

Operatori di reti pubbliche di comunicazioni elettroniche che forniscono servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero: fornitura della localizzazione derivata dalla rete fissa

**Parte A
Oggetto**

Il presente documento definisce, nell'ambito del servizio di emergenza 112 NUE, la fornitura al "Concentratore Interforze" (riferito anche come CED Interforze nel seguito) del servizio di localizzazione delle chiamate di emergenza originate da operatori di reti pubbliche di comunicazioni elettroniche che forniscono servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero ai fini della localizzazione derivata dalla rete fissa (di seguito anche "rete fissa").

Il "Concentratore interforze" è il sistema informatico ubicato presso il CED Interforze del Ministero dell'Interno che prevede: da un lato l'interfaccia con le CUR e con i centri operativi (c.d. PSAP, *Public-Safety Answering Point*) di secondo livello di pertinenza per i servizi di emergenza 112 NUE, se integrati nel modello CUR di cui all'Allegato 1, per la ricezione delle richieste di localizzazione e l'invio delle relative risposte, e dall'altro l'interfaccia con gli operatori di reti pubbliche di comunicazioni elettroniche che forniscono servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero ai fini della localizzazione derivata dalla rete fissa per la richiesta del servizio di localizzazione nell'ambito del presente decreto.

Le modalità di gestione ed instradamento delle comunicazioni di emergenza 112 NUE nel modello CUR sono indicate nell'Allegato 1.

Fino al completamento della transizione delle strutture di risposta alle emergenze, la continuità del servizio viene assicurata secondo le modalità previste all'art. 2, comma 5, dell'Allegato 1.

**Parte B
Requisiti**

1. Gestione degli instradamenti delle chiamate d'emergenza

Per tutte le comunicazioni di emergenza la cui modalità di gestione e instradamento avviene ai sensi delle previsioni di cui all'art. 1 dell'Allegato 1, l'Operatore di accesso deve introdurre il codice identificativo della propria rete (nel seguito *OP_IDorig*) nella segnalazione di chiamata e fornirlo all'interconnessione con la Serving Network dei servizi di emergenza, che consegna direttamente la comunicazione di emergenza ai PSAP di primo e secondo livello.

2. Localizzazione delle chiamate d'emergenza nel modello CUR

Il ricevimento in automatico dei dati di identificazione della linea (*Automatic Number Identification*, ANI, ovvero il CLI (*Calling Line Identifier*) della chiamata) e di localizzazione del chiamante in emergenza (*Automatic Location Identification*, ALI), da parte delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) e quindi dei PSAP di secondo livello, è una funzionalità ottenuta attraverso l'attuazione del

modello specificato all'art. 1 dell'Allegato 1.

Per le procedure operative definite per la gestione dei dati di identificazione della linea e di localizzazione del chiamante nell'ambito delle attività di ricezione delle comunicazioni di emergenza da parte delle CUR e dei PSAP di secondo livello è garantito il rispetto delle previsioni del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.

3. Dati di localizzazione da rete fissa

La localizzazione del chiamante da rete fissa fa riferimento all'indirizzo relativo all'ubicazione dell'impianto terminale di rete fissa da cui origina la chiamata verso il 112 NUE.

L'operatore, sulla base delle informazioni ricevute dal "Concentratore Interforze", verificherà che il CLI ricevuto sia relativo a clienti contenuti nei propri data base aziendali e, in caso affermativo, invierà in risposta alla richiesta, una stringa contenente gli elementi utili per la localizzazione del chiamante il servizio 112 NUE. Alla richiesta sopra indicata gli operatori rispondono fornendo, salvo i casi in cui la localizzazione del chiamante non è tecnicamente fattibile, solo per i propri clienti:

- Ubicazione impianto (indirizzo e numero civico) corrispondente al CLI inviato dal "Concentratore Interforze"¹;
- Nome e Cognome (o ragione sociale) corrispondente al CLI inviato dal "concentratore interforze";

In particolare, sono stati individuati alcuni casi in cui la localizzazione del chiamante il NUE non è tecnicamente disponibile per le comunicazioni di emergenza di cui al presente decreto provenienti da:

- servizi VoIP nomadici in decade "55"²;
- terminali telefonici interni di un centralino telefonico, inclusi *PBX ISDN e VoIP*³ fatto salvo quanto indicato all'art. 3 dell'allegato 1;
- chiamate in modalità "*call completion*" tramite dispositivi, che sono esterni ai nodi di rete pubblica e sono attestati ad una differente rete rispetto a quella a cui è attestato l'utente che ha generato la chiamata;
- chiamate da utenza di operatore di telefonia (ospitato) in *Numbering Hosting* sulla rete dell'operatore di telefonia ospitante;
- chiamate da utenza VULL (*Virtual Unbundling del Local Loop*);
- chiamate da utenza WLR (*Wholesale Line Rental*).

