ente  
Nazionale  
Sordi - Onlus**

## **PROTOCOLLO D'INTESA**

### **TRA**

**IL MINISTERO DELL'INTERNO - DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
RAPPRESENTATO DAL  
PREFETTO MARIA TERESA SEMPREVIVA  
VICE DIRETTORE GENERALE DELLA PUBBLICA SICUREZZA PREPOSTO  
ALL'ATTIVITA' DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE DELLE FF.PP.**

### **E**

**L'ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI –  
ONLUS APS ETS, DI SEGUITO INDICATO COME “ENS” RAPPRESENTATO DAL  
PRESIDENTE GIUSEPPE PETRUCCI**

**DI SEGUITO DENOMINATE CONGIUNTAMENTE “LE PARTI”,**

### **PREMESSO CHE**

- il Numero Unico Europeo di emergenza 112 (NUE 112) è un sistema organico di gestione delle chiamate di richiesta di soccorso e che la Direttiva Servizio Universale (2002/22/CE) ne ha introdotto l'obbligo di implementazione recepito nell'ordinamento nazionale con il D.lgs. n. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche);
- per favorire la piena attuazione del Numero Unico Europeo di emergenza 112, il D.lgs. n. 70/2012 ha integrato il Codice delle comunicazioni elettroniche, introducendo l'art. 75-bis, con cui al Ministero dell'Interno, di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, sono stati attribuiti poteri di indirizzo e coordinamento per l'individuazione e l'attuazione delle iniziative volte alla piena realizzazione del Numero Unico Europeo di emergenza, anche attraverso il ricorso ai Centri Unici di Risposta (nel seguito *CUR*);
- la legge 7 agosto 2015, n. 124 in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni pubbliche, all'art. 8 comma 1 lett. a) ha previsto: “... *l'istituzione sul territorio nazionale del numero unico europeo 112 con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite nei protocolli d'intesa adottati ai sensi dell'art 75 bis, comma 3, del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;
- l'art. 76 del Codice delle comunicazioni elettroniche, al comma 3 bis prevede che: “*Il Ministero (dello Sviluppo Economico ndr) provvede affinché l'accesso per gli utenti finali disabili ai servizi di emergenza sia equivalente a quello degli altri utenti finali.*”;

- la Direttiva (UE) 2018/1972, che ha istituito il nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, all'art. 109, comma 5, stabilisce che “...*Gli Stati membri provvedono affinché l'accesso per gli utenti finali con disabilità ai servizi di emergenza sia disponibile tramite le comunicazioni di emergenza ed equivalente a quello degli altri utenti finali conformemente al diritto dell'Unione...*”;
- la Direttiva (UE) 2019/882, che istituisce i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, nella sezione V dell'allegato I, stabilisce che “...*Al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, la raccolta delle comunicazioni di emergenza effettuate verso il numero unico di emergenza europeo «112» da parte dello PSAP più idoneo è realizzata includendo funzioni, prassi, strategie, procedure e modifiche mirate a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità...*”;
- il Ministero dell'Interno, di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, nel quadro delle attività in capo alla Commissione Consultiva *ex art. 75 bis* del Codice delle comunicazioni elettroniche, ha supportato - d'intesa con la Regione Piemonte - lo sviluppo di un sistema che permette ai cittadini sordi di interagire con i servizi di emergenza in modo equivalente a quello degli altri utenti finali; tale sistema è denominato “*112 Sordi*” ed è basato su una specifica integrazione del sistema delle Centrali Uniche di Risposta;
- in data 17/01/2020, si è tenuta presso il Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero dell'Interno, una riunione con la partecipazione di ENS, ad esito della quale si sono condivise le modalità di integrazione del sistema e si è stabilito l'avvio di una sinergia con ENS volta a valutare gli ulteriori sviluppi del sistema, per renderlo sempre più conforme alle esigenze dei cittadini sordi;
- dal 21 maggio 2020 al 3 giugno 2020 si è svolto con il supporto dell'ENS, che ha reso disponibili i soggetti interessati dalla sperimentazione, un *test* operativo del Sistema *112 Sordi* che ha coinvolto i PSAP di primo e di secondo livello responsabili della gestione delle situazioni di emergenza sul territorio nazionale. La sperimentazione, per la quale sono state effettuate 158 chiamate di prova, ha avuto esito positivo e sulla base dei risultati ottenuti è stata perfezionata la procedura prevista nella fase di intervista con la cittadinanza sorda;
- in tale quadro è stato altresì reso disponibile un portale annesso al servizio *112 Sordi*, attraverso il quale i cittadini sordi hanno la possibilità di preregistrare i propri dati per facilitare le operazioni di soccorso eventualmente necessarie;

