

# PROTEZIONE CIVILE

anno 2 n. 8/9



◎PRIMO PIANO  
**Terremoto in Emilia:  
rispondere  
all'emergenza**

◎FOCUS  
Protezione Civile:  
un anno  
di accessibilità web

◎STORIE  
Una grande  
emergenza italiana:  
Sarno 1998

**Speciale 4 luglio 2012 un anno di Contact Center  
Nell'inserito staccabile anche la Carta dei servizi**

TERREMOTI  
D'ITALIA

## il rischio sismico tra conoscenza, memoria ed esperienza.

Documenti, foto, strumenti, filmati  
per capire cos'è il terremoto e cosa  
si può fare per ridurre gli effetti.

“Terremoti d'Italia” ci invita a conoscere da vicino uno dei rischi naturali che più interessa il nostro Paese in termini di diffusione: il rischio sismico. La mostra punta a stimolare i cittadini a un ruolo attivo nel campo della prevenzione attraverso video didattici, documenti, fotografie, filmati storici, strumenti di misura di epoche diverse, dispositivi antisismici. Due spettacolari tavole vibranti permettono ai visitatori di vivere in sicurezza l'esperienza del terremoto e di osservarne da vicino gli effetti.

**Informati su [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it)  
e scrivici su [ufficio.vol@protezionecivile.it](mailto:ufficio.vol@protezionecivile.it)**



**PROTEZIONE CIVILE**

Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Protezione Civile

[protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it)

## L'editoriale



**Q**uesto numero è dedicato agli uomini e alle donne che hanno contribuito alla gestione dell'emergenza terremoto in Emilia. Volontari di protezione civile, Vigili del Fuoco, Forze armate e dell'ordine, personale sanitario, tecnici dei collegi professionali, rappresentanti della comunità scientifica: migliaia di persone che hanno lavorato, e lavorano ogni giorno, accanto ai funzionari e ai dirigenti delle amministrazioni centrali, regionali e locali, e delle strutture territoriali di protezione civile, per assistere nel modo migliore le popolazioni colpite dal sisma.

Nella sezione Primo Piano ripercorriamo le tappe principali di questa emergenza, dall'attivazione del Servizio Nazionale fino alle attività di informazione messe in campo sul territorio.

Per il Sistema di protezione civile l'estate è anche stagione di incendi boschivi. Si è aperta il 15 giugno, e termina il 30 settembre, la Campagna Aib 2012. Per l'occasione facciamo un punto sugli indirizzi operativi e vi proponiamo un approfondimento sui campi scuola "Anch'io sono la protezione civile", promossi dal Dipartimento per la diffusione di una cultura della prevenzione tra i più giovani.

Un'Unità di interfaccia con il mondo della disabilità ha lavorato alla verifica dei requisiti di accessibilità del sito web e del Contact Center del Dipartimento e a questo tema dedichiamo la sezione Focus.

E di Contact Center – a un anno dalla nascita di questo servizio al cittadino – parliamo anche nell'insero speciale, con tanti approfondimenti, numeri e interviste.

Questo numero si apre con un primo punto sulla legge n. 100, che – a venti anni dalla costituzione del Servizio Nazionale della Protezione Civile – integra e modifica la legge n. 225 del 1992.

La prossima uscita del magazine sarà interamente dedicata al riordino della protezione civile, con interviste e chiarimenti e la versione integrale del testo coordinato della legge.



**PROTEZIONE CIVILE**  
Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Protezione Civile



Fotografa con il tuo cellulare il QR Code qui in alto e accedi direttamente alla pagina magazine sul sito [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it)

## PROTEZIONE CIVILE

MAGAZINE UFFICIALE DEL DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE

**Anno 2 n. 8/9**  
**maggio-agosto 2012**

Publicazione bimestrale  
iscritta al Registro degli Operatori  
della Comunicazione  
al n. 20383 del 6.12.2010

**Editore**  
Presidenza del Consiglio  
dei Ministri-Dipartimento  
della Protezione Civile

**Direttore responsabile**  
Mariacristina Giovannini

**Art Director**  
Maurilio Silvestri

**Impaginazione**  
Silvia Alessandrini

**Redazione**  
Vincenzo Arena  
Valeria Bernabei  
Francesca Dottarelli  
Mariacristina Giovannini  
Elena Lombardo  
Francesca Patti  
Marianna Schiavon  
Cristina Spatola

**Fotografi**  
Antonio Arzedi  
Romeo Frisina  
Matteo Valente  
Gino Viani

**Contatti**  
Servizio Comunicazione  
e relazioni con il pubblico  
00189 - Roma Via Vitorchiano, 2  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
[magazine@protezionecivile.it](mailto:magazine@protezionecivile.it)

**Stampa**  
Del Gallo Editori

Per info sui temi trattati nel magazine scrivi al Contact Center. Compila il form in home page [www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)



# PROTEZIONE CIVILE

anno 2 n. 86



PRIMO PIANO  
Terremoto in Emilia  
rispondere  
all'emergenza

FOCUS  
Protezione Civile:  
un anno  
di accessibilità web

STORIE  
Una grande  
emergenza italiana:  
Sarno 1998



## 🕒 In questo numero

Editoriale 1

Primo Piano 4  
La rifoma  
del Servizio Nazionale  
della Protezione Civile

6  
Terremoto in Emilia:  
rispondere all'emergenza

14  
Campagna antincendio  
boschivo 2012

Focus 18  
Un anno  
di accessibilità web

23  
Campi scuola 2012

Storie 26  
Sarno 1998  
Il disastro di fango

Dal Territorio 32  
Regione Umbria:  
online le banche dati  
su incendi boschivi  
e patrimonio forestale

32  
In Giordania il  
poliambulatorio  
da campo dell'Ana

33  
Esercitazione  
per posti  
di comando "Valle  
Tanaro 2012"

33  
"Campus Avventura"  
per conoscere  
la protezione civile

33  
Esercitazione  
a Montebello sul Sangro

34  
"Tutte je munne trèma...  
je nò!", open day  
sul rischio sismico a Sora

34  
Ferrovia Circumetnea  
e Vigili del Fuoco  
attivano protocollo  
d'intesa

34  
Seconda edizione della  
"Giornata internazionale  
del soccorso"



“Una protezione civile partecipata”: esperienza pilota in Alta Versilia **35**

“Voler bene all’Italia”: la festa dedicata ai piccoli comuni **35**

## Dal Dipartimento

Campagna “Terremoto io non rischio”: prosegue la formazione dei volontari **36**

A Pesaro una nuova tappa della mostra itinerante “Terremoti d’Italia” **36**

Costa Concordia: aggiornamento a sei mesi dall’incidente **37**

Corso CMI: tra le novità un’area riservata online **37**

Bollettini giornalieri sulle ondate di calore 2012 **37**

Stromboli: un workshop sul rischio maremoto nel Mediterraneo **38**

Decorazione al merito alla memoria del volontario Sandro Spagnoli **38**

Oristano: corso di Emergency Management **39**

Scuola multimediale: le esercitazioni conclusive **39**

Terremoto Abruzzo: riaperti i termini per le benemerenze **39**

Normativa pag. **40**

Lettera pag. **44**

# La riforma del Servizio Nazionale della Protezione Civile

Publicata in Gazzetta Ufficiale la legge di riordino che converte il decreto legge n. 59 del 15 maggio 2012



**A** trent'anni dalla nascita del Dipartimento della Protezione Civile e a venti anni dalla costituzione del Servizio Nazionale della Protezione Civile, la legge n. 100 modifica e integra la legge n. 225 del 1992 istitutiva del Servizio.

Discusso in via preliminare il 13 aprile, il testo del decreto legge è stato approvato in via definitiva nel Consiglio dei Ministri del 30 aprile, dopo l'esame da parte della

Conferenza Unificata, ed è poi passato all'esame di Camera e Senato per la conversione in legge.

La riforma ribadisce il ruolo centrale del Dipartimento della Protezione Civile quale organismo di coordinamento e di indirizzo delle attività delle diverse componenti e strutture operative del Servizio nazionale. Il provvedimento riconduce l'operatività della Protezione civile al nucleo originario di

competenze attribuito dalla legge istitutiva, dirette principalmente a fronteggiare gli eventi calamitosi e a rendere più incisivi gli interventi nella gestione delle emergenze. In questo contesto vanno lette le modifiche apportate alla legge n. 225 del 1992. Di notevole importanza, in tal senso, la modifica della lettera c) del comma 1, dell'articolo 2 della legge n. 225 del 1992, che precisa che i mezzi e i poteri straordinari per fronteggiare le calamità sono da impiegare in periodi di tempo limitati e predefiniti. La durata dello stato di emergenza è, di regola, pari a 90 giorni, con possibilità di rinnovo per altri 60 giorni.

Tra le principali novità introdotte dalla legge n. 100: la possibilità che il Presidente del Consiglio dei Ministri deleghi la materia di protezione civile ad un Ministro con portafoglio o al Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, segretario del Consiglio; l'eventualità di dichiarare lo stato di emergenza anche nell'imminenza del verificarsi degli eventi; l'emanazione delle ordinanze da parte del Capo Dipartimento della Protezione Civile, se non diversamente stabilito dal Consiglio dei Ministri con la delibera dello stato di emergenza.

Per quanto riguarda le ordinanze, viene precisato che soltanto quelle emanate entro il trentesimo giorno dalla dichiarazione dello stato di emergenza sono immediatamente efficaci mentre, successivamente al trentesimo giorno, le ordinanze devono essere emanate con il concerto del Ministero dell'economia e delle finanze.

Almeno dieci giorni prima della scadenza dello stato di emergenza, inoltre, il Capo

Dipartimento emana, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze per i profili di carattere finanziario, un'ordinanza per favorire e regolare il subentro dell'amministrazione pubblica competente in via ordinaria a coordinare gli interventi. Per il finanziamento dello stato di emergenza, il provvedimento prevede che alle spese conseguenti all'evento emergenziale si provveda con l'utilizzo del Fondo nazionale di protezione civile, la cui dotazione è determinata annualmente dalla legge di stabilità.

Se è utilizzato il Fondo di riserva per le spese impreviste, il Fondo sarà reintegrato in tutto in parte tramite la riduzione delle voci di spesa rimodulabili.

Anche in combinazione con la riduzione delle voci di spesa, il Fondo è reintegrato con le entrate che derivano dall'aumento dell'aliquota dell'accisa sulla benzina e sulla benzina senza piombo, e dell'aliquota dell'accisa sul gasolio che viene usato come carburante per un massimo di cinque centesimi al litro.

Ulteriori disposizioni riguardano poi il trasferimento della flotta aerea antincendio della Protezione Civile al Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile del Ministero dell'Interno (art. 1, comma 2).

L'edizione autunnale del magazine sarà interamente dedicata alla legge n. 100, con un ampio approfondimento dedicato al riordino della protezione civile. Oltre a interviste e chiarimenti, nel prossimo numero sarà disponibile anche un inserto con la versione integrale del testo coordinato della legge n. 225 del 1992. 



# Terremoto in Emilia: rispondere all'emergenza

Uomini e mezzi del Servizio Nazionale della Protezione Civile, provenienti da tutta Italia, raggiungono i luoghi del terremoto per dare soccorso e assistenza alla popolazione colpita



**A**lle 4.04 del 20 maggio 2012 un violento terremoto è avvertito nel Nord Italia. Il sisma, di magnitudo 5.9, interessa soprattutto l'Emilia: le Province di Modena e Ferrara e, in misura minore, Bologna e Mantova in Lombardia. L'epicentro è localizzato tra i Comuni di Finale Emilia e San Felice sul Panaro in provincia di Modena, e Sermide in provincia di Mantova. Le prime informazioni riferiscono di danneggiamenti a capannoni industriali, chiese e beni storico-culturali, mentre risultano in buona parte integri gli edifici ad uso abitativo. Si saprà più tardi che sette persone hanno perso la vita, cinque per conseguenza diretta del terremoto, due per cause connesse all'evento.

Immediatamente dopo la scossa si riunisce l'unità di crisi del Dipartimento della Protezione Civile per organizzare – in coordinamento con le Regioni interessate – le attività di soccorso e assistenza alla popolazione, e gli interventi provvisori necessari.

Alle 6.00 del 20 maggio si insedia il Comitato operativo della protezione civile, che resta convocato in seduta permanente fino al 23 maggio, con l'obiettivo di valutare le notizie, i dati e le richieste provenienti dalle zone interessate all'emergenza, definire le strategie di intervento e coordinare in un quadro unitario gli interventi di tutte le amministrazioni ed enti interessati al soccorso e all'assistenza, in stretto raccordo con le due Regioni interessate.

Il Presidente del Consiglio, come previsto dalla legge n. 286 del 27 dicembre 2002, dichiara l'eccezionale rischio di compromissione degli interessi primari e il 22 maggio è deliberato lo stato di emergenza per i



territori delle Province di Ferrara, Modena, Mantova e Bologna. Lo stato di emergenza, della durata di 60 giorni, è dichiarato in base al decreto legge n. 59 del 30 aprile 2012 – convertito poi nella legge n. 100 del 12 luglio 2012 – che modifica la legge n. 225 del 24 febbraio 1992, istitutiva del Servizio Nazionale.

Il coordinamento degli interventi è affidato al Capo Dipartimento della Protezione Civile che, il 22 maggio stesso, firma una prima ordinanza con gli interventi urgenti di protezione civile per il soccorso, l'assistenza alla popolazione e gli interventi provvisori strettamente necessari alle popolazioni colpite dal terremoto. Alle 9.00 del 29 maggio



La "zona rossa"  
del Comune di Concordia  
sulla Secchia

un nuovo terremoto di magnitudo 5.8 colpisce l'Emilia e la Lombardia, con epicentro tra Mirandola, Medolla e Cavezzo, in provincia di Modena, mettendo a dura prova la "macchina dell'emergenza" che a nove giorni dal primo evento era ormai a regime. A causa di questo ulteriore, forte evento sismico, 20 persone perdono la vita.

Immediata la riconvocazione da parte del Capo Dipartimento del Comitato Operativo, che resta in seduta permanente fino al 2 giugno quando – per coordinare il soccorso e l'assistenza nelle Regioni colpite dai terremoti del 20 e del 29 maggio – è istituita a Bologna la Di.Coma.C. L'aggravarsi della situazione emergenziale impone infatti nella

regione più colpita dagli eventi sismici l'attivazione del Centro di coordinamento nazionale – di cui le strutture regionali dell'Emilia Romagna sono parte integrante – per raccordare ed indirizzare le attività delle Componenti e Strutture operative del Servizio Nazionale della Protezione Civile a supporto delle attività del Capo Dipartimento. Il 30 maggio, il Consiglio dei Ministri delibera l'estensione dello stato di emergenza alle Province di Reggio Emilia e Rovigo e istituisce per il 4 giugno una giornata di lutto nazionale.