4. Requisiti minimi di localizzazione (ALI)

Nel seguito sono definite le caratteristiche che devono avere le informazioni di localizzazione fornite dagli operatori di telefonia fissa per essere utilizzate come ALI dalle CUR e PSAP di secondo livello

¹ L'informazione (particella toponomastica e indirizzo) può essere fornita anche in un'unica stringa.

² Per i servizi VoIP nomadici in decade "0" per ubicazione fisica della linea deve intendersi l'indirizzo "abituale" indicato dal Cliente in sede di sottoscrizione del contratto.

³ Si precisa che la disponibilità, a cura del gestore della rete privata, di una linea voce singola (con associata una numerazione specifica in decade 0) per ciascuna propria sede, consente la fornitura della localizzazione della sede, da cui è stata originata la chiamata di emergenza, rientrando nelle tipologie di accessi non dotate di PBX.

coinvolti nella gestione delle emergenze.

L'ALI si riferisce alla localizzazione della linea, da cui origina la comunicazione di emergenza diretta al servizio 112 NUE, realizzata dall'operatore nella propria rete.

5. Accuratezza orizzontale, affidabilità, disponibilità e tasso di successo della localizzazione

La localizzazione del chiamante è ottenuta ogni volta che una chiamata di emergenza viene effettuata dalla rete fissa; la sua accuratezza non deve scendere sotto livelli che rendano l'informazione di scarso supporto alle operazioni di emergenza; più in particolare, nei limiti della fattibilità tecnica, la posizione dell'utente finale deve essere localizzata con l'affidabilità, la precisione, la disponibilità ed il tasso di successo necessari a permettere ai servizi di emergenza di venire utilmente in soccorso al chiamante i servizi di emergenza.

La determinazione dei criteri per l'esattezza e l'affidabilità delle informazioni sulla localizzazione del chiamante, a norma dell'articolo 98 *vicies bis*, comma 5, del Decreto legislativo 1° agosto 2003, n.259, è a cura del Ministero dell'interno, sentiti il Ministero e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

6. Modalità di localizzazione

La localizzazione è fornita in modalità PULL automatico solo in presenza di una comunicazione di emergenza rientrante nell'ambito di applicazione del presente decreto ai sensi dell'art. 1 comma 1. La localizzazione avviene attraverso una *query* realizzata dal CED Interforze al sistema dell'operatore contenente i dati di localizzazione della linea da cui origina la comunicazione di emergenza a seguito di richiesta iniziata dalla CUR dopo la ricezione della stessa. Si rimanda alle sezioni successive per la definizione di dettaglio della procedura.

7. Tempi di risposta (Latenza)

Le informazioni sulla localizzazione del chiamante sono instradate senza indugio allo PSAP più idoneo tecnicamente in grado di trasmettere le informazioni contestuali ai servizi di emergenza nel momento in cui tali servizi sono avvertiti; l'intero processo di localizzazione, si completa nell'arco temporale della chiamata vocale.

In ogni caso l'attività di localizzazione non deve ritardare il trasferimento della chiamata voce verso i PSAP di secondo livello di competenza.

8. Intelligibilità informazioni di localizzazione

Le informazioni di localizzazione indicate al punto 2 sono rese disponibili ai sistemi della CUR e del PSAP di secondo livello attraverso il protocollo di comunicazione con il "*Concentratore interforze*" definito dal Ministero dell'Interno - CED Interforze.

La CUR ed i PSAP di secondo livello implementano i previsti sistemi di visualizzazione su mappa geografica.

9. Fornitura del servizio di localizzazione al CED Interforze

Le informazioni di localizzazione della linea chiamante, con le caratteristiche minime descritte nel punto precedente, devono essere rese disponibili al CED Interforze dagli operatori di reti pubbliche di comunicazioni elettroniche che forniscono servizi di comunicazione interpersonale basati sul

numero ai fini della localizzazione derivata dalla rete fissa.