- che il portale è raggiungibile all'indirizzo <https://112sordi.it/> e che il sistema è telefonicamente attivabile con una chiamata al numero 800.800.112 che consente al cittadino sordo di allertare la Centrale Unica di Risposta ed interagire con gli operatori delle CUR piemontesi attraverso l'avvio di una *chat* testuale alla quale si accede tramite un SMS inviato dalla centrale di risposta all'atto della ricezione della chiamata;
- saranno resi disponibili agli *stakeholder* interessati alla comunicazione e presentazione del servizio dei video in Lingua dei Segni Italiana (LIS), in *International Signs* (IS) e in altre lingue dei segni europee.

TANTO PREMESSO, LE PARTI CONCORDANO SU QUANTO SEGUE:

#### **Articolo 1.**

##### **Recepimento delle premesse**

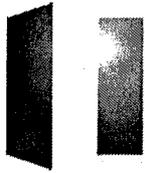
1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Protocollo d'Intesa.

#### **Articolo 2.**

##### **Definizioni**

1. Ai fini del presente atto, sono adottate le seguenti definizioni:

- A) "NUE112": Numero Unico Europeo di emergenza 112;
- B) "*112 Sordi*": il Sistema, realizzato presso le CUR della Regione Piemonte, che permette a individui sordi di interagire in modo equivalente con il Sistema NUE 112;
- C) "API": *Application Programming Interface* – un'interfaccia di programmazione di applicazione;
- D) "Commissione Consultiva": la Commissione Consultiva ex art. 75 *bis* del D.lgs. n. 259/2003 s.m.i.;
- E) "CUR" o "PSAP" (*Public-Safety Answering Point*) di primo livello: Centrale Unica di Risposta;
- F) "Domande chiuse": quelle definite ed utilizzate al momento dell'avvio operativo del Sistema *112 Sordi* e condivise con ENS;
- G) "ENS": Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi;



MINISTERO  
DELL'INTERNO



Ente  
Nazionale  
Sordi - Onlus

- H) “ERO” o “PSAP” (*Public-Safety Answering Point*) di secondo livello: la *Emergency Response Organization*, la sala operativa della specifica amministrazione responsabile della gestione del soccorso, che riceve la chiamata da parte della CUR;
- I) “LIS”: Lingua dei Segni Italiana;
- J) “MiSE”: Ministero dello Sviluppo Economico;
- K) “Pittogrammi”: disegni o simboli stilizzati, caratterizzati da semplicità, riconoscibilità e immediatezza, utilizzati per facilitare la comunicazione agli utenti sordi.

### **Articolo 3.**

#### **Finalità del Protocollo**

1. Le Parti si impegnano a collaborare, nel quadro delle proprie attività istituzionali, per supportare il continuo sviluppo del Sistema *112 Sordi*.
2. La collaborazione di cui al comma 1, in considerazione degli sviluppi tecnologici innovativi, è definita e coordinata dal Ministero dell'Interno di concerto con il MiSE nel quadro delle attività della Commissione Consultiva.