#### ► L'attivazione del Servizio Nazionale

Immediatamente dopo la scossa del 20 maggio le Strutture operative del Servizio Nazionale dispongono l'invio di squadre costituite da uomini e mezzi, il Dipartimento fornisce team tecnici a supporto delle attività di rilevamento della macrosismica e di censimento danni, Regioni e Province Autonome e Organizzazioni Nazionali di volontariato attivano le proprie colonne mobili. Il Capo Dipartimento della Protezione Civile, accompagnato da un team di esperti, parte per un sopralluogo nelle zone colpite e per un primo punto di situazione con il Presidente della Regione Emilia-Romagna e il responsabile della Protezione Civile regionale.

A un'ora dall'evento sismico disponibili sono pronti a partire i moduli sanitari delle Regioni Toscana, Veneto, Marche e Lombardia, ma l'efficace coordinamento delle risorse sanitarie locali non rende necessario l'invio di mezzi di soccorso da parte di altre Regioni. In base alle esigenze segnalate dal territorio, e a supporto della risposta locale, il Dipartimento mobilita nelle prime ore le

Colonne mobili di Friuli Venezia Giulia, Marche, Toscana, Umbria e Veneto e quelle dell'Associazione nazionale alpini e dell'Associazione nazionale delle pubbliche assistenze. L'attività dei volontari è rivolta principalmente all'assistenza alla popolazione con l'allestimento di aree di accoglienza, postazioni socio-sanitarie e punti ristoro. Soccorso e verifica degli edifici sono le principali aree di intervento in cui opera il Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco. Le Forze di Polizia attivano invece specifiche misure di ordine e sicurezza pubblica per prevenire eventuali episodi di sciacallaggio. Per assicurare un miglior livello di coordinamento sul territorio sono costituiti a livello provinciale sei Centri operativi per la gestione dell'emergenza: in Emilia-Romagna a Modena, Ferrara, Bologna e Reggio Emilia, in Lombardia a Mantova e in Veneto a rossa italiana e del Corpo nazionale del soccorso alpino e speleologico partecipano alle attività di soccorso e assistenza.

In Emilia-Romagna, intervengono le organizzazioni dei Coordinamenti delle Province colpite – Bologna, Modena e Ferrara – sotto la direzione dell'Agenzia Regionale di Protezione Civile e, successivamente, di tutte le altre Province. Per l'assistenza alla popolazione sono allestiti 31 campi di accoglienza in Emilia-Romagna e quattro in Lombardia. Accanto ai campi di accoglienza, sono disponibili anche altre strutture, alberghiere e non, per ospitare le persone colpite dal terremoto.

I 31 campi emiliani sono distribuiti nelle Province di Modena, Ferrara, Bologna e Reggio Emilia. I quattro campi lombardi, attivati in provincia di Mantova a Moglie, a S. Gia-

como delle Segnate, a S. Giovanni e a Sermede, sono stati tutti dismessi prima dell'inizio del mese di agosto.

Il picco massimo di assistiti, 16.518 persone, è stato registrato nella settimana successiva alla seconda scossa contestualmente alla punta massima di 5.253 uomini e donne del Sistema di protezione civile in campo, tra volontari delle colonne mobili delle Regioni, delle Province autonome e delle organizzazioni nazionali, operatori ed esperti di protezione civile, vigili del fuoco, personale delle forze armate e dell'ordine, e delle altre strutture operative.

Oltre all'Emilia-Romagna e alla Lombardia le Regioni presenti nelle aree colpite sono: Abruzzo, Basilicata, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lazio, Marche, Molise, Piemonte, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto e la Provincia autonoma di Trento, che operano nei comuni di Finale Emilia, Mirandola, San Felice sul Panaro, Medolla, Cavezzo, San Prospero e San Possidonio. Le organizzazioni nazionali di volontariato coinvolte sono Ana - Associazione nazionale alpini a Finale Emilia, Anpas - Associazione nazionale pubbliche assistenze a Mirandola, Cisom - Corpo italiano di soccorso Ordine di Malta a Bomporto, Misericordie a San Felice sul Panaro e Prociv Arci a Bondeno e Sant'Agostino. Presente sul campo anche la Croce rossa italiana.

#### ► **Le verifiche di agibilità**

Sono oltre 39mila i sopralluoghi di agibilità svolti dal 26 maggio con scheda Aedes - "Agibilità e danno nell'emergenza sismica", uno strumento omogeneo per il rilievo del danno che viene utilizzato su immobili pub-

blici e privati che hanno riportato danni, compresi quelli che non sono risultati fruibili dalla verifica speditiva.

Di questi, 37.122 – quasi il 98%, dei complessivi 38mila richiesti – sono i sopralluoghi Aedes effettuati in Emilia-Romagna, 1.751 in Lombardia e 371 in Veneto.

L'attività di valutazione post-sismica ha visto in campo migliaia di professionisti – fino a un massimo di 185 squadre al giorno al lavoro nelle zone colpite – tra personale appartenente alle Regioni, agli Enti locali, alle Università dell'Emilia-Romagna e agli Atenei che operano nell'ambito della ReLUIS – rete di laboratori di ingegneria sismica, ma anche tecnici del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco e delle Forze Armate, ed esperti formati secondo protocolli d'intesa siglati con i Consigli nazionali di geometri, architetti e ingegneri.

A questi, si sono aggiunti circa 40 tecnici messi a disposizione delle amministrazioni comunali più colpite dall'Associazione geometri volontari, per fornire supporto nella gestione delle istanze di agibilità.

I sopralluoghi di agibilità in emergenza post-sismica garantiscono una valutazione temporanea e speditiva dell'edificio, formulata sulla base di un giudizio esperto e condotta in tempi limitati, in base alla semplice analisi visiva e alla raccolta di informazioni facilmente accessibili. Tale valutazione è volta a stabilire se, in presenza di una crisi sismica in atto, i cittadini possano utilizzare gli edifici colpiti dal terremoto restando ragionevolmente protetti dal rischio di gravi danni. Il giudizio di agibilità post-sismica riportato in fase di emergenza nella scheda Aedes, quindi, è cosa diversa dalla certifi-

cazione di agibilità che, in ordinario, accompagna la costruzione o la modifica delle condizioni d'uso di un edificio.

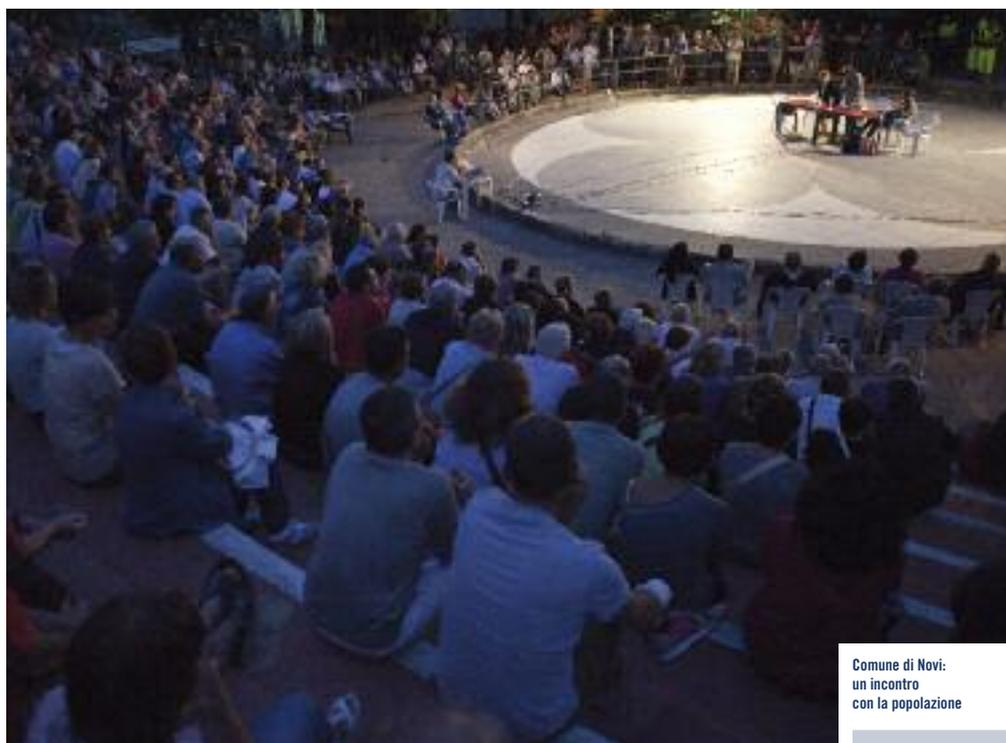
Il 27 luglio sono inoltre state completate le verifiche speditive condotte dai Vigili del Fuoco nei territori colpiti dal sisma, per un totale di oltre 63mila verifiche: poco meno di 57mila in Emilia-Romagna, 4.928 in Lombardia e 1.220 in Veneto.

#### ▷ **Ascolto e informazione: le iniziative per i cittadini**

Che effetti ha sul territorio un evento sismico? Quali sono i comportamenti corretti da adottare? Cosa fanno le autorità competenti per superare l'emergenza? Chi vive in prima persona un terremoto, e una sequenza sismica come quella emiliana, si pone molte domande e ha un costante bisogno di informazione. Per rispondere a questa esigenza il Dipartimento della Protezione Civile – d'intesa con la Regione Emilia-Romagna, le amministrazioni locali e in collaborazione con le Componenti del Servizio Nazionale – promuove nei territori colpiti dai terremoti del 20 e del 29 maggio una serie di azioni per migliorare la capacità dei singoli e delle comunità di fronteggiare una situazione di emergenza. “Terremoto, parliamone insieme” è una delle iniziative avviate per mettere a confronto cittadini, rappresentanti delle istituzioni ed esperti sui temi legati alla sismicità. L'iniziativa è promossa dal Dipartimento della Protezione Civile, la Regione Emilia-Romagna e l'Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia, in collaborazione con la Rete dei laboratori universitari di ingegneria sismica, il Servizio sanitario regionale dell'Emilia-Romagna e le orga-

nizzazioni di volontariato di protezione civile presenti sul territorio. Nel complesso, sono oltre 7mila i cittadini che hanno partecipato al ciclo di incontri. I singoli appuntamenti, organizzati su richiesta dei Sindaci dei Comuni interessati e della durata media di tre ore, approfondiscono il tema della sismicità sotto il profilo sia scientifico e operativo, sia emotivo. Contrastare la circolazione di “leggende metropolitane” e false notizie, che compromettono la capacità delle persone coinvolte di affrontare in modo sereno e adeguato un'emergenza, è uno degli obiettivi che si pone questo progetto, che mira ad aiutare le persone ad assumere comportamenti corretti per la riduzione dell'esposizione al rischio e interagire positivamente con l'organizzazione di protezione ci-

vile sul territorio. Il calendario degli incontri è consultabile sul sito [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it), nella sezione dedicata all'iniziativa. Un progetto analogo a “Terremoto, parliamone insieme” è stato realizzato in occasione della sequenza sismica aquilana, nel periodo maggio-settembre 2009. Il ciclo di incontri ha coinvolto la popolazione, gruppi di insegnanti presenti nelle aree di accoglienza e nelle scuole ancora attive e, in un secondo momento, tutto il personale scolastico dei comuni colpiti dal terremoto. L'iniziativa del 2009 è stata organizzata dall'Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia e il Dipartimento della Protezione Civile, d'intesa con le Aziende sanitarie locali e, in alcuni casi, con il contributo di psicologi appartenenti ad associazioni sul territorio. Sempre nel



Comune di Novi:  
un incontro  
con la popolazione

2009, l'esperienza è stata replicata nel Frusinate e riproposta poi nel Forlivese, nel 2011, in forma di esercitazione congiunta con l'Agenzia di Protezione Civile della Regione Emilia-Romagna. Tra le azioni rivolte alla popolazione messe in campo in Emilia anche il progetto "Torniamo a galla", una iniziativa di Giunti Editore che mette in rete materiali divulgativi sul rischio sismico destinati ai ragazzi e agli insegnanti delle scuole, realizzati negli anni anche in collaborazione con il Dipartimento e Ingv-Edurisk.

I materiali didattici sono consultabili sul sito [giuntiscuola.it](http://giuntiscuola.it).

#### ▷ **L'Italia solidale**

Ammonta a 15.127.828 euro l'importo complessivo raccolto attraverso l'sms solidale di 2 euro al 45500: il numero attivato dal 29 maggio al 10 luglio su richiesta del Dipartimento della Protezione Civile, d'intesa con le Regioni colpite dal terremoto e grazie agli operatori di telefonia mobile e ai media.

Il ricavato della sottoscrizione è interamente destinato alle popolazioni colpite dal terremoto in Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto, nessuna quota è trattenuta dagli operatori di telefonia e sulle cifre raccolte non grava l'Iva. La cifra raccolta sarà gestita dai Presidenti delle Regioni Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto come previsto dall'ordinanza n. 4 del Capo Dipartimento della Protezione Civile. L'impiego efficace di queste risorse sarà garantito da un Comitato di Garanti, composto da persone di riconosciuta e indiscussa moralità e indipendenza.

Il servizio è stato attivato in collaborazione con gli operatori nazionali Tim, Vodafone, Wind, 3, Poste Mobile, CoopVoce, Tiscali e

Noverca e su rete fissa con Telecom Italia, Infostrada, Fastweb, TeleTu, Tiscali, TWT, UNO e Clouditalia.

Per chi vuole offrire un contributo per le popolazioni colpite è ancora possibile donare attraverso i conti correnti bancari e postali attivati dalla Regione Emilia-Romagna.

#### ▷ **Il passaggio di consegne**

La Di.Coma.C. - Direzione di comando e controllo chiude le sue attività il 2 agosto 2012. Con l'ordinanza n. 15 dell'1 agosto 2012, la gestione dell'emergenza passa ai Presidenti delle Regioni Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto, nominati Commissari delegati dal decreto legge n. 74/2012.

A partire dal 3 agosto, quindi, le attività di assistenza alla popolazione rientrano nelle competenze delle tre direzioni regionali di Protezione Civile.

Nella prima fase, i Commissari delegati possono avvalersi delle strutture regionali di protezione civile per gestire queste attività.

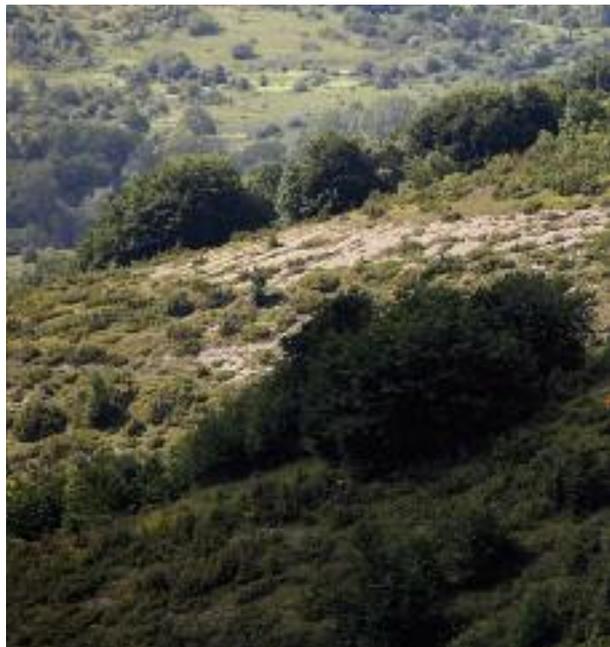
In seguito, strutture a supporto dei Commissari delegati si occuperanno della gestione degli interventi di ricostruzione e ritorno alle normali condizioni di vita.

