



## **NUE – NUMERO UNICO PER LE EMERGENZE 112 VADEMECUM PER I CITTADINI**

### **Quando chiamare il 112?**

Quando occorre un intervento urgente delle Forze dell'ordine, dei Vigili del Fuoco o del soccorso sanitario; in presenza di un'emergenza o di un pericolo che richiede soccorso. Il 112 va utilizzato per le emergenze, evitando richieste di informazioni generiche e chiamate di prova.

### **Quanto costa?**

La chiamata è gratuita da telefono fisso e mobile. È possibile chiamare anche senza credito telefonico e da un cellulare privo di SIM. Se il telefono è bloccato, si può utilizzare la funzione per le chiamate di emergenza.

### **Chi risponde?**

Risponde un operatore professionale della Centrale unica di risposta. L'operatore raccoglie le informazioni necessarie e trasferisce la chiamata alla centrale competente, che gestisce l'intervento.

### **Che cosa bisogna comunicare?**

Il luogo dove serve aiuto (Comune, indirizzo, eventuali punti di riferimento). Che cosa è accaduto e se ci sono persone coinvolte o pericoli presenti. Le altre informazioni richieste dall'operatore, rispondendo con chiarezza e seguendo le indicazioni fornite. La localizzazione tecnologica aiuta a individuare la chiamata: fornire indicazioni sul luogo dell'emergenza resta essenziale.

### **Non parlo l'italiano, come faccio a chiedere assistenza?**

Le centrali di urgenza sono in grado di fornire servizio di interpretariato e mediazione linguistica.

### **Si possono ancora chiamare 113, 115 e 118?**

Sì. I numeri restano utilizzabili e le chiamate vengono instradate e gestite al sistema NUE 112. Se si compone uno di questi numeri, la richiesta viene comunque indirizzata al servizio competente.

### **Che cosa fare se si chiama per errore?**

Comunicare all'operatore che si è trattato di un errore e seguire le sue indicazioni.

### **Quando terminare la chiamata?**

Attendere le indicazioni dell'operatore prima di riagganciare. Seguire le istruzioni della centrale operativa alla quale viene trasferita la richiesta.