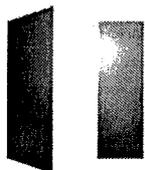
### **Articolo 4.**

#### **Fasi operative della collaborazione**

1. ENS si impegna a fornire al Ministero dell'Interno ed al MiSE i pittogrammi<sup>1</sup> ed ogni relativo aggiornamento ritenuto utile per la semplificazione dell'interazione tra cittadino sordo e CUR, nonché a condividere con il Ministero dell'Interno e col MiSE eventuali ulteriori proposte migliorative della comprensibilità delle domande chiuse utilizzate in fase di contatto tra cittadino sordo e CUR. Ulteriori pittogrammi, qualora necessari e non presenti nella disponibilità resa da ENS potranno essere predisposti, in condivisione e previa validazione di ENS, dalla Regione Piemonte.
2. Il Ministero dell'Interno ed il MiSE si impegnano al coinvolgimento della Commissione Consultiva per la valutazione degli impatti tecnico-organizzativi derivanti dalle integrazioni di cui al precedente punto 1.
3. Il Ministero dell'Interno promuove, attraverso la Commissione Consultiva, la definizione di specifiche procedure operative che regolino l'interazione tra cittadino sordo chiamante attraverso il Sistema *112 Sordi* e le ERO sull'intero territorio nazionale, richiedendo a tal fine il coinvolgimento dei referenti regionali individuati dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome, per un'adeguata condivisione di dette procedure con le ERO, responsabili su base regionale della gestione dell'emergenza

---

<sup>1</sup> I pittogrammi presenti all'interno del Sistema *112 Sordi* sono individuati, forniti e di proprietà dell'ENS, che ne valida l'adottabilità nel quadro del Sistema *112 Sordi* quale strumento per la migliore interazione tra utente sordo e CUR.



sanitaria. Tali procedure saranno rese note ad ENS per consentire la veicolazione ai propri associati di una specifica comunicazione come indicato nel punto successivo.

4. ENS si impegna ad assicurare la comunicazione, ai propri associati, delle modalità di registrazione e di interazione col Sistema *112 Sordi* e delle implicazioni connesse all'utilizzo responsabile dell'accesso al sistema, dedicato unicamente ai cittadini sordi e, quindi, non utilizzabile da parte di cittadini che non presentino tale specifica disabilità. Il Ministero dell'Interno, attraverso la Commissione Consultiva e con la collaborazione della Regione Piemonte, avvia un monitoraggio delle chiamate pervenute al Sistema *112 Sordi* per verificare l'appropriato utilizzo dello stesso da parte dei chiamanti.
5. ENS e Ministero dell'Interno condividono che, qualora per utilizzi difformi della numerazione dedicata ai cittadini sordi dovessero emergere problematiche connesse all'appropriato dimensionamento delle CUR della Regione Piemonte, con impatti sull'efficacia generale del funzionamento delle CUR di tale regione, il progetto potrà subire delle modifiche volte ad assicurare il riequilibrio della pressione delle chiamate entranti nel sistema NUE 112 attraverso la numerazione dedicata ai cittadini sordi.
6. Il Sistema *112 Sordi* potrà essere affiancato da applicazioni sviluppate da soggetti terzi, anche per finalità commerciali. Tali applicazioni potranno connettersi al Sistema *112 Sordi* solo per il tramite della piattaforma dell'applicazione che verrà appositamente sviluppata dalla Regione Piemonte e messa a disposizione gratuitamente da quest'ultima, in osservanza delle specifiche tecniche definite dalla stessa Regione Piemonte e concordate nell'ambito della Commissione Consultiva.

#### **Articolo 5.**

##### **Titolarità del Sistema *112 Sordi* e responsabilità**

1. I diritti di proprietà e di uso del Sistema *112 Sordi*, descritto in tutte le sue componenti, appartengono alla Regione Piemonte.
2. I pittogrammi inseriti e utilizzati per l'aggiornamento del Sistema *112 Sordi*, di cui al comma 1 dell'art. 4, sono individuati, forniti e di proprietà dell'ENS che li concede in utilizzo gratuito al Ministero dell'Interno per le finalità sopra descritte, fatti salvi quelli predisposti dalla Regione Piemonte, ad eventuale integrazione, che potranno essere implementati nel sistema solo a valle di validazione da parte dell'ENS.
3. Il Ministero dell'Interno - Dipartimento della Pubblica Sicurezza manleva l'ENS da qualsiasi responsabilità per problematiche che dovessero emergere nella fase operativa di accoglienza delle chiamate attraverso il Sistema *112 Sordi*, che restano incardinate nelle responsabilità generali di gestione delle chiamate di emergenza, ferma restando la competenza esclusiva dell'ENS nella definizione e validazione dei pittogrammi adottati nel Sistema *112 Sordi* secondo quanto previsto al comma 1 dell'art. 4.