Come previsto dall'ordinanza, il Dipartimento della Protezione Civile garantirà comunque, attraverso un'unità tecnica, un supporto in questa prima fase di attività di assistenza alla popolazione alla Regione Emilia-Romagna, su cui grava la quasi totalità della popolazione assistita sia nelle aree di accoglienza sia nelle strutture alberghiere.

Questa attività di supporto, prevista per un periodo limitato, sarà regolata da una convenzione tra il Dipartimento e la Regione Emilia-Romagna. 

# Campagna antincendio boschivo 2012

Gran parte del territorio nazionale è interessato dal rischio incendi e, in particolare, le Regioni del Sud e le isole



È partita il 15 giugno e si conclude il 30 settembre la campagna Aib - Antincendio boschivo 2012.

Il territorio italiano è in larga parte interessato dal fenomeno degli incendi boschivi e uno su cinque richiede il concorso della flotta aerea dello Stato, coordinata dal Dipartimento della Protezione Civile, per supportare l'attività di spegnimento condotta dalle squadre a terra.

In caso di incendio, infatti, le prime a intervenire sono le squadre a terra coordinate dalla Regione. Chi dirige le operazioni di spegnimento può chiedere l'intervento dei mezzi aerei in dotazione alla Regione.

Se i mezzi e le risorse in campo non sono ancora sufficienti a fronteggiare la situazione emergenziale, la Regione, attraverso la propria Sala operativa unificata permanente o il Centro operativo regionale del Corpo

Forestale dello Stato, richiede al Coau - Centro operativo aereo unificato del Dipartimento della Protezione Civile l'intervento della flotta antincendio dello Stato.

In controtendenza rispetto all'andamento positivo degli ultimi anni, il numero di incendi boschivi ha subito tra il 2010 e il 2011 un forte incremento. Questo picco è legato soprattutto a condizioni meteorologiche e climatiche favorevoli all'innesco, sia nel periodo estivo - con una coda che si è protratta fino all'autunno del 2011 - sia nel periodo invernale.

Per contro, è invece diminuita la superficie media percorsa dal fuoco per singolo incendio: un dato che testimonia l'efficacia e la tempestività degli interventi di spegnimento. Cresce dunque la capacità di risposta operativa al fenomeno incendi, a cui deve però essere associata una più intensa



attività di prevenzione e di monitoraggio del territorio, da incrementare anche mettendo a fattore comune i mezzi e le risorse di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti nel settore degli incendi boschivi e di interfaccia.

L'esperienza maturata negli scorsi anni dimostra inoltre che un efficace coordinamento tra protezione civile e soggetti che si occupano di incendi boschivi consente di intraprendere azioni di contrasto più tempestive – soprattutto per gli incendi di interfaccia – ed è per questo necessario lavorare ad una azione sempre più integrata e coordinata tra i due settori.

Appare inoltre fondamentale la condivisione di mezzi e risorse a livello regionale, attraverso “gemellaggi” tra Regioni interessate dagli incendi in stagioni diverse e tramite accordi tra Regioni confinanti.

Basilare anche la capacità di assicurare la

giusta sinergia tra le forze in campo. Buona prassi in questo senso – oltre alle convenzioni tra amministrazioni regionali, Corpo Forestale dello Stato e Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco – è costituita dall'impiego del volontariato di protezione civile non solo per gli interventi di spegnimento degli incendi boschivi, ma anche per le attività di presidio e avvistamento sul territorio. In un'ottica di cooperazione tra Amministrazioni statali per la tutela del territorio dagli incendi boschivi, il Dipartimento ha rinnovato la convenzione con il Ministero della Difesa per l'impiego di personale militare pilota. L'accordo, sottoscritto nel mese di maggio 2011 dal Capo Dipartimento e dal Capo di Stato Maggiore della Difesa, permette di impiegare nell'ambito della campagna antincendio boschivo piloti di Aeronautica, Marina ed Esercito.

### ► Gli indirizzi operativi

Il Presidente del Consiglio dei Ministri Mario Monti, come previsto dalla legge quadro sugli incendi boschivi, ha fornito alle Regioni e alle Province autonome – cui compete per legge la materia degli incendi boschivi e di interfaccia – e ai Ministeri interessati gli indirizzi operativi per adottare le iniziative necessarie a prevenire e a fronteggiare questo rischio. Nel documento sono indicati i compiti, le responsabilità e le iniziative che i diversi enti ed amministrazioni devono assumere per un'efficace azione di coordinamento delle forze in campo. Il Dipartimento della Protezione Civile, che coordina sul territorio nazionale il concorso della flotta aerea antincendio dello Stato ad integrazione dei dispositivi regionali, attraverso il Coau - Centro operativo aereo unificato, ha diffuso alle Regioni le procedure operative per la richiesta dei mezzi aerei. Per la Campagna estiva Aib 2012 lo schieramento della flotta aerea dello Stato è mo-

dulato secondo tre tipologie di schieramenti che variano in base al periodo: dal 15 al 24 giugno e dal 16 al 30 settembre, 25 mezzi dislocati su 14 basi; dal 25 giugno al 4 luglio e dal 4 settembre al 15 settembre, 29 mezzi dislocati su 14 basi; dal 5 luglio al 3 settembre, 33 mezzi dislocati su 14 basi. I mezzi della flotta possono intervenire anche all'estero, in base a protocolli d'intesa, ad accordi bilaterali di supporto reciproco in materia di contrasto agli incendi o nell'ambito del Meccanismo Europeo di Protezione Civile, lo strumento dell'Unione Europea nato per facilitare la cooperazione negli interventi di assistenza di protezione civile in caso di emergenze che richiedono azioni di risposta rapida.

In un'ottica di trasparenza dell'azione delle pubbliche amministrazioni verso i cittadini, come previsto dagli indirizzi operativi per la Campagna Aib 2012, il riepilogo degli assetti statali e regionali è disponibile sul sito [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it).

## INCENDI BOSCHIVI LE NORME DI COMPORTAMENTO

### Per evitare un incendio:

- non gettare mozziconi di sigaretta o fiammiferi ancora accesi, possono incendiare l'erba secca;
- non accendere fuochi nel bosco. Usa solo le aree attrezzate. Non abbandonare mai il fuoco e prima di andare via accertati che sia spento;
- parcheggiando l'auto accertati che la marmitta non sia a contatto con l'erba secca, potrebbe incendiarla
- non abbandonare i rifiuti nelle discariche abusive e nei boschi. Sono un pericoloso combustibile;
- non bruciare, senza misure di sicurezza, le stoppie, la paglia o altri residui agricoli. In pochi minuti potrebbe sfuggirti il controllo del fuoco.

### Quando l'incendio è in corso:

- se avvisti fiamme o fumo telefona al 1515 per dare l'allarme. Non pensare che altri l'abbiano già fatto. Dai le indicazioni per localizzare l'incendio;
- cerca una via di fuga sicura: una strada o un corso d'acqua. Non fermarti in luoghi verso i quali soffia il vento. Potresti rimanere imprigionato tra le fiamme e non avere più una via di fuga;
- stenditi a terra dove non c'è vegetazione incendiabile. Il fumo tende a salire e così eviti di respirarlo;
- se non hai altra scelta, cerca di attraversare il fuoco dove è meno intenso per passare dalla parte già bruciata. Ti porti così in un luogo sicuro.



# Un anno di accessibilità web

L'Unità di interfaccia con il mondo della disabilità al lavoro per la verifica e l'adeguamento del sito [www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)



Il primo agosto si sono concluse le attività dei sei operatori della cooperativa *Europe Consulting* che hanno lavorato per un anno alla verifica dei requisiti di accessibilità di alcuni strumenti di comunicazione del Dipartimento della Protezione Civile: in particolare del sito internet istituzionale e del servizio Contact Center. La cooperativa ha operato in forza di una convenzione con il Dipartimento di durata annuale. Finalità della convenzione: la costituzione di una Unità di interfaccia fra Protezione Civile nazionale e il mondo della disabilità. In particolare, in riferimento a sito web e Contact Cen-

ter, sono state svolte dagli operatori attività di studio della normativa di riferimento sull'accessibilità dei siti web, verifiche tecniche sulle principali pagine del sito e verifiche soggettive, cioè test di usabilità e accessibilità del sito istituzionale. Queste ultime hanno coinvolto varie tipologie di disabili. Gli operatori hanno reso accessibili le gallerie multimediali pubblicate sul sito dal 2009 al 2012. Infine, l'Unità di interfaccia ha studiato i servizi Contact Center di altre amministrazioni italiane ed europee elaborando alcune proposte di sviluppo per rendere pienamente accessibile il servizio agli utenti disabili.

### ▷ La verifica tecnica

La verifica tecnica d'accessibilità del sito ha individuato gli errori e le incongruenze rispetto agli standard del *W3C - World Wide Web Consortium*, la comunità internazionale che si occupa di portare il web al massimo del suo potenziale, aprendolo e rendendolo pienamente fruibile anche alle persone con disabilità. L'Unità di interfaccia con il mondo della disabilità del Dipartimento ha lavorato su un doppio binario: l'analisi degli errori e la proposta delle soluzioni. L'analisi tecnica è stata condotta utilizzando Vamolà, un validatore online configurato sulle indicazioni del *W3C*, sia per gli standard html sia per i fogli di stile, sia per le altre componenti. Il validatore consente di individuare quattro tipi di incongruenze: errori gravi sul codice html o css, errori potenziali cioè gli elementi che richiedono un alto livello di attenzione e che "insospettiscono" il software di validazione, perché mettono a rischio l'accessibilità; Vamolà rileva, in questo caso, ad esempio se due fotografie in una galleria sono descritte con le stesse parole. Proprio perché gli errori tipici e ricorrenti non appartengono solo alla struttura html ma possono anche dipendere da una gestione non adeguata dei contenuti, è stato necessario, durante la verifica, non considerare il sito come un oggetto statico, che ha una sua forma definitiva. Un sito web, infatti, cambia e i contenuti sono aggiornati costantemente, per cui anche la verifica ha tenuto conto dell'evoluzione, per produrre risultati il più coerenti possibile. Per ognuna delle diverse tipologie di errore è stata proposta una soluzione specifica, sulla base degli standard

adottati, arrivando sia al perfezionamento degli aspetti strutturali, che alla definizione di una metodologia di gestione dei contenuti coerente con i principi di accessibilità.

### ▷ La verifica soggettiva

Nel processo di analisi del sito del Dipartimento ai criteri di accessibilità, ha avuto un ruolo di grande importanza la fase di verifica soggettiva, un test eseguito con un campione di utenti, portatori di diverse disabilità, secondo le linee guida presenti nella Legge Stanca. La norma fissa non solo i criteri strettamente tecnici di valutazione, ma anche le modalità del processo di verifica, particolarmente interessante dal punto di vista del lavoro di rete e della collaborazione tra diverse competenze. Alla verifica hanno partecipato 14 persone disabili individuate grazie all'aiuto di alcune tra le maggiori associazioni del settore: Unitalsi, Ens, Fish e Fiaba. Hanno coordinato i test i funzionari del Servizio Comunicazione del Dipartimento e gli operatori dell'Unità di interfaccia con il mondo della disabilità, che hanno costituito il gruppo di esperti di fattori umani, previsto dalla Legge Stanca. La coordinatrice dell'Uimmd, psicologa, ha preso parte come osservatore, seguendo l'andamento dell'esecuzione dei compiti e i cosiddetti processi cognitivi messi in atto dai partecipanti nel corso delle prove. I test veri e propri sono stati condotti in un doppio contesto: in ambiente domestico nel caso delle persone non vedenti (21% del campione), in ambiente sperimentale, presso il Dipartimento, nel caso dei non udenti (50%) e dei disabili motori (29%). Il test è suddiviso in due parti: in una prima sezione di 32 quesiti si ana-

lizzano gli aspetti tecnici indicati dalla normativa. La seconda parte prevede una valutazione più soggettiva sul sito e sulle sue funzionalità. Nel corso della verifica, è stata favorita la navigazione libera. Da questa fase sono venute indicazioni molto utili per la sua ottimizzazione. Complessivamente, il sito ha ottenuto una valutazione di 3,57 pun-

ti su 5, che lo colloca nel range del secondo livello di qualità. I disabili motori hanno assegnato punteggi più alti, segno che gli aspetti strutturali quali contrasti cromatici, grandezza dei pulsanti garantiscono buona accessibilità. I non vedenti e i non udenti hanno suggerito come migliorare la fruizione dei contenuti multimediali.

## I NUMERI DELLA VERIFICA SOGGETTIVA

### Totale campione esaminato

I test di verifica soggettiva sul sito internet del Dipartimento della Protezione Civile hanno coinvolto 14 soggetti. Fra questi quattro disabili motori, sette disabili uditivi e tre disabili visivi. Riportiamo di seguito alcuni dati estratti dai questionari di valutazione del sito compilati dai partecipanti e divisi per tipologia di disabilità.

### Disabilità visiva

Il 100% degli intervistati ha espresso una votazione positiva sulle pagine del sito navigate. Il 50% ha giudicato ottima la lunghezza dei testi. Positivo il giudizio sulla velocità e sulla facilità di navigazione. Giudizi buoni anche per la sicurezza dei contenuti e la salvaguardia della salute durante la navigazione. Il 43% ritiene il colore, il tipo e la dimensione del carattere utilizzati non sufficientemente leggibili. In genere gli utenti hanno apprezzato le alternative testuali associate alle foto, ma hanno riscontrato qualche difficoltà nella navigazione con *screen reader* legata alla struttura della pagina e all'organizzazione in colonne dei contenuti.

### Disabilità motoria

Il 50% degli utenti considera comprensibili e coerenti fra loro i vari elementi del sito del Dipartimento. Il 33% considera, invece, difficilmente individuabili i diversi menù di navigazione. La maggior parte degli intervistati ha suggerito di aumentare la misura del carattere all'interno delle pagine, così da garantire un utilizzo più agevole del mouse o di altre eventuali tecnologie assistive. In generale gli utenti ritengono rispettati i criteri di accessibilità del sito. Sono chiari e usabili i comandi in home page.

### Disabilità uditiva

Gli utenti hanno espresso un giudizio complessivo molto positivo e hanno giudicato chiari gli aiuti alla navigazione forniti dal sito. Hanno apprezzato la presenza dei sottotitoli ma hanno suggerito la necessità di associare ad ogni video una versione tradotta in linguaggio dei segni. Nel complesso i risultati ottenuti dai test sulla verifica soggettiva promuovono il sito, anche se ad oggi non sono ancora rispettati tutti i criteri di accessibilità per la disabilità uditiva.