- a) L'informazione di localizzazione è resa disponibile dall'operatore ad un server all'interno della propria rete con funzioni di controllo accessi, gestione richieste e risposte di localizzazione.
- b) I messaggi di localizzazione sono scambiati tra operatore e CED Interforze attraverso una connessione dati separata (VPN con Tunnel IPsec) da quella utilizzata per la fonia della comunicazione di emergenza. Ciascun operatore gestirà le richieste/risposte relative alla localizzazione verso il "concentratore interforze" per le comunicazioni di propria competenza.
- c) La richiesta di localizzazione iniziale viene effettuata in maniera automatica dalla CUR, che ha ricevuto la comunicazione di emergenza, verso il "concentratore interforze", e quindi, da quest'ultimo, verso l'operatore d'origine della chiamata, che è individuato attraverso l'OP_IDorig definito nell'Allegato 1. Tale richiesta viene avviata alla ricezione della fonia e, quindi, del *Calling Line Identifier* (CLI) della chiamata di emergenza (si tratta della cosiddetta modalità "Pull"). Al fine di evitare richieste di localizzazione relative a comunicazioni di emergenza non ancora instaurate (tentativo di chiamata senza risposta), la richiesta di localizzazione iniziale verso il "concentratore interforze" è inviata con le seguenti tempistiche di dettaglio:
 - all'atto della risposta alla chiamata da parte del PBX della CUR, in caso di gestione tramite coda, delle chiamate in ingresso alla CUR;
 - alla risposta dell'operatore NUE della CUR, in caso di assenza di coda d'ingresso alla CUR e cioè in caso di tempo di accodamento posto a zero).
- d) La chiave utilizzata dal "concentratore interforze" nella richiesta (*i.e. query*) di localizzazione all'operatore di telefonia è il CLI (numero del chiamante) ossia la numerazione del chiamante presente nella chiamata al 112 NUE e presente nella richiesta di localizzazione inviata dalla CUR.
- e) Il protocollo comune a tutti gli operatori fissa per lo scambio dei messaggi di localizzazione con il CED Interforze è definito nel documento: "*Specificazione implementazione protocollo MLP (telefonia fissa)*", a cui si rimanda per i dettagli tecnici di implementazione del protocollo MLP per le reti fisse⁴.

È cura del "Concentratore Interforze" operato dal CED Interforze trasferire le informazioni di localizzazione alla CUR che ha effettivamente in gestione la chiamata di emergenza e che ha richiesto la localizzazione del "chiamante".

In merito ai tempi di risposta, la localizzazione del "*chiamante*" deve essere soddisfatta in modo da poter essere instradata senza indugio alla competente CUR, in qualità di PSAP più idoneo ai sensi della normativa; nello specifico, si richiede che i sistemi informatici di ciascun operatore rendano disponibile l'informazione di localizzazione "*nelle condizioni di massimo carico*". L'intervallo di tempo dalla ricezione della richiesta di localizzazione pervenuta dal CED al sistema dell'Operatore

⁴ Il documento del protocollo MLP "fisso" è reso disponibile agli operatori dal CED Interforze attraverso il portale dei servizi 112 NUE

di Telefonia fissa fino all'invio della risposta dallo stesso sistema deve essere non superiore ai tre secondi.

I dati di localizzazione sono sempre disponibili per l'interrogazione da parte del CED Interforze e non sono applicabili, da parte dell'operatore, filtri al relativo accesso. È compito della CUR e del CED Interforze assicurare l'invio della "query" di localizzazione verso il sistema di anagrafica della clientela dell'operatore solo a partire dall'instaurazione della corrispondente chiamata di emergenza, in coerenza con la normativa "privacy" vigente.

Qualora, per un qualsiasi motivo, la comunicazione di emergenza verso il NUE dovesse interrompersi (abbattimento della chiamata) senza ottenere le informazioni di localizzazione del chiamante nel corso del primo contatto, la CUR può contattare l'utente tramite una funzione di richiamo della numerazione telefonica (CLI).

La funzione di richiamo è una chiamata originata dalla CUR verso la numerazione telefonica (CLI) che aveva in precedenza acceduto al servizio 112 NUE, ed è una normale chiamata vocale operata dalla CUR/PSAP verso la numerazione telefonica che non prevede alcuna operazione aggiuntiva da parte dell'operatore e/o possibilità di correlazione con precedenti chiamate verso i servizi di emergenza. La query di localizzazione da parte della CUR verso i sistemi di anagrafica dell'operatore è sempre tecnicamente possibile, qualora la CUR disponga della numerazione dell'utente e qualora questa "query" sia coerente con la normativa "privacy". È nella responsabilità della CUR e del CED Interforze il rispetto dei vincoli normativi di interrogazione del sistema di anagrafica della clientela dell'operatore.

Per ciascuna chiamata, nel rispetto della normativa "privacy", è effettuabile una sola richiesta di localizzazione, da parte CUR/CED Interforze verso l'operatore.

Parte C

Gestione "assurance" - interventi di ripristino funzionalità e manutenzione

Per la gestione degli interventi di ripristino funzionalità e manutenzione, avviene una interazione tra il CED Interforze e l'operatore (normalmente con i Riferimenti di Esercizio dell'operatore stesso) tramite chiamate telefoniche e/o e-mail. I riferimenti sono resi disponibili agli operatori da parte del CED interforze.