4. Le chiamate avanzate dall'utente attraverso la numerazione 800.800.112, dedicata al Sistema *112 Sordi*, cadranno sulle CUR della Regione Piemonte che assicureranno il servizio garantendo la risposta, identificazione e localizzazione del chiamante, analisi della necessità, identificazione dell'Ente competente ed attiveranno direttamente il PSAP2 territorialmente competente.

#### **Articolo 6.**

##### **Validazione del Sistema *112 Sordi***

1. ENS valida la conformità del Sistema *112 Sordi* alle esigenze di accesso equivalente dei cittadini sordi al Sistema NUE 112.

#### **Articolo 7.**

##### **Estendibilità del protocollo ad altre associazioni**

1. Il presente Protocollo potrà essere esteso, per sottoscrizione, ad altre associazioni rappresentanti gli interessi dei cittadini sordi, previo assenso scritto dell'ENS e del Ministero dell'Interno. In tal caso saranno estese a tali ulteriori sottoscrittori le possibilità di interazione definite nel quadro del precedente art. 4.

#### **Articolo 8.**

##### **Durata**

1. Il presente Protocollo ha durata di 5 anni dalla sua sottoscrizione e si intenderà tacitamente rinnovato per 5 anni qualora non intervenga esplicita e formale richiesta di revoca della sua validità all'atto della sua scadenza.

#### **Articolo 9.**

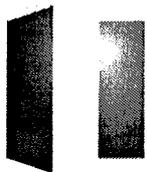
##### **Oneri a carico delle Parti**

1. Il presente Protocollo non comporta, a carico delle Parti, specifici oneri. I costi di aggiornamento, manutenzione correttiva ed adeguativa, evolutiva e di assistenza tecnica al Sistema *112 Sordi*, sono sostenuti dalla Regione Piemonte, fatte salve successive intese tra Regione Piemonte e Ministero dell'Interno.

#### **Articolo 10.**

##### **Pubblicità e informazione**

1. Il presente Protocollo d'intesa sarà pubblicato nelle forme normativamente previste.



MINISTERO  
DELL'INTERNO



**Ente  
Nazionale  
Sordi - Onlus**

**Articolo 11.**

**Modifiche**

1. Eventuali modifiche sostanziali del presente Protocollo dovranno essere concordate tra le Parti e formalizzate mediante atto scritto.

Luogo e data,

per il Ministero dell'Interno

per l'Ente Nazionale Sordi

# Rapporto di verifica

Rapporto generato in data 23/07/2021 alle 13:39:48 UTC.

Verifica effettuata alla data 23/07/2021 alle 13:39:23 UTC.

## 1. File esaminato: "Protocollo d'intesa 112Sordi - definitivo.pdf.p7m"

Il file *Protocollo d'intesa 112Sordi - definitivo.pdf.p7m* è un documento elettronico di tipo CADES (busta P7M con documento firmato).

- Impronta del file: 4f8d66892daa6a7b1233f33d0672569607e9a9e0b374f716248644770ad573a7
- Algoritmo di impronta: SHA256

### 1.1 Schema di sintesi

Firmatario	Autorità emittente	Esito verifica
1) SEMPREVIVA MARIA TERESA	TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA	
2) PETRUCCI GIUSEPPE	InfoCamere Qualified Electronic Signature CA	

#### 1.1.1 Firma n° 1 - SEMPREVIVA MARIA TERESA

La firma è integra e valida

La firma rispetta la Deliberazione CNIPA 45/2009

Questa firma è stata apposta da **MARIA TERESA SEMPREVIVA**, C.F./P.IVA **TINIT-SMPMTR63B42C619G**, nazione **IT**, in data **23/07/2021 alle 15:37:17**.