### ▷ **L'adeguamento dei contenuti multimediali del sito**

L'Unità di interfaccia col mondo della disabilità non si è occupata solamente dello studio della normativa di riferimento, dell'analisi dei vari aspetti legati dell'analisi dell'accessibilità del sito del Dipartimento della Protezione Civile, ma ha lavorato direttamente sul sistema di gestione dei contenuti del portale adeguando i contenuti multimediali presenti. Dopo una fase di formazione degli operatori, da parte del personale del Servizio Comunicazione, l'Uimd ha lavorato direttamente alla fruibilità dei contenuti multimediali pubblicati sul sito foto, video e audio. Le gallerie multimediali sono fra i contenuti più visitati del portale del Dipartimento. L'adeguamento, che comporta l'aggiunta di un testo descrittivo da associare alle immagini, la descrizione dei video senza parlato e la trascrizione dei dialoghi o dei monologhi dei video, è stato condotto con modalità univoche, sulla base di criteri per la redazione dei testi definiti dai funzionari del Servizio Comunicazione e condivisi con gli operatori dell'Uimd. Per quanto riguarda le fotografie, si è intervenuti modificando le didascalie, correggendo quelle che risultavano troppo generiche e inserendo un'alternativa testuale, che descrivesse in maniera più specifica il contenuto delle immagini. L'adeguamento dei contenuti video ha comportato la trascrizione testuale del parlato, quando presente, e la traduzione in italiano degli originali in altre lingue. Nel caso di video senza parlato, è stata aggiunta una descrizione testuale dei *frame*, cercando anche di rendere più chia-

ra la dimensione storico-temporale dell'evento ripreso. Il lavoro continua ancora oggi: oltre all'adeguamento dei nuovi contenuti multimediali, pubblicati dal Servizio Comunicazione si sta rendendo accessibile anche l'archivio delle gallerie degli anni passati. L'Uimd ha adeguato prima le gallerie più recenti, procedendo poi con le gallerie più vecchie. Attualmente, grazie a questo lavoro, sono state rese accessibili le gallerie foto e video degli anni 2012, 2011, 2010 e 2009.

### ▷ **La verifica d'accessibilità del servizio Contact Center**

Il Contact Center è stato il principale strumento di comunicazione, oltre al sito web, di cui è stata testata l'accessibilità. L'analisi è partita da un'indagine dei centri di contatto delle pubbliche amministrazioni italiane ed europee. Si è poi concentrata sullo studio dell'accessibilità del servizio, e in particolare dei suoi due principali canali di contatto: il modulo online sul sito web del Dipartimento e il numero verde 800 840 840. L'analisi del modulo online, come per le altre pagine del sito web, ha previsto una verifica tecnica e una verifica soggettiva che hanno fatto emergere elementi non accessibili per gli utenti non vedenti, resi evidenti soprattutto dalla lettura con *screen reader*. Alcuni adeguamenti hanno già permesso di rendere accessibile la pagina. Per il numero verde, invece, non accessibile per le persone non udenti, è allo studio la possibilità di rendere disponibile il servizio attraverso un'applicazione che consente di comunicare in tempo reale, con chat e video. 

Stacca e sfoglia l'inserto  
dedicato al Contact Center  
del Dipartimento  
della Protezione Civile



# PROTEZIONE CIVILE



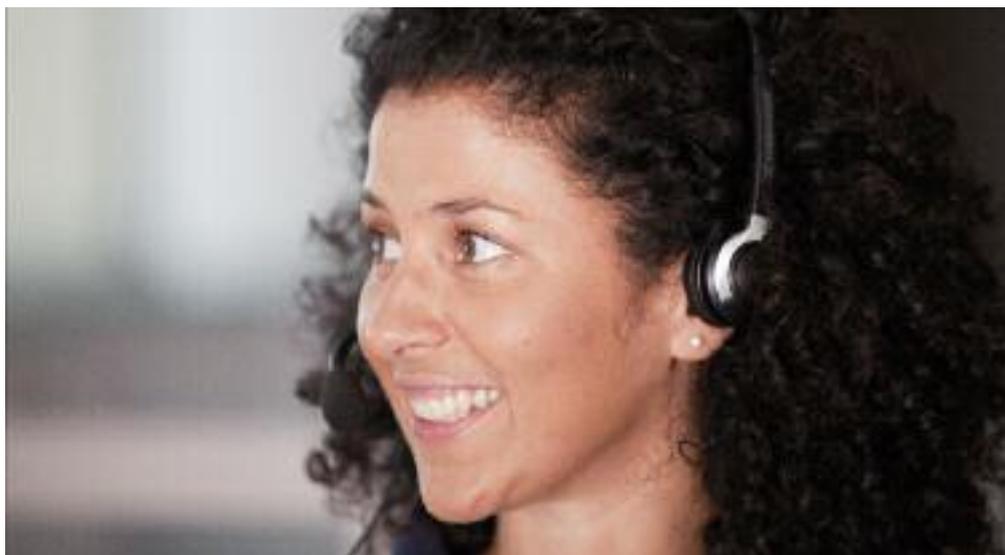
**PROTEZIONE CIVILE**

Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Protezione Civile



# Contact Center: il bilancio a 12 mesi di attività

Approfondimenti, numeri e interviste dedicati a questo servizio al cittadino



Il 4 luglio 2011 nasce il Contact Center del Dipartimento della Protezione Civile, un servizio in funzione dalle 9 alle 18, dal lunedì al venerdì, per dare informazioni o raccogliere segnalazioni sulle attività di competenza del Dipartimento. In situazioni di crisi o emergenza, questo orario può essere esteso anche h24, anche se il servizio non può in alcun caso sostituirsi ai tradizionali numeri di emergenza. Al Contact Center collabora il FormezPA, l'agenzia inhouse del Dipartimento della Funzione Pubblica che realizza la rete dei centri di contatto della PA. Pubblichiamo uno speciale che racconta quest'anno di attività, riportando i dati più significativi rispetto alle richieste ricevute, in particolare durante eventi o emergenze di

protezione civile. Uno spazio dell'inserito è dedicato a interviste rivolte al personale del Contact Center mentre l'ultima pagina ospita la Carta dei servizi.

## ► Le richieste di un anno

Sono quasi 14mila le richieste dei cittadini arrivate al Contact Center attraverso numero verde 800 840 840, modulo online, email, Pec, fax e lettera. Sono tracciate da un'unica piattaforma informatica che rende trasparente, sul sito web del Dipartimento, lo stato di lavorazione delle pratiche, evidenziando quelle ancora aperte e quelle chiuse. Le richieste di istituzioni, organizzazioni e imprese vengono invece gestite direttamente dagli Uffici e Servizi del Dipartimento.

### ▷ **Gestione del servizio**

Ad oggi, solo l'1,7% delle richieste non è ancora stato evaso mentre il restante 98,3% è stato in parte chiuso al front office (86,1%), cioè con risposta immediata, e in parte al back office (12,2%), ovvero dopo una ricerca di informazioni più o meno lunga. Il servizio prevede un gruppo di operatori dedicati al servizio, ma coinvolge anche una rete di referenti di Uffici e Servizi del Dipartimento che contribuisce alla risoluzione dei casi più complessi, coordinandosi, quando necessario, con altri enti e amministrazioni. La stessa rete di referenti si occupa inoltre della formazione degli operatori FormezPa sulle tematiche di protezione civile.

### ▷ **Canali di contatto**

Più dell'80,1% delle domande è arrivato tramite il numero verde 800 840 840, un servizio, gratuito anche dai telefoni cellulari, che ha una capacità di risposta di 100 telefonate l'ora. È inoltre a disposizione dei cittadini sul sito internet [www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it) un modulo per l'inserimento delle proprie richieste, scelto dal 7,6% degli utenti del servizio. Molte persone continuano comunque a scrivere agli indirizzi di posta elettronica degli Uffici o Servizi del Dipartimento (9%). In pochi scelgono di utilizzare i tradizionali canali di contatto, come lettere (0,7%), Pec (0,2%) e fax (0,2%). Il 2% delle richieste sono messaggi lasciati in casella vocale durante l'orario di chiusura del Contact Center.

### ▷ **Tipologia di richieste**

Il Contact Center riceve principalmente generiche domande di informazioni (64,6%), in particolare su eventi di protezione civile, si-

tuazioni critiche o temi specifici, come benemerienze o volontariato. Molte richieste riguardano invece segnalazioni di protezione civile (11,6%), su presunte situazioni di pericolo o, a seguito di eventi o emergenze, su danni per i quali si chiede il risarcimento. Con l'ultima emergenza in Emilia-Romagna, è aumentata la percentuale di coloro che chiamano per offrire beni o servizi (17,6%), a dimostrazione della solidarietà manifestata dagli italiani al verificarsi di emergenze di protezione civile. Il 2,9% delle domande invece non è di competenza del Dipartimento poiché non riguarda temi di protezione civile mentre l'1,8% deve essere necessariamente gestito dai tradizionali numeri di soccorso (115, 112). La percentuale residua di richieste (1,39%) riguarda complimenti, critiche, o richieste su temi molto specifici.

### ▷ **Faq del Contact Center**

L'attività del servizio ha permesso al Dipartimento di studiare il reale fabbisogno conoscitivo dei cittadini sui temi di protezione civile e quindi di raccogliere una serie di domande frequenti o *Faq - Frequently asked questions*. Questo si è verificato in particolare durante alcuni eventi di protezione civile, come l'emergenza nave Concordia o il terremoto in Emilia, sui quali, a partire dalle richieste dei cittadini al Contact Center, sono stati pubblicati sul sito internet del Dipartimento una serie di approfondimenti. Uno degli obiettivi per quest'anno è proprio quello di implementare questa attività, integrando maggiormente Contact Center e sito internet, per mettere a disposizione dei cittadini anche online il bagaglio di conoscenze e quindi di risposte acquisito dagli operatori del servizio.

# Caratteristiche e coordinamento del servizio

Intervista a Massimo Busino, referente organizzativo Contact Center



**Tre punti di forza del servizio?** Sicuramente l'apertura verso l'esterno: un'importante novità nel settore pubblico, poiché maturata durante una fase emergenziale, a L'Aquila. L'estensione della popolazione coinvolta, gli incontri nei campi, hanno convinto i vertici del Dipartimento che l'apertura e l'ascolto fossero determinanti per superare l'emergenza e dovessero diventare una costante del Dipartimento. Altro punto di forza è la flessibilità; si poteva solo immaginare cosa avrebbe dovuto affrontare il Contact Center soprattutto in emergenza: è stato fatto tesoro delle prime esperienze

di apertura h24 per raccogliere richieste e segnalazioni e dare informazioni. Questo ha permesso di modificare e adattare il sistema di gestione informatico delle pratiche dal punto di vista delle classificazioni adottate durante le emergenze, che rispondono a esigenze di analisi e reportistica peculiari e differenti da quelle utilizzate in ordinario. Infine il forte impegno delle risorse umane utilizzate: una convinzione che persone ferite anche profondamente dal terremoto del 6 aprile 2009 potessero essere in sintonia con chi chiama durante un'emergenza e capire quando invece, pur non essendo il nostro un numero di soccorso, è necessario mettere le opportune risorse del Dipartimento a servizio del cittadino.

**Quali caratteristiche personali di un coordinatore devono emergere in momenti particolarmente critici?** Su questo aspetto penso di poter esprimere un punto di vista esclusivamente personale; riten-

go che alcune caratteristiche naturali possano essere affinate con le esperienze di vita, e "L'Aquila" è stato ed è qualcosa che non mi sarei mai aspettato. Tra le qualità vi sono la capacità di guardare le cose come se fossero al rallentatore, trasmettere calma, sicurezza e consapevolezza del lavoro, soprattutto in emergenza, e non desiderare troppo le vacanze...

**Come viene gestito lo stress del gruppo di lavoro?** C'è uno stress fisico e mentale molto elevato soprattutto durante le estensioni h24, che è tanto più forte quanto più è prolungato l'evento in corso, come è successo durante la neve e gelo del febbraio scorso. L'affiatamento, il senso di squadra e le doti personali di ogni singolo operatore, consentono una gestione ottimale dello stress con distribuzione di responsabilità e carichi di lavoro personalizzati e condivisi delle scelte operative. Nessuno è mai considerato un semplice esecutore.

# Eventi ed emergenze: i picchi di richieste al Contact Center

Oltre il 70% di richieste per eventi di protezione civile o situazioni critiche

In quest'anno di attività del Contact Center, la maggior parte delle richieste è arrivata in concomitanza di eventi di protezione civile (42,94%) o di situazioni critiche (32,93%). In alcuni di questi casi l'orario del servizio è stato esteso fino h24. In particolare, per quanto riguarda gli eventi, il 60,81% delle richieste ha riguardato il rischio idrogeologico, come il maltempo nel nord-ovest Italia tra fine di ottobre e inizio di novembre 2011 e l'ondata di freddo e neve al centro-sud Italia tra fine gennaio e inizio febbraio 2012. Nel primo caso si sono registrati circa 1.000 contatti, con il picco di 256 chiamate il 5 novembre; nel secondo, le richieste sono state 2.300 e il massimo dei contatti (536) è stato raggiunto il 4

febbraio 2012. Il 20,83% di richieste su eventi ha poi riguardato il rischio sismico. In particolare per l'emergenza terremoto in Emilia, il servizio è stato attivo h24 numerosi giorni registrando il numero più alto di richieste il 29 maggio con 585 contatti, con un complessivo di 4.800 persone che si sono rivolte al servizio per l'emergenza. Un 17,54% ha riguardato il rischio industriale/tecnologico: molte richieste sono arrivate per la caduta del Satellite UARS che ha interessato il Nord Italia, registrando il 23 settembre il picco massimo di contatti dell'intero anno (780 richieste). La percentuale residua di domande su eventi ha riguardato il rischio nucleare, trasporti, incendi, vulcanico e ambientale.

