

112

<http://ec.europa.eu/112>



In caso di emergenza chiamate il 112 da un telefono fisso o con il cellulare. Il numero è disponibile gratuitamente in tutti i paesi dell'UE.

Immaginate di trovarvi in un paese dell'UE e di essere vittima o testimoni di un incidente. Sapreste a chi rivolgervi per chiedere soccorso? Un numero crescente di europei viaggia per motivi di lavoro o di svago e molti di essi potrebbero incontrare questo tipo di problema. Fortunatamente, non dovete perdere tempo per capire a chi rivolgervi. Basta comporre il 112, il numero di emergenza unico valido in tutta l'UE!

Nella maggior parte dei paesi il 112 non sostituisce, bensì integra, i numeri di emergenza nazionali già esistenti. In Danimarca, nei Paesi Bassi e in Svezia è invece l'unico numero disponibile.

Solo in Bulgaria il 112 non è ancora pienamente operativo a livello nazionale. Le autorità bulgare sono tuttavia impegnate a completarne l'introduzione nel breve termine.

Cosa succede quando si chiama il 112?

Un operatore qualificato risponderà alla vostra chiamata. A seconda del paese, gestirà la vostra richiesta direttamente o vi metterà in contatto con il servizio competente.

Spesso l'operatore parla diverse lingue, il che è particolarmente importante per chi si rivolge al 112 quando è all'estero.

Fornite il vostro nome, indirizzo e numero di telefono.

L'identificazione del richiedente è necessaria per evitare disguidi: lo stesso incidente potrebbe infatti essere segnalato da diverse persone.

Non interrompete mai la chiamata se avete contattato il 112 per errore!

Avvertite l'operatore che vi siete sbagliati, onde evitare che vengano inviati i soccorsi per verificare se ci sono problemi.

Si può comporre il 112:

- per chiamare qualsiasi servizio di soccorso
- in qualsiasi paese dell'UE (ad eccezione di alcune regioni in Bulgaria)
- dal telefono fisso, da un telefono pubblico o dal cellulare
- gratuitamente

In quali situazioni potete chiamare il 112?

Chiamate il 112 quando avete urgentemente bisogno di un'ambulanza, dei vigili del fuoco o della polizia. Esempi:

- ✓ siete stati vittima o testimoni di un grave incidente stradale
- ✓ notate un incendio in un edificio
- ✓ assistete ad un tentativo di furto in casa.

Non chiamate il 112 per ottenere, ad esempio:

- ✗ informazioni sul traffico
- ✗ informazioni meteorologiche
- ✗ informazioni generali.

Questo tipo di chiamate rischia di intasare il sistema e mettere a repentaglio la vita di chi ha realmente bisogno di un soccorso urgente.

Anche gli scherzi telefonici possono incidere sulla tempestività dei soccorsi. A causa del dilagare di questo fenomeno, Belgio, Cipro, Francia, Slovenia e Regno Unito hanno deciso di bloccare le chiamate al 112 fatte da cellulari sprovvisti di carta SIM.

Come funziona il 112 nei singoli paesi dell'UE? In quale lingua vi risponderà l'operatore? Quali sono i tempi di risposta? È possibile chiamare con il cellulare in assenza di copertura di rete?