#### Dettagli Certificato

- Common Name: **MARIA TERESA SEMPREVIVA**
- Codice Fiscale / Partita IVA: **TINIT-SMPMTR63B42C619G**
- Titolo: **Non disponibile**
- Organizzazione: **Ministero dell'Interno/97420690584**
- Nazione: **IT**
- Numero di serie: **7475**
- Rilasciato da: **TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA**
- Usi del certificato: **Non repudiation (40)**
- Scopi del certificato: **1.3.76.33.1.1.1, 0.4.0.194112.1.2**
- Validità: dal **21/09/2018 alle 11:41:43** al **21/09/2021 alle 11:41:43**
- Stato di revoca: **Il certificato NON risulta revocato**

- Verifica OCSP: Verifica online effettuata in data **23/07/2021 alle 14:39:10**

(Per i dettagli sul certificato dell'autorità emittente fare riferimento a [1.A.1.1])

✓ **Il certificato ha validità legale**

Il certificato è conforme al regolamento europeo UE 910/2014

Il certificato è conservato dalla CA per almeno **20** anni.

La chiave privata associata al certificato è memorizzata in un dispositivo sicuro conforme al regolamento europeo UE 910/2014

## 1.1.2 Firma n° 2 - PETRUCCI GIUSEPPE

La firma è **integra e valida**

La firma rispetta la Determinazione 147/2019

Questa firma è stata apposta da **PETRUCCI GIUSEPPE**, C.F./P.IVA **TINIT-PTRGPP73A05G282I**, nazione **IT**, in data **23/07/2021 alle 11:55:17**.

### Dettagli Certificato

- Common Name: **PETRUCCI GIUSEPPE**
- Codice Fiscale / Partita IVA: **TINIT-PTRGPP73A05G282I**
- Titolo: **Non disponibile**
- Organizzazione: **Non disponibile**
- Nazione: **IT**
- Numero di serie: **92501**
- Rilasciato da: **InfoCamere Qualified Electronic Signature CA**
- Usi del certificato: **Non repudiation (40)**
- Scopi del certificato: **0.4.0.194112.1.2, 1.3.76.14.1.1.30, 1.3.76.16.6**
- Validità: dal **22/01/2021 alle 11:31:17** al **22/01/2024 alle 01:00:00**
- Stato di revoca: **Il certificato NON risulta revocato**
- Verifica OCSP: Verifica online effettuata in data **23/07/2021 alle 15:36:56**

(Per i dettagli sul certificato dell'autorità emittente fare riferimento a [1.A.1.2])

✓ **Il certificato ha validità legale**

Il certificato è conforme al regolamento europeo UE 910/2014

Il certificato è conservato dalla CA per almeno **20** anni.

La chiave privata associata al certificato è memorizzata in un dispositivo sicuro conforme al regolamento europeo UE 910/2014

## 1.A Appendice

### Certificati delle autorità radice (CA)

#### 1.A.1.1 Dettagli Certificato

- Common Name: **TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA**

- Codice Fiscale / Partita IVA: **Non disponibile**
- Titolo: **Non disponibile**
- Organizzazione: **Telecom Italia Trust Technologies S.r.l.**
- Nazione: **IT**
- Numero di serie: **1**
- Rilasciato da: **TI Trust Technologies per il Ministero dell'Interno CA**
- Usi del certificato: **CRL signature,Key certificate signature (6)**
- Scopi del certificato: **1.3.76.33.1.1.1**
- Validità: dal **02/12/2013 alle 17:46:41** al **27/11/2033 alle 17:46:41**

### **1.A.1.2 Dettagli Certificato**

- Common Name: **InfoCamere Qualified Electronic Signature CA**
- Codice Fiscale / Partita IVA: **Non disponibile**
- Titolo: **Non disponibile**
- Organizzazione: **InfoCamere S.C.p.A.**
- Nazione: **IT**
- Numero di serie: **1**
- Rilasciato da: **InfoCamere Qualified Electronic Signature CA**
- Usi del certificato: **CRL signature,Key certificate signature (6)**
- Scopi del certificato: **2.5.29.32.0**
- Validità: dal **04/12/2019 alle 10:49:37** al **04/12/2035 alle 11:49:37**