## PICCHI DI CONTATTI PER EVENTI ED EMERGENZE



# Interviste agli operatori del Contact Center

## Quali caratteristiche deve avere un buon operatore?

La capacità di stabilire empatia con l'interlocutore: l'operatore deve far comprendere alla persona al telefono che è a sua disposizione, che si fa carico del problema posto come fosse il suo! Anche creare un clima disteso è importante, basta un sorriso nonostante non ci si veda... **Andrea**  
Non possono mancare professionalità e competenza (tono, vocabolario, conoscenze). **Francesca**

La capacità di mantenere la calma anche quando le persone sono molto polemiche. È inoltre fondamentale non perdere il filo della telefonata: in molti casi l'operatore deve riportare l'utente all'argomento oggetto della telefonata. **Marta**

## È difficile rimanere professionali al telefono anche nei momenti critici?

Molte persone partono dal presupposto che l'operatore non possa comprendere la loro situazione creando un distacco che in realtà non c'è, visto che noi siamo aquilani e abbiamo vissuto un'emergenza molto importante. **Andrea**

Con il tempo e l'esperienza il timore per la gestione dei casi durante alcuni eventi, in particolare terremoti, è diminuita. **Francesca**

Grazie all'esperienza di front office, che abbiamo avuto quasi tutti, non è difficile rimanere professionali anche di fronte a offese e chiamate particolarmente polemiche. Un buon operatore riesce a farsi scivolare via di dosso anche le provocazioni! **Marta**

## Cosa ti dà soddisfazione in questo lavoro?

Dare una risposta, anche se non immediata, che l'utente ritiene valida e utile, risolutiva di un problema. È gratificante anche ricevere un complimento diretto o fatto ad un altro collega. **Andrea**

La risoluzione di pratiche complesse, sia con l'attivazione di procedure d'urgenza sia rispetto a situazioni che si trascinano da tempo (sollecito del Dipartimento verso gli Enti locali o altre istituzioni). **Francesca**

Quando una persona ringrazia anche solo per essere stati in ascolto del suo problema, che non sempre trova risoluzione tramite la Protezione Civile. **Marta**

**Qual è stato il momento più difficile in questo anno?**

Durante l'emergenza terremoto in Emilia-Romagna siamo rimasti operativi ininterrottamente per oltre 40 giorni, con un carico di lavoro non indifferente e superiore alla norma con pochi tempi di recupero.

**Andrea**

L'emergenza neve dello scorso febbraio è stata particolarmente critica perché ci siamo trovati di fronte ad una situazione completamente nuova, che si è protratta nel tempo interessando diverse Regioni e servizi essenziali (luce, gas, trasporti, viabilità). **Francesca**

Uno dei momenti più critici è stato legato all'emergenza neve dello scorso febbraio quando noi operatori abbiamo avuto difficoltà di spostamento legate all'emergenza stessa e con fatica abbiamo raggiunto la sede di lavoro. **Marta**

**Lavorare in gruppo è più stimolante o stressante?**

Ci sono delle attività che è interessante svolgere unitamente ad altri colleghi, anche con una formazione diversa o affine alla propria, a seconda dei casi, come l'approfondimento di un caso specifico o segnalazione, di normativa. **Andrea**

Il confronto con gli altri è sicuramente un punto di forza. Inoltre la disponibilità di ognuno, durante un'emergenza, può aiutare a risolvere questioni organizzative e logistiche (turni). **Francesca**

In emergenza con i tempi ristretti e l'impossibilità di richiamare il cittadino in un secondo momento, dal confronto a volte si passa allo scontro. **Marta**

**Qual è stata la telefonata più strana a cui hai risposto?**

Una simpatica e attempata signora affermava di non riuscire in alcun modo a mettersi in contatto con la nipote terremotata in Emilia-Romagna e, in risposta alla mia domanda, ha risposto candidamente di avere il numero di cellulare della stessa... ma di non avere mai provato a digitarlo! **Andrea**

Una segnalazione di alcuni cittadini che avevano rilevato un innalzamento della temperatura dell'acqua di un pozzo con la fuoriuscita di fumi. Verificata la situazione con l'Ufficio competente l'evento è stato ricondotto a cause legate al fattore umano – dispersione di energia elettrica – piuttosto che a cause naturali. **Francesca**

La telefonata più strana è arrivata durante l'emergenza neve quando un cittadino ha chiamato segnalando la presenza di una salma in casa che doveva essere trasportata a diversi chilometri di distanza per il funerale. Era però impossibile sia uscire di casa sia raggiungere un'autostrada! **Marta**

# Carta dei servizi

Contact Center del Dipartimento della Protezione Civile

## Obiettivi

- Creare un flusso di comunicazione diretta tra cittadini e Dipartimento della Protezione Civile in situazione ordinaria, di lieve criticità o di emergenza.
- Facilitare gli scambi tra istituzioni, organizzazioni, imprese e Dipartimento.
- Garantire la trasparenza, la tracciabilità e il monitoraggio delle richieste e segnalazioni.

## Destinatari

Il Contact Center è a disposizione di chiunque desideri avere informazioni o fare segnalazioni che riguardano le attività di competenza del Dipartimento della Protezione Civile. In particolare, gestisce direttamente le richieste dei cittadini, mentre indirizza agli uffici competenti del Dipartimento le richieste e le segnalazioni di istituzioni, organizzazioni e imprese.

## Canali

I principali strumenti di contatto sono il numero verde e il modulo online su [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it).

**Numero verde 800 840 840:** gratuito da telefoni fissi e da cellulari, è in funzione dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì. Su necessità del Dipartimento (es. emergenza) il servizio può essere esteso fino a h24 e la variazione di orario è pubblicata sul sito web [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it). In orario di chiusura del servizio o quando tutti gli operatori sono occupati, viene attivata una casella vocale a cui il cittadino può lasciare un messaggio e i suoi riferimenti per poter essere ricontattato. In nessun caso il numero verde sostituisce i numeri di soccorso (es. 115, 118).

**Modulo online:** sul sito web [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it) è disponibile un modulo online in cui gli utenti possono inserire le loro richieste o segnalazioni e relativi allegati fornendo nome, cognome, e-mail ed eventualmente un numero di telefono. Dopo l'inserimento, l'utente riceve un messaggio di presa in carico della richiesta, con il riepilogo dei dati inseriti e il codice identificativo della sua pratica. Anche le richieste, ed eventuali allegati, che arrivano al Dipartimento per lettera, fax, Pec sono gestite secondo le procedure del Contact Center.

## Servizi

- Dare informazioni sulle attività di competenza del Dipartimento della Protezione Civile.
- Raccogliere segnalazioni e proposte che rientrano nelle attività del Dipartimento.
- Permettere al cittadino di conoscere lo stato della sua richiesta chiamando l'800 840 840 o inserendo il codice identificativo della pratica sul sito web [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it).
- Contattare gli utenti – anche via sms – in caso di specifiche esigenze del Dipartimento.



## Tempi di risposta

Il termine massimo di risposta per le richieste arrivate da numero verde e modulo online è di 40 giorni. Questo termine vale anche per le richieste dei cittadini indirizzate via lettera, fax, Pec al Dipartimento della Protezione Civile che confluiscono verso il Contact Center.

## Numero verde

- Risposta immediata: quando la soluzione rientra nella base di conoscenza dell'operatore telefonico.
- Risposta entro la giornata: quando la risposta può essere fornita attraverso una rapida ricerca di informazioni.
- Risposta entro 40 giorni: quando si tratta di richieste complesse che richiedono particolari approfondimenti anche a cura degli Uffici e Servizi del Dipartimento.

## Modulo online

- Risposta entro 7 giorni: quando la soluzione rientra nella base di conoscenza dell'operatore o può essere fornita attraverso una semplice ricerca di informazioni.
- Risposta entro 40 giorni: quando si tratta di richieste complesse che richiedono particolari approfondimenti anche a cura degli Uffici e Servizi del Dipartimento.

Il termine dei 40 giorni è sospeso quando è necessario acquisire la valutazione tecnica o il parere di un'altra amministrazione oppure documenti ad integrazione della richiesta o segnalazione del cittadino.

Se il cittadino entro 40 giorni non invia i documenti necessari a trattare la sua richiesta, questa viene chiusa.

## Impegni di qualità

**Chiarezza:** le risposte vengono redatte in un linguaggio semplice e chiaro.

**Trasparenza:** tutte le richieste sono registrate in un sistema, attraverso cui è possibile fare un monitoraggio costante quantitativo e qualitativo, con la produzione di statistiche ad uso interno ed esterno. I dati sono trattati secondo la normativa vigente sulla privacy – decreto legislativo 196 del 2003.

**Efficienza:** il numero verde può gestire fino a 100 chiamate l'ora. Le telefonate e le eventuali chiamate in coda sono monitorate per ottimizzare il traffico e garantire la risposta nel più breve tempo possibile.

La casella vocale a disposizione dei cittadini durante l'orario di chiusura del Contact Center è monitorata tutti i giorni, compresi i festivi. Le richieste via modulo online, fax, lettera, Pec sono verificate dal lunedì al venerdì.



Dipartimento della Protezione Civile  
Via Ulpiano, 11 - 00193 Roma  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
**Contact Center 800 840 840**

# Campi scuola 2012

Il progetto per la diffusione della conoscenza di protezione civile a cura di Dipartimento, Regioni e Organizzazioni di volontariato



Il piano “Campi scuola - Anch’io sono la Protezione Civile”, giunto alla quinta edizione, è nato con l’obiettivo di diffondere la cultura di protezione civile tra le nuove generazioni.

Quest’anno in numerose località d’Italia si svolgeranno circa 100 campi scuola, da fine giugno a fine agosto, che accoglieranno giovani di età compresa tra i 10 e i 15 anni per confrontarsi con le attività di chi fa protezione civile: Vigili del Fuoco, Corpo Forestale dello Stato, Forze di Polizia, 118, Croce Rossa Italiana, rappresentanti di Comuni, Regioni e numerosi altri attori del Sistema nazionale di protezione civile.

I campi scuola sono realizzati grazie alla collaborazione tra il Dipartimento della Protezione

Civile e le Organizzazioni di volontariato che, insieme alle Regioni, sono protagoniste nella gestione diretta delle attività previste all’interno di ogni campo.

I ragazzi che decidono di prendere parte a questa esperienza compiono un vero e proprio “viaggio” all’interno del mondo della protezione civile, scoprendo quanto l’impegno del singolo sia indispensabile al funzionamento dell’intero Sistema. La finalità del piano è quella di stimolare tra i giovani il senso di responsabilità e di cittadinanza attiva attraverso la condivisione delle buone pratiche di protezione civile.

Nonostante l’impegno del Servizio Nazionale nelle aree colpite dal terremoto dello scorso maggio, il Dipartimento, le Organizzazioni di volontariato e le Regioni non hanno voluto rinunciare a questo piano di formazione e di prevenzione dei rischi.

In calendario infatti sono previsti anche due campi organizzati dalla Regione Emilia Romagna a Santa Giustina, in provincia di Rimini, dal 22 luglio al 4 agosto.

Per illustrare in modo approfondito le tematiche trattate, il Dipartimento ha dedicato all’iniziativa un dossier sul proprio sito internet e una sezione speciale nella pagina facebook “Protezione Civile - Magazine del Dipartimento della Protezione Civile”, dove è possibile consultare l’intero calendario dei campi, suddiviso per Organizzazioni e Regioni, e accedere alla galleria multimediale.

▷ **Il progetto: l'evoluzione**

Il progetto “Anch’io sono la protezione civile - Prevenzione degli incendi boschivi” prende avvio nel 2008, quando il Dipartimento decide di potenziare le attività di promozione della cultura di protezione civile e di prevenzione del rischio incendi, coinvolgendo le giovani generazioni in attività di formazione ed esercitazione.

Per realizzare l’iniziativa – che ruota attorno all’organizzazione di campi scuola – il Dipartimento si avvale della collaborazione delle Regioni, del Corpo Forestale dello Stato, del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, delle Forze dell’Ordine e delle Organizzazioni nazionali di volontariato di protezione civile. La metodologia educativa è simile a quella adottata dal mondo dello scoutismo: contatto con la natura, senso del dovere, spirito di iniziativa e di squadra, responsabilità nei confronti della comunità, sono i principi su cui si fonda l’organizzazione dei campi. Attraverso attività esplorative, di ricerca e di esercitazione, i ragazzi acquisiscono le conoscenze necessarie per contribuire attivamente alla riduzione dei danni provocati da incendi boschivi e alla difesa del patrimonio boschivo, naturalistico e della vita umana; apprendono le norme di comportamento da seguire per prevenire anche altri tipi di rischi; conoscono i compiti del Servizio Nazionale di Protezione Civile.

L’edizione 2012 ha previsto alcune modifiche rispetto agli anni precedenti, sia per quanto riguarda il target di riferimento – la soglia massima di età si è abbassata dai 18 ai 15 anni per garantire una maggiore integrazione tra i partecipanti – sia per gli aspetti legati alla didattica.



Il Dipartimento ha inteso rivedere, inoltre, i criteri di importanza degli argomenti trattati durante la realizzazione dei campi, in modo che non fossero più focalizzati solo sul rischio incendi boschivi, ma anche sui temi riguardanti tutte le attività di protezione civile, i piani comunali e il Servizio Nazionale. Per garantire l’uniformità didattica in tutti i campi, sono stati prodotti e distribuiti ai capi campo i materiali didattici riguardanti le tre principali aree tematiche:

**Area “Aib”:** il modulo Aib - Antincendio boschivo prevede sia un approccio di tipo teorico sia di tipo sensoriale, anche attraverso l’uso di strumentazioni e metodi specifici. Questo per favorire nei ragazzi la percezio-



Ragazzi impegnati  
in attività di salvaguardia  
dell'ambiente

ne del bosco come una comunità di esseri viventi indispensabile per il benessere della collettività e per avvicinarli a una visione integrata di tutti gli aspetti che compongono il territorio, favorendo l'adozione di atteggiamenti utili alla sua salvaguardia.

**Area “Sistema nazionale della protezione civile”:** unità chiave per comprendere l'importanza che il singolo cittadino può avere nel mondo della protezione civile e anche in una situazione emergenziale, il modulo affronta le tematiche relative al Sistema di protezione civile italiano con particolare attenzione al principio di sussidiarietà e alla complessità del Sistema nelle sue numerose Componenti e Strutture operative.

**Area “Piani di protezione civile”:** argomenti centrali di questa unità sono la pianificazione comunale e i suoi elementi basilari: i Centri operativi, le telecomunicazioni, l'informazione alla popolazione, i sistemi di allarme e le aree di emergenza. Se il Comune dove ha sede il campo non possiede un piano di protezione civile, al termine del modulo i ragazzi ne redigono uno, breve e semplice, che sarà poi consegnato all'Autorità comunale per fornire uno spunto di riflessione sull'importanza della pianificazione locale e sulla crescita di un Sistema di protezione civile moderno ed efficiente.

#### ▷ I numeri dell'edizione 2011

Nel 2011 il progetto “Anch'io sono la protezione civile” ha visto l'organizzazione di 101 campi scuola. 91 campi sono stati organizzati dalle Organizzazioni di volontariato nazionali e dieci direttamente dalle Regioni. Sono state 13 le organizzazioni di volontariato che hanno partecipato: Ana, Anai, Agesci, Anpas, Anvcf, Avis, Cisom, Cngei, Fin, Legambiente, Misericordie, Prociv Arci, Società nazionale salvamento. Sei invece le Regioni: la Regione Abruzzo, la Regione Emilia Romagna, la Regione Liguria, la Regione Lombardia, la Regione Molise e la Regione Siciliana. I campi si sono svolti in prevalenza al Sud con 60 campi scuola su 101 totali organizzati fra Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia. Al centro 27 campi organizzati fra Abruzzo, Lazio, Marche, Toscana e Umbria. Al Nord 14 campi organizzati fra Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte e Veneto. Nel 2011 quasi 3mila ragazzi, tra i 10 e i 17 anni, hanno aderito all'iniziativa. ◉

Una sezione dedicata agli eventi che hanno segnato la storia italiana e che, al contempo, hanno contribuito alla nascita e all'evoluzione di una cultura condivisa di protezione civile.