Paese	Tempi di risposta alla chiamata (in secondi)	È possibile chiamare il 112 con il cellulare in assenza di copertura di rete?	Il centro di assistenza riesce a localizzare la posizione geografica del richiedente?	Quali lingue straniere parla l'operatore?
Austria	"pochi"	sì	sì	inglese
Belgio	*	no	sì	*
Bulgaria (112 disponibile soltanto nella provincia di Sofia)	1-5	sì	sì	inglese, francese, tedesco, rumeno
Cipro	*	no	sì	*
Repubblica ceca	meno di 20	sì	sì	inglese, tedesco; trasferimento delle chiamate in altre lingue ad operatori competenti
Danimarca	20-25	sì	sì	inglese
Germania	5-60	sì	sì	inglese, lingue dei paesi limitrofi nelle zone confinanti
Estonia	10	sì	sì	finlandese, inglese
Irlanda	1	sì	sì	
Grecia	9	sì	sì	inglese, francese; trasferimento delle chiamate in altre lingue ad operatori competenti
Spagna	meno di 20 per il 97% delle chiamate	sì	sì	inglese, francese, tedesco, portoghese, italiano (in alcune zone); servizi di interpretariato e trasferimento delle chiamate in altre lingue ad operatori competenti
Finlandia	meno di 10 per il 71% delle chiamate	sì	sì	inglese, servizi di interpretariato per altre lingue, ad es. tedesco e francese
Francia		sì	sì	inglese, servizi di interpretariato per altre lingue
Italia		a seconda dell'accordo commerciale con l'operatore locale	no per le chiamate dal cellulare	*
Lettonia	4-5	*	sì	*
Lituania	4-20	sì	no per le chiamate dal cellulare	polacco, inglese, tedesco
Lussemburgo		sì	sì	
Ungheria	5-10	sì	sì	inglese, tedesco, lingue dei paesi limitrofi nelle zone confinanti
Malta		sì	sì	inglese
Paesi Bassi	meno di 10 per il 90% delle chiamate	sì	no per le chiamate dal cellulare	inglese, tedesco; servizi di interpretariato per altre lingue
Polonia		sì	no per le chiamate dal cellulare (in corso di verifica)	*
Portogallo	6-20	sì	sì	*
Romania	9	no	no per le chiamate dal cellulare	inglese, francese, ungherese, tedesco, italiano e spagnolo; trasferimento delle chiamate in altre lingue ad operatori competenti
Slovenia	3-5	sì	sì	inglese, tedesco, ungherese, italiano; trasferimento delle chiamate in altre lingue ad operatori competenti
Slovacchia	5-20	sì	no per le chiamate dal cellulare	inglese, ungherese, tedesco, polacco e russo
Svezia	9	sì	sì	inglese; servizi di interpretariato per 10-15 lingue
Regno Unito	meno di 20 per il 98% delle chiamate	no	sì	servizi di interpretariato in alcuni centri di assistenza

*Dati basati sulle informazioni trasmesse dagli Stati membri * dato non disponibile*

112

<http://ec.europa.eu/112>



Maggiori informazioni sul 112

- [Sito 112 della DG AMBIENTE](#) – la direzione generale Ambiente della Commissione europea si occupa di protezione civile.
- [EENA](#) – l'Associazione europea dei numeri di emergenza è un'organizzazione senza fini di lucro impegnata a promuovere la conoscenza e un utilizzo efficiente del 112.

Per contattarci

- Per eventuali domande e osservazioni, è possibile inviare una e-mail al seguente indirizzo: Info-112@ec.europa.eu

Per ulteriori informazioni:

- [Attività e politiche](#) della direzione generale Società dell'informazione e Media (DG INFSO)
- [eCommunications](#)
- [Roaming](#)

Il 112 in Europa

- ✓ [112 in Belgio](#)
- ✓ [112 nella Repubblica ceca](#)
- ✓ [112 in Danimarca](#)
- ✓ [112 in Estonia](#)
- ✓ [112 in Finlandia](#)
- ✓ [112 in Ungheria](#)
- ✓ [112 in Islanda](#)
- ✓ [112 in Italia](#)
- ✓ [112 in Lettonia](#)
- ✓ [112 in Lituania](#)
- ✓ [112 nel Lussemburgo](#)
- ✓ [112 a Malta](#)
- ✓ [112 nei Paesi Bassi](#)
- ✓ [112 in Polonia](#)
- ✓ [112 in Romania](#)
- ✓ [112 in Spagna](#)
- ✓ [112 in Svezia](#)

Avviso: i siti esterni non sono approvati dalla Commissione europea e vengono forniti a titolo puramente informativo.

112

Il numero di emergenza europeo

<http://ec.europa.eu/112>