Uno sguardo al passato che è anche occasione di riflessione sui temi di previsione e prevenzione dei rischi e sulla capacità del Sistema di protezione civile di rispondere efficacemente alle emergenze.

## Sarno 1998 Il disastro di fango Per il nostro Paese, una delle più pesanti catastrofi idrogeologiche

“ *Il 5 maggio la pioggia su Sarno era insistente, sottile, tiepida; a coprirsi si sudava perché maggio aveva già quasi portato, come sempre nel Sud, l'estate. Un unico presagio, cui non si badò molto al momento, e che riaffiora soltanto nella memoria: la montagna era da giorni ricoperta da una fittissima nuvola, scesa fino alle sue pendici. Era una nuvola, non nebbia, che da queste parti non c'è mai, perché la terra non si raffredda davvero mai. Una nube nera di pioggia, pesante, tale da impedire totalmente la visuale. 'se solo avessimo potuto vedere' dicono oggi molti dei superstiti. Ma la rabbia della montagna, covata a lungo, non voleva avere testimoni!* ”

**L**il 5 maggio 1998, una pioggia incessante si abbatte sulla provincia di Salerno. Dalle due del pomeriggio, e a diverse velocità, oltre 140 frane si abbattono sui comuni di Quindici, Bracigliano, Siano, San Felice a Cancello, Sarno e altri centri del salernitano e del napoletano, con circa 40 colate di fango per oltre 2milioni di metri cubi di materiale.

Nella sola Sarno 137 persone restano uccise e altre perdono la vita a Bracigliano, Quindici e Siano. In totale i morti sono 159, centinaia i feriti, migliaia le persone senza casa. In termini di vittime, Sarno è il più grave disastro idrogeologico che ha colpito l'Italia negli ultimi 50 anni, dopo il Vajont nel 1963 e Stava nel 1985<sup>2</sup>. Nell'arco di 18 ore, 178 case sono completamente distrutte, 450 danneggiate.

Nel primo pomeriggio di martedì 5 maggio è segnalata la prima frana a Bracigliano. La pioggia è ininterrotta e le strade si trasformano in veri e propri fiumi di fango. La caserma dei Carabinieri diventa un improvvisato centro di ricovero e prima accoglienza per la popolazione che, istintivamente, interviene con i mezzi a propria disposizione per offrire un supporto spontaneo agli uomini scesi in campo per la gestione dell'emergenza. Alle 17.30, molte strade sono ormai sommerse dal fango soprattutto nella zona più alta di Sarno, nella frazione di Episcopio.

La prefettura di Salerno, cui spetta il coordinamento della protezione civile nella provincia, è concentrata su Bracigliano, Quindici e Siano dove la situazione sembra più grave e dove dalle prime colate i sindaci hanno già disposto l'evacuazione. A Sarno non scatta invece l'allarme per la popolazione ma, appena pochi minuti più tardi, ha inizio una delle tragedie più pesanti mai affrontate dal nostro Paese.

Intorno alle 18.00, il fango arriva alle soglie del commissariato di Sarno. Molte strade di Episcopio, tra cui viale margherita, il corso principale, sono invase dal fango. A Sarno ormai si contano i primi dispersi e la prima vittima, un bambino di 8 anni.

Sarno è travolta dalla nebbia, dalla pioggia e dal fango che continua a scendere dal monte Pizzo d'Alvano, le forze dell'ordine fanno il possibile per aiutare la popolazione a evacuare le zone colpite e fronteggiare le reazioni di panico e la situazione di emergenza. L'istituto tecnico del Paese diventa un primo centro di accoglienza.

Alle 19.50 la situazione precipita. Improvvisamente una gigantesca onda si riversa su Sarno e trascina con sé persone, automobili, abitazioni. Ogni cosa è travolta da un inarrestabile fiume di fango. A causa di questa frana, 46 persone perdono la vita.

Ai piedi del Duomo di Episcopio è allestita una Sala operativa. Le forze impiegate sono inadeguate a fronteggiare l'emergenza in corso. La pioggia continua aggrava la situazione, si teme ci siano vittime nel fango e coinvolte dai crolli nelle case pedemontane.

Alle 23.25, un rumore assordante e un odore di terra, intenso, annunciano il dramma.

L'ospedale Villa Malta è ancora in attività, ed è proprio sotto la montagna. La struttura deve essere abbandonata, non è sicura, tutti sono in pericolo. Si cerca un modo per evacuare il personale ricoverato con le ambulanze.

Alle 23.45, una frana alla velocità di 50-60 chilometri orari devasta Sarno. La frazione di Episcopio è sepolta, non esiste più, l'ospedale è distrutto, un'intera ala della struttura è spazzata via dal fango. Per decine di abitanti di Episcopio non c'è più niente da fare. Stavolta nel fango muoiono 86 persone.

Da tutta Italia accorrono a Sarno i soccorsi, si scava 24 ore al giorno. La ricerca dei dispersi si svolge con il massimo coinvolgimento di uomini e mezzi, e a seguire le attività

(1) La citazione è tratta dal libro *"La Crepa"* della giornalista Lucia Annunziata (Rizzoli 1998)

(2) Il disastro del Vajont nel 1963 ha provocato 1917 vittime, mentre a causa del disastro della Val di Stava, nel 1985, hanno perso la vita 269 persone.



In questa pagina la notizia di apertura del quotidiano «La Stampa» del 9 maggio 1998

in prima persona è lo stesso Franco Barberi, sottosegretario al Ministero dell'Interno con delega alla Protezione Civile. Per fronteggiare la situazione emergenziale sono costituiti diversi Centri operativi. In particolare, in Provincia di Avellino sono attivati un Centro coordinamento soccorsi nella Prefettura di Avellino e un Centro operativo misto nel Comune di Lauro.

In Provincia di Salerno sono invece attivati un Centro coordinamento soccorsi nella Prefettura di Salerno e un Centro operativo misto nel Comune di Nocera Inferiore, che coordina l'attività operativa di Sarno, San Marzano sul Sarno, Castel San Giorgio, San Valentino Torio e Rocca Piemonte. Attivati anche due Centri operativi comunali a Siano e a Bracigliano.

Numerosissime sezioni di Vigili del Fuoco, Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Esercito, tecnici degli Enti locali e organizzazioni di volontariato confluiscono nelle zone colpite dal disastro. I volontari si occupano soprattutto dell'assistenza alla popolazione, del ripristino delle abitazioni non danneggiate strutturalmente, attraverso la rimozione del fango e la disinfezione dei locali e della creazione di argini con sacchi di sabbia, per deviare le acque di prossima caduta dai punti più colpiti dallo smottamento.

La Croce rossa italiana è presente tra Avellino e Salerno con propri operatori e ambulanze. La Direzione generale della Protezione Civile e dei servizi antincendio del Mi-



nistero dell'Interno invia migliaia di letti e coperte per l'assistenza delle persone evacuate dai centri abitati.

Le famiglie costrette a lasciare le loro case sono in parte ospitate da parenti o amici e in parte sistemate in strutture di accoglienza allestite dalla protezione civile nelle strutture scolastiche dei Comuni colpiti. Ai pasti provvedono principalmente i Comuni, la Croce rossa e l'Esercito.

L'8 maggio, dopo tre giorni di ricerche, una sonda speciale dell'esercito capta un battito cardiaco. È il cuore di un ragazzo sepolto nel fango, ma ancora vivo. A salvarlo – dopo 74 ore di fango e paura – è un giovane Vigile del Fuoco, Mario Salatiello. Roberto Robustelli è l'ultimo dei sopravvissuti alla catastrofe di Sarno.

#### ▷ **RISCHIO IDROGEOLOGICO: L'EMERGENZA SARNO E L'EVOLUZIONE NORMATIVA**

Lo stato di emergenza per Sarno viene dichiarato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 9 maggio 1998 e successivamente prorogato più volte.

L'ordinanza n. 2787/98 nomina commissario delegato il Presidente della Regione Campania, la cui struttura commissariale oltre ad attuare il piano degli interventi strutturali predispose nei comuni coinvolti un "Piano di emergenza interprovinciale - rischio colate di fango" attivato da un sistema di monitoraggio idro-pluviometrico che in fasi suc-



In questa pagina e nella successiva, operazioni di soccorso nell'emergenza Sarno

cessive – presidio territoriale, allerta, preallarme e allarme – attiva in modo progressivo le risorse di protezione civile. L'evento di Sarno, dal punto di vista del monitoraggio e della sorveglianza degli eventi idrogeologici, ha determinato un decisivo cambiamento di rotta nell'approccio al rischio idrogeologico, fino ad allora caratterizzato prevalentemente da interventi strutturali di difesa da frane ed alluvioni e da attività di soccorso e di assistenza alla popolazione ad eventi avvenuti.

Il Decreto legge n. 180 del 1998, più noto come “Decreto Sarno” e successivamente convertito nella legge n. 267 del 3 agosto 1998, ha determinato una decisiva accelerazione sia delle attività di perimetrazione delle aree a rischio idrogeologico, sia del potenziamento delle reti di monitoraggio e sorveglianza.

Prima di questo evento la rete di monitoraggio nella Regione Campania contava su meno di 30 pluviometri in telemisura, nessuno dei quali collocato nell'area di Sarno. Attualmente sono invece oltre 120 i pluviometri in telemisura che forniscono dati in tempo reale, con aggiornamento almeno ogni 30 minuti, sia al Centro Funzionale Regionale sia a quello Centrale presso il Dipartimento della Protezione Civile.

È quindi la legge Sarno ad avviare la costruzione della rete dei Centri Funzionali, sostenendo il potenziamento della rete di monitoraggio idro-meteo-pluviometrica nazionale – che ha portato l'Italia, esempio unico in Europa e nel mondo, ad avere una rete costi-



tuita da ben 2.500 stazioni in telemisura distribuite sul territorio nazionale – e la costruzione della rete radar meteorologica nazionale.

Per quanto riguarda la pianificazione la Legge n. 267 del 1998 impone alle Autorità di bacino istituite con la legge n. 183 del 1989 la redazione di “Piani straordinari” per perimetrare le aree a rischio idrogeologico elevato e molto elevato e adottare misure di salvaguardia, in attesa della redazione dei Piani di Assetto idrogeologico, ad oggi completata in quasi tutto il territorio nazionale.

---

## FONTI

- *Gli eroi di Sarno*, La Storia siamo noi, Rai educational
- *Italiani con gli stivali*, Erasmo D'Angelis, Legambiente 2009
- *La Crepa*, Lucia Annunziata, Rizzoli 1998
- *Primavera di fango*, voci dall'alluvione di Sarno, Avagliano 1998
- *Non solo fango*, Sarno dopo l'alluvione, Edizione associazine Archè 1999
- Gestione emergenze, Sala situazione Italia, mattinali (5-11 maggio 1998)
- «*La Repubblica*», archivio storico
- «*La Stampa*», archivio storico
- «*Corriere della Sera*», archivio storico

## Regione Umbria: online le banche dati su incendi boschivi e patrimonio forestale

Presentato il 9 luglio a Perugia, nel corso di una conferenza stampa indetta dall'Assessore regionale all'agricoltura, Fernanda Cecchini, il rinnovato progetto web promosso dalla Regione Umbria per diffondere in rete i dati sugli incendi boschivi e fornire un database degli alberi di particolare pregio presenti nel territorio. Il sito *antincendi.regione.umbria.it*, nato nel giugno del 2011, è stato realizzato dal Servizio foreste ed economia montana e, nella nuova versione, è stato arricchito da una banca dati interattiva che può essere consultata sia dai cittadini che dagli operatori del settore.

Tra le novità introdotte, la community degli alberi di rilevante interesse – che conta in archivio già 108 esemplari – aggiornata grazie alle segnalazioni dei cittadini: una volta registrati sul sito *alberi.regione.umbria.it* si possono inserire dati, geolocalizzarli e proporli alla valutazione tecnica da parte del Servizio.

Inoltre, è stata realizzata un'area riservata agli operatori che fanno parte delle squadre antincendi boschivi per consentire il rapido scambio di informazioni, garantendo al contempo la riservatezza delle notizie attraverso una procedura integrata con il sistema di Identità digitale della Regione Umbria.

La pubblicazione web della banca dati incendi e dell'archivio degli alberi di rilevante interesse sfrutta le tecnologie Google e il sistema di gestione e pubblicazione dei contenuti *OpenGeo*, ed è costituita da una infrastruttura software interamente *Open Source e Open Data*, cioè gestibile direttamente dalla Regione senza costi relativi all'acquisto di licenze d'uso o di attivazione di contratti di servizio.

► **INFO**

[www.antincendi.regione.umbria.it](http://www.antincendi.regione.umbria.it)  
[info giunta@regione.umbria.it](mailto:info giunta@regione.umbria.it)

## In Giordania il poliambulatorio da campo dell'Associazione nazionale alpini

È stato inviato in Giordania il 3 luglio, con un aereo da cargo messo a disposizione dal Ministero degli Affari Esteri, un poliambulatorio da campo dell'Ana - Associazione nazionale alpini. La missione rientra tra gli interventi per il soccorso urgente e l'assistenza ai profughi della Siria.

Con la deliberazione del 26 giugno, infatti, il Consiglio dei Ministri ha dichiarato lo stato di emergenza per la grave situazione in cui si trova la popolazione della Siria, che, in seguito all'intensificarsi degli scontri, si è rifugiata in Paesi limitrofi come Turchia, Libano, Iraq e, soprattutto, Giordania.

La missione rientra tra i primi interventi finalizzati a organizzare e coordinare i servizi integrati di soccorso urgente e assistenza alla popolazione.

La missione, coordinata dal Dipartimento della Protezione Civile e dall'Ufficio Affari Umanitari del Ministero degli Affari Esteri, prevede l'invio di un poliambulatorio campale con diagnostica a Mafraq, città giordana a circa 20 chilometri dal confine con la Siria. Il poliambulatorio da campo, messo a disposizione dall'Associazione nazionale alpini, verrà affiancato ad una struttura sanitaria già esistente gestita dal *Royal Medical Service* giordano, e sarà poi donato alla stessa sanità militare giordana, che sta assistendo le migliaia di profughi siriani ospitati a Mafraq insieme ad altri partner locali.

► **INFO**

[www.ana.it](http://www.ana.it)  
[protezionecivile@ana.it](mailto:protezionecivile@ana.it)

## Esercitazione per posti di comando “Valle Tanaro 2012”

Si è svolta il 10 maggio in provincia di Alessandria l'esercitazione *table top* “Valle Tanaro 2012”. Per quattro ore i responsabili delle sale operative dei Comuni di Alessandria, Felizzano, Piovera e Castelnuovo Scrivia hanno coordinato le risorse del Sistema di protezione civile, tra cui Vigili del Fuoco e Corpo Forestale dello Stato, allo scopo di verificare il funzionamento delle procedure d'intervento e della rete di telecomunicazioni per garantire lo scambio di informazioni in emergenza. La giornata ha preso il via con la trasmissione di un bollettino meteo della Regione Piemonte in cui si annunciavano pre-

cipitazioni intense lungo il Bacino del fiume Tanaro. Al successivo avviso meteo straordinario di peggioramento delle condizioni sono stati attivati i Com - Centri operativi misti dell'area interessata. Simulato dunque uno scenario di rischio idraulico con possibili esondazioni lungo le rispettive aste del fiume e l'allagamento di infrastrutture viarie e ferroviarie. L'esercitazione è stata condotta dal Ccs - Centro coordinamento soccorsi della Prefettura e dal Cop - Centro operativo provinciale cui è stata affidata la direzione dell'esercitazione.

### ► INFO

[www.protezionecivile.al.it](http://www.protezionecivile.al.it)  
[protezione.civile@provincia.alessandria.it](mailto:protezione.civile@provincia.alessandria.it)

## “Campus Avventura” per conoscere la protezione civile

Una settimana a Cesuna – frazione del Comune di Roana, nell'Altopiano di Asiago – per apprendere la cultura della protezione civile e dell'auto-protezione. “Campus Avventura” è il nome dell'iniziativa, rivolta a giovani tra i sette e i 13 anni, promossa dalla Regione Veneto in collaborazione con la Cooperativa sociale “Terra di Mezzo”. Dal 26 agosto al 1° settembre 64 ragazzi seguiranno un ciclo di lezioni sui temi di protezione civile e saranno coinvolti in prove pratiche guidati da esperti volontari. In programma operazioni di ricerca e soccorso con l'ausilio di unità cinofile, interventi di antincendio boschivo, gestione delle comunicazioni radio, tecniche di assistenza ai feriti. Prevista anche una lezione sulla costruzione di mezzi utili in emergenza e l'apprendimento delle pratiche di *orientteering*. “Campus Avventura” è solo il primo di un ciclo di iniziative di sensibilizzazione rivolte ai ragazzi. All'inizio del nuovo anno scolastico volontari di protezione civile, in raccordo con l'Ufficio scolastico regionale, terranno lezioni in diverse scuole per raccontare la protezione civile.

### ► INFO

[www.regione.veneto.it](http://www.regione.veneto.it)  
[protezione.civile@regione.veneto.it](mailto:protezione.civile@regione.veneto.it)

## Esercitazione a Montebello sul Sangro

L'Associazione “Vigili del Fuoco in Congedo - Volontariato di Protezione Civile - Città di Lanciano”, in collaborazione con la Procivil Chieti e con il patrocinio del Csv - Centro di servizio per il volontariato della Provincia di Chieti e del Comune di Montebello sul Sangro, ha organizzato nelle giornate del 9 e 10 giugno, l'esercitazione “Montebello sul Sangro 2012”. Lo scenario di intervento prevedeva la simulazione di un evento sismico con conseguenti danni a persone e strutture. Dichiarata l'emergenza, le operazioni si sono concentrate nel centro storico con il recupero di residenti rimasti intrappolati nelle loro abitazioni, la ricerca di dispersi e l'ammassamento delle persone nell'attendamento allestito. Coinvolte nella simulazione componenti e strutture del Sistema di protezione civile: associazioni, Vigili del Fuoco, Carabinieri, Corpo Forestale, Prefettura di Chieti, la Sala operativa della Regione Abruzzo e quella del 118. L'esercitazione aveva lo scopo di informare la popolazione sui comportamenti da adottare in caso di terremoto e di verificare il grado di operatività dei soggetti coinvolti nelle fasi di emergenza.

### ► INFO

[www.lanciano.it/protezione-civile](http://www.lanciano.it/protezione-civile)  
[volprotezionecivilelanciano@virgilio.it](mailto:volprotezionecivilelanciano@virgilio.it)

## “Tutte je munne trèma... je nò!”, open day sul rischio sismico a Sora

Il 15 maggio, presso la Biblioteca comunale di Sora, i sismologi dell'Ingv - Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia, il Sindaco di Sora, i dirigenti e i docenti scolastici della provincia di Frosinone hanno presentato l'open day sul rischio sismico “Tutte je munne trèma... je nò! Noi e il terremoto: dalla conoscenza alla riduzione del rischio”. L'iniziativa, in programma il 18 maggio, prevede il coinvolgimento di 236 insegnanti e 2.500 studenti di 14 direzioni didattiche, istituti comprensivi e istituti superiori dislocati in circa 25 Comuni della provincia di Frosinone.

Mostre, spettacoli teatrali, drammatizzazioni e giochi saranno gli strumenti utilizzati dai ragazzi per coinvolgere i cittadini sulle buone pratiche da adottare per contribuire alla riduzione del rischio sismico. Per l'occasione, ogni scuola sarà adottata da un sismologo dell'Ingv che seguirà lo svolgimento delle attività. “Tutte je munne trèma... je nò!” rappresenta il traguardo di un percorso formativo sul rischio sismico intrapreso dall'Ingv in seguito allo sciame sismico che nei mesi di settembre e ottobre del 2009 ha interessato Sora e altri Comuni limitrofi, classificati come aree di alta pericolosità sismica. Tra gli enti che hanno collaborato al progetto c'è anche il Dipartimento della Protezione Civile, da sempre impegnato a sostenere progetti di formazione e attività che contribuiscono alla prevenzione e alla diffusione della cultura di protezione civile. Per raccontare l'iniziativa e raccogliere materiali sulle attività svolte, è stata creata una pagina facebook e il blog [tuttejemunnetremajeno.wordpress.com](http://tuttejemunnetremajeno.wordpress.com), mentre sul canale [youtube/INGVterremoti](https://www.youtube.com/channel/INGVterremoti) saranno caricati i video realizzati dalle scuole.

► **INFO**  
[www.ingv.it](http://www.ingv.it)  
[conchetta.nostro@ingv.it](mailto:conchetta.nostro@ingv.it)

## Ferrovia Circumetnea e Vigili del Fuoco attivano protocollo d'intesa

Si è svolto il 16 luglio a Catania – nei locali del comando provinciale dei Vigili del Fuoco – l'incontro tra il comandante provinciale, l'ingegnere Maurizio Lucia, e i vertici della Gestione governativa della Ferrovia Circumetnea per attivare il protocollo d'intesa firmato nel novembre del 2011. Tra i punti contenuti nel documento era previsto l'acquisto, da parte della Gestione governativa della Ferrovia, di attrezzature destinate a potenziare il dispositivo di soccorso per fronteggiare eventuali situazioni di emergenza nella metropolitana della città etnea. Il dispositivo di soccorso, consegnato ai Vigili del Fuoco, verrà sottoposto ad aggiornamenti puntuali e saranno svolti anche periodici incontri di formazione e aggiornamento professionale rivolti al personale di entrambe le organizzazioni, così da garantire un alto livello di sicurezza per i passeggeri.

► **INFO**  
[comando.catania@vigilfuoco.it](mailto:comando.catania@vigilfuoco.it)  
[info@circumetnea.it](mailto:info@circumetnea.it)

## Seconda edizione della “Giornata internazionale del soccorso”

Il 6 e il 17 giugno Cividale del Friuli ha ospitato la “Giornata internazionale del soccorso”, dedicata ai temi di ricerca e salvataggio in emergenza. La manifestazione è organizzata dai Vigili del Fuoco volontari di Cividale e dall'Assovolontari Friuli. Presenti anche Vigili del Fuoco volontari italiani, austriaci, sloveni, croati e i *firefighters* di Aviano, nonché rappresentanti di Corpo forestale regionale, Carabinieri, Polizia di Stato, protezione civile, Croce rossa italiana e Aeronautica Militare. Tra gli eventi, il convegno “SAR (Search And Rescue - Ricerca e Salvataggio) a favore di velivoli dispersi/incidentati: tecniche standard e collaborazione internazionale” in cui specialisti hanno spiegato tecniche, metodi e sistemi di comando-controllo delle attività SAR.

► **INFO**  
[www.rescueday.it](http://www.rescueday.it)  
[assovolontari@gmail.com](mailto:assovolontari@gmail.com)

## “Una protezione civile partecipata”: esperienza pilota in Alta Versilia

**R**endere i cittadini i primi attori della protezione civile sul territorio: con questo obiettivo si è sviluppato “Una protezione civile partecipata”, un progetto pilota che ha coinvolto i Comuni di Forte dei Marmi, Pietrasanta, Seravezza e Stazzema in provincia di Lucca. Realizzato dal Centro intercomunale di protezione civile Versilia Nord, grazie al contributo dell’Autorità per la Partecipazione in Toscana e in collaborazione con la Regione Toscana e Uncem, il progetto ha voluto coinvolgere la popolazione nell’aggiornamento del piano intercomunale di protezione civile. Ha partecipato all’esperimento un campione di persone rappresentativo della realtà sociale dei quattro Comuni. I cittadini sono stati coinvolti in incontri pubblici di informazione sui contenuti del piano; in queste occasioni i partecipanti hanno potuto avanzare le prime proposte di revisione che sono state presentate all’intero gruppo di cittadini in un incontro collettivo, che si è tenuto il 25 maggio. La riunione è stata organizzata come “World café” per facilitare lo scambio tra i partecipanti che sono stati suddivisi in piccoli gruppi e hanno discusso e valutato con una scala da 1 a 10 le proposte emerse in precedenza e classificate come “osservazioni di carattere generale”, riferite a tutti i Comuni, e “osservazioni di carattere specifico”, riferite ad un solo Comune. Le proposte con voto superiore a 6 sono state presentate come possibili revisioni del piano intercomunale di protezione civile ai Consigli comunali delle amministrazioni coinvolte e all’Assemblea dell’Unione dei Comuni della Versilia. Il progetto è stata la prima sperimentazione di un processo partecipativo applicato ai temi di protezione civile.

### ► INFO

[www.protezionecivileseravezza.it](http://www.protezionecivileseravezza.it)  
[protezionecivile@comune.seravezza.lucca.it](mailto:protezionecivile@comune.seravezza.lucca.it)

## “Voler bene all’Italia”: la festa dedicata ai piccoli comuni

**S**i è svolta il 3 giugno la nona edizione di “Voler bene all’Italia”, la festa dedicata ai piccoli Comuni sotto i 5mila abitanti organizzata da Legambiente insieme a un vasto comitato promotore. Alla manifestazione, che ha ricevuto anche l’adesione del Presidente della Repubblica e il patrocinio del Dipartimento della Protezione Civile, hanno partecipato due aziende impegnate nel settore della *green economy*: Novamont, che in alcune cittadine dell’Umbria ha lanciato il progetto sperimentale “*Plastic waste free*”, per coinvolgere attivamente amministrazioni e cittadini nella riduzione della produzione di rifiuti e nella valorizzazione dei luoghi turistici, e SunSystem, che ha regalato alla cittadinanza un albero per ogni impianto fotovoltaico installato in uno dei Comuni partecipanti.

In seguito agli eventi sismici che hanno colpito l’Emilia, questa edizione è stata ampiamente dedicata ai temi della solidarietà e della cittadinanza attiva. Legambiente ha quindi proposto di attivare una rete di gemellaggi per aiutare i Comuni emiliani danneggiati. L’obiettivo è quello di accogliere le richieste dei Sindaci delle amministrazioni colpite e chiedere disponibilità ai Comuni d’Italia per offrire un aiuto concreto: un sostegno per coprire le esigenze di lunga durata e per supportare le popolazioni terremotate. Le proposte e le candidature alla rete di gemellaggi si possono consultare sul sito [piccolagrandeitalia.it](http://piccolagrandeitalia.it).

### ► INFO

[www.piccolagrandeitalia.it](http://www.piccolagrandeitalia.it)  
[pgi@legambiente.it](mailto:pgi@legambiente.it)

## Campagna “Terremoto io non rischio”: prosegue la formazione dei volontari

**P**rosegue nei mesi estivi la formazione dei volontari che saranno impegnati nella campagna “Terremoto - io non rischio”, un’iniziativa per la riduzione del rischio sismico che si svolgerà il 13 e 14 ottobre in 102 piazze di tutta Italia. La campagna è promossa dal Dipartimento della Protezione Civile e dall’Anpas - Associazione nazionale delle pubbliche assistenze, in collaborazione con l’Ingv - Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia e con ReLuis - Consorzio della rete dei Laboratori universitari di ingegneria sismica. Tra maggio e giugno, 300 volontari di protezione civile di 12 organizzazioni sono stati formati sul

rischio sismico da esperti del Dipartimento, dell’Ingv e di ReLuis. Questi volontari durante l’estate ne hanno istruiti altri 1.200, diventando quindi attori di un processo di diffusione della conoscenza. A settembre sono in programma alcuni incontri, per verificare che il percorso sia stato compiuto in modo efficace. Tutti i volontari formati saranno nelle piazze per distribuire materiale informativo e rispondere alle domande dei cittadini sulle possibili azioni da fare per ridurre il rischio sismico.

Le piazze sono state scelte privilegiando quelle classificate in zona 1 o 2, ovvero aree del territorio dove è

maggiore la probabilità che si verifichino terremoti forti o abbastanza forti, ma anche alcune in zona 3. Obiettivo della campagna è promuovere una cultura della prevenzione, formare un volontario più consapevole e specializzato ed avviare un processo che porti il cittadino ad acquisire un ruolo attivo nella riduzione del rischio sismico.

Imparare a prevenire e ridurre le conseguenze dei terremoti è un compito di tutti: diffondere informazioni sul rischio sismico è una responsabilità a cui tutti i cittadini devono contribuire.

► **INFO**  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
[redazione@protezionecivile.it](mailto:redazione@protezionecivile.it)

## A Pesaro una nuova tappa della mostra itinerante “Terremoti d’Italia”

**D**al 10 al 23 maggio il Palazzo Ducale di Pesaro ha ospitato la mostra itinerante “Terremoti d’Italia”, promossa dal Dipartimento per sensibilizzare i cittadini sul rischio sismico. L’evento rientra nella manifestazione “Pesaro e il terremoto. La prevenzione del rischio sismico” che ha ospitato anche la mostra “Io non tremo” – a cura dell’Ordine degli ingegneri di Pesaro e Urbino – e il laboratorio didattico interattivo “Tutti giù per terra” Ingv-Edurisk, a cura di ConUnGioco

Onlus. “Terremoti d’Italia” ha lo scopo di stimolare attraverso filmati, foto, documenti e strumenti la partecipazione attiva dei cittadini nella prevenzione del rischio sismico, per capire quali azioni intraprendere per ridurre gli effetti. Due tavole vibranti, progettate per simulare il movimento sismico, permettono inoltre ai visitatori di vivere in sicurezza l’esperienza diretta del terremoto e di osservarne da vicino gli effetti. La mostra è nata nel 2007 per ricordare

alcuni eventi significativi della storia sismica italiana: il decennale del terremoto dell’Umbria-Marche nel settembre 1997, il quarantennale del terremoto del Belice gennaio 1968 e il centenario del terremoto di Messina e Reggio Calabria del dicembre 1908. Informazioni sui contenuti, sulle tappe precedenti della mostra e sulle modalità per ospitarla sono descritte nella sezione “Eventi” del sito del Dipartimento.

► **INFO**  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
[ufficio.vol@protezionecivile.it](mailto:ufficio.vol@protezionecivile.it)

## Costa Concordia: aggiornamento a sei mesi dall'incidente

Il 13 luglio, a sei mesi dall'incidente della Costa Concordia, il Capo Dipartimento e Commissario delegato all'emergenza è stato in visita all'Isola del Giglio per partecipare alle celebrazioni dedicate alla ricorrenza. L'attenzione è da qualche mese focalizzata sulle operazioni per il recupero della nave che saranno gestite dal consorzio italo-americano Micoperi e Titan Salvage. A vigilare sull'esecuzione del progetto di rimozione e recupero della Concordia è l'Osservatorio di monitoraggio, istituito il 14 giugno e presieduto dalla Regione Toscana. Sono in corso da maggio le attività propedeutiche al recupero della nave che dureranno, secondo programma, fino alla fine di agosto. È previsto che il relitto sarà riportato nelle condizioni di poter galleggiare per la fine della primavera del 2013; successivamente sarà trainato in un porto italiano. Continua parallelamente anche il *caretaking*, cioè l'attività di pulizia del fondale da materiali e oggetti usciti dalla nave. Insieme a queste attività, continua ad essere attivo il monitoraggio degli spostamenti della nave coordinato dal Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università di Firenze in collaborazione con altri centri di competenza e istituti scientifici e il monitoraggio ambientale coordinato da Arpat, in collaborazione con Ispra.

Sono invece state concluse il 24 marzo le operazioni di recupero degli idrocarburi condotte dalla Smit Salvage e Neri, che hanno permesso di aspirare 2.042,5 metri cubi di idrocarburi. Anche il recupero delle acque reflue di tutte le casse accessibili della nave è terminato a marzo con il complessivo di 240 metri cubi di acque nere aspirate.

► **INFO**  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
[www.comune.isoladelgiglio.gr.it](http://www.comune.isoladelgiglio.gr.it)

## Corso CMI: tra le novità un'area riservata online

Dal mese di giugno 2012, ha preso il via il secondo ciclo dei "Community Mechanism Introduction Courses", il primo livello del percorso formativo per esperti di protezione civile realizzato nell'ambito del Mecanismo Europeo. L'Italia, con il Dipartimento della Protezione Civile, è a capo del consorzio internazionale incaricato dell'organizzazione dei corsi composto anche dalle protezioni civili di Croazia, Inghilterra, dalla Scuola Superiore Sant'Anna e dalla Società Studiare Sviluppo. Tra le novità introdotte nel ciclo di durata quadriennale, il programma di studio e formazione pratica di sei giorni e le sedi degli incontri di formazione a Roma presso la SSAI - Scuola del Ministero dell'Interno, a York presso l'Emergency Planning College, a Spalato nella sede dell'Autorità di protezione civile e un'area riservata ai corsisti sul sito del Dipartimento.

► **INFO**  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
[internazionale@protezionecivile.it](mailto:internazionale@protezionecivile.it)

## Bollettini giornalieri sulle ondate di calore 2012

Dal quest'anno il Sistema nazionale di previsione e allarme per la prevenzione degli effetti delle ondate di calore sulla popolazione è coordinato dal Ministero della Salute. Operativo dal 15 maggio al 15 settembre, il Sistema è dislocato in 27 città italiane ed è gestito, per gli aspetti tecnici, dal Dipartimento di epidemiologia del Servizio sanitario regionale del Lazio, individuato come Centro

di competenza nazionale. Bollettini giornalieri sulle ondate di calore, informazioni e opuscoli sulle norme di comportamento per proteggersi dagli effetti del caldo sono disponibili nella sezione "ondate di calore" del sito web del Ministero della Salute. Dal 2004, data di attivazione, al 2011 il Sistema è stato coordinato dal Dipartimento.

► **INFO**  
[www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it)  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)

## Stromboli: un workshop sul rischio maremoto nel Mediterraneo

Dal 30 maggio al 2 giugno si è svolto a Stromboli un workshop organizzato dal programma euro-mediterraneo *Pprd South*, in collaborazione con lo *loc - Intergovernmental oceanographic commission* dell'Unesco. Obiettivo dell'iniziativa, coinvolgere attivamente i Paesi esposti al rischio maremoto nel Mediterraneo nelle attività intraprese dal gruppo di lavoro *Neamtws* per la costituzione di un sistema di allertamento nell'area del Nord est Atlantico, Mediterraneo e Mari collegati. Il workshop ha previsto approfondimenti sul fenomeno tsunami, sulla gestione del rischio a livello nazionale, europeo e internazionale e valutazioni sulla struttura del sistema di allertamento in via di costituzione. Si è concluso con la visita al Coa di Stromboli, guidata da funzionari del Dipartimento, e con una sessione informativa sul progetto *Neamtic*, che compie attività di informazione e sensibilizzazione su questo rischio. Sul tema dell'allertamento per il rischio tsunami, il Dipartimento ha avviato negli ultimi anni un percorso di studio, collaborazione e scambio sia con la comunità scientifica italiana, sia con la Commissione Europea e l'Unesco. In particolare, nell'ambito del progetto *Neamtws*, il Dipartimento si è proposto come Centro regionale di allertamento – insieme a Portogallo, Francia, Grecia e Turchia – per diventare, nella catena di allertamento, un punto di collegamento in grado di assicurare la disseminazione di messaggi di allerta anche verso altri Paesi del Mediterraneo. La proposta, che è in via di attuazione, fa riferimento, a quanto è attualmente operativo in Italia, ossia al sistema di allertamento nazionale costituito dalla rete dei centri funzionali. Il 12 aprile scorso il Dipartimento ha inoltre firmato un accordo con

► **INFO**  
[www.euromedcp.eu](http://www.euromedcp.eu)  
[ioc-unesco.org](http://ioc-unesco.org)

l'istituto *Jrc-Joint research centre* della Commissione Europea, per sviluppare e implementare congiuntamente un sistema di pre-allertamento in caso di tsunami nel Mediterraneo.

## Decorazione al merito alla memoria del volontario Sandro Spagnoli

Il 6 agosto, nel Castello di Capestrano all'Aquila, il Capo Dipartimento della Protezione Civile ha partecipato alla cerimonia di apertura del campo scuola dell'Associazione Nuova Acropoli e ha reso omaggio a Sandro Spagnoli, Flavia Spagnoli e Domenico Parisse, volontari dell'associazione deceduti nel terremoto dell'Aquila del 6 aprile 2009. In un video sono stati ripercorsi gli interventi di protezione civile realizzati dall'Associazione in Indonesia e Pakistan, e gli insegnamenti del

“volontario filosofo” Sandro Spagnoli, ispirati a ideali di fraternità, concordia e solidarietà. Nel corso della cerimonia, Gabrielli ha comunicato che la Commissione Permanente per il Conferimento delle attestazioni di benemerenzza del Dipartimento ha avviato la procedura per conferire la decorazione al merito alla memoria di Sandro Spagnoli, che si concluderà con la consegna del diploma e dell'insegna. La decorazione al merito è segno della riconoscenza del Servizio Nazionale ai volontari dell'Associazione e, in

particolare, ai giovani volontari che hanno perso la vita il 6 aprile 2009. Sandro Spagnoli è stato un esempio per i tanti volontari di protezione civile che si sono avvicinati all'Associazione Nuova Acropoli. Con la decorazione al merito, il Capo Dipartimento onora l'impegno preso a Roma durante gli Stati Generali del Volontariato quando, leggendo dell'impegno di Sandro Spagnoli come volontario, dichiarò l'intenzione di conferirgli un riconoscimento ufficiale.

► **INFO**  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
[www.nuovaacropoli.it](http://www.nuovaacropoli.it)

## Oristano: corso di Emergency Management

Si è tenuta a maggio la prova d'esame del corso in *Emergency Management*, attività formativa organizzata a marzo dalla Regione Sardegna in collaborazione con il Dipartimento. Il corso, che si è svolto a Oristano, ha coinvolto 35 dipendenti delle Prefetture, Province, Ente forestale e Regione Sardegna. Centrato sulla pianificazione e gestione dell'emergenza, ha anche trattato l'organizzazione del Servizio Nazionale e la tipologia dei rischi che insistono sul territorio regionale. Significativo il grado di efficacia raggiunto: il 95% dei partecipanti ha risposto correttamente alle domande del test finale. Lo stesso questionario, con domande elaborate dai docenti, era stato somministrato ai partecipanti prima del corso per misurare la conoscenza dei temi sviluppati durante la formazione. Il risultato era stato del 74% di risposte corrette: l'incremento di conoscenze è stato quindi del 21% pari ad un indice di efficacia del corso (Loi, Ronsivalle, 2009) dello 0,81. Molto buona anche la valutazione del corso nel suo complesso: è stato giudicato buono il rapporto tra attività formativa e obiettivi prefissati e buono/elevato il livello di preparazione dei docenti. Anche la parte organizzativa è stata valutata positivamente.

► **INFO**

[www.regione.sardegna.it](http://www.regione.sardegna.it)  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)

## Scuola multimediale: le esercitazioni conclusive

Si è conclusa nel mese di maggio – con le giornate esercitative negli istituti scolastici di Abruzzo, Calabria, Marche e Sardegna – l'edizione annuale del progetto “Scuola multimediale di protezione civile” promosso dal Dipartimento della Protezione Civile. Ogni esercitazione ha permesso ai ragazzi di approfondire una diversa tipologia di rischio. La giornata conclusiva – a cui prendono parte le autorità locali e le strutture operative presenti sul territorio – è stata anche occasione per approfondire con gli studenti le norme di auto-

protezione da adottare in caso di emergenza e per discutere di tutela del territorio. Il percorso didattico ed esercitativo di “Scuola multimediale” è organizzato ad isole, in ognuna delle quali è presente una struttura operativa. Qui i ragazzi sono coinvolti in attività pratiche e hanno la possibilità di guardare da vicino come funziona un Centro operativo comunale, le prime azioni di assistenza alla popolazione e di apprendere nozioni di primo soccorso e di telecomunicazioni in emergenza.

► **INFO**

[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)  
[scuolamultimediale@protezionecivile.it](mailto:scuolamultimediale@protezionecivile.it)

## Terremoto Abruzzo: riaperti i termini per le benemerienze

È stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 176 del 30 luglio 2012 il Decreto del Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri del 20 febbraio 2012, che dispone la riapertura dei termini per le pubbliche benemerienze di Protezione Civile relative al terremoto in Abruzzo del 2009. I referenti degli Enti accreditati hanno 180 giorni di tempo dal 30 luglio 2012 – data di pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto – per segnalare coloro che non sono stati inseriti negli elenchi allegati al decreto del 12 aprile 2011, pur avendo partecipato all'emergenza sisma in Abruzzo.

Il Progetto informatico delle benemerienze rimarrà aperto improrogabilmente fino al 25 gennaio 2013. Per le segnalazioni, utilizzare il Pib - Progetto informatico benemerienze raggiungibile anche dal sito web del Dipartimento.

► **INFO**

[www.benemerienze.test.protezionecivile.it](http://www.benemerienze.test.protezionecivile.it)  
[www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it)

Pubblichiamo in questa sezione alcuni esempi di sintesi di provvedimenti, uno dei nuovi servizi del sito internet del Dipartimento della Protezione Civile. Le sintesi sono strutturate per punti e hanno l'obiettivo di spiegare in modo semplice e chiaro il contenuto di decreti, ordinanze e altri atti. Sono consultabili, insieme ai testi in versione integrale, nella sezione "Provvedimenti" su [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it)

▷ **Elenco dei provvedimenti sull'emergenza terremoto in Emilia**

**Ordinanza del Capo Dipartimento n. 1 del 22 maggio 2012:** primi interventi urgenti per gli eventi sismici che hanno colpito le province di Bologna, Modena, Ferrara e Mantova il 20 maggio 2012

**Deliberazione del Consiglio dei Ministri del 22 maggio 2012:** dichiarato lo stato di emergenza per gli eventi sismici che hanno colpito il territorio delle province di Bologna, Modena, Ferrara e Mantova il 20 maggio 2012

**Deliberazione del Consiglio dei Ministri del 30 maggio 2012:** estensione dello stato di emergenza per gli eventi sismici del 20 maggio 2012 alle province di Reggio Emilia e Rovigo

**Decreto del Capo Dipartimento del 2 giugno 2012:** composizione e funzionamento della Dicomac

**Ordinanza del Capo Dipartimento n. 3 del 2 giugno 2012:** interventi urgenti di protezione civile conseguenti agli eventi sismici che hanno colpito il territorio delle province di Bologna, Modena, Ferrara, Reggio Emilia, Mantova e Rovigo nel mese di maggio 2012

**Ordinanza del Capo Dipartimento n. 2 del 2 giugno 2012:** procedure per la valutazione della sicurezza e dell'agibilità degli edifici ad uso produttivo in conseguenza agli eventi sismici nelle province di Bologna, Modena, Ferrara, Reggio Emilia, Mantova e Rovigo di maggio 2012

**Ordinanza del Capo Dipartimento n. 4 del 6 giugno 2012:** ulteriori disposizioni di pro-

tezione civile conseguenti agli eventi sismici del mese di maggio 2012, che hanno colpito il territorio delle province di Bologna, Modena, Ferrara, Reggio Emilia, Mantova e Rovigo

**Decreto legge 6 giugno 2012, n. 74:** interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici che hanno interessato le province di Bologna, Modena, Ferrara, Mantova, Reggio Emilia e Rovigo, il 20 e il 29 maggio 2012

**Ordinanza del Capo Dipartimento n. 9 del 15 giugno 2012:** ulteriori disposizioni urgenti di protezione civile per gli eventi sismici nelle province di Bologna, Modena, Ferrara, Reggio Emilia, Mantova e Rovigo nel mese di maggio 2012

**Dpcm del 4 luglio 2012:** attuazione dell'articolo 2, comma 2, del decreto-legge 6 giugno 2012, n. 74

**Deliberazione del Consiglio dei Ministri del 4 luglio 2012:** interventi urgenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici che hanno interessato il territorio delle province di Bologna, Modena, Ferrara, Mantova, Reggio Emilia e Rovigo il 20 e 29 maggio 2012

**Ordinanza del Capo Dipartimento n. 15 dell'1 agosto 2012:** chiusura Dicomac e passaggio consegne nella gestione dell'emergenza terremoto in Emilia

- ▷ **Ordinanza del Capo Dipartimento n. 15 dell'1 agosto 2012: chiusura Dicomac e passaggio consegne nella gestione dell'emergenza terremoto in Emilia**

**Passaggio di consegne ai Commissari delegati.** Le funzioni e le attività della Dicomac - Direzione comando e controllo, istituita con

l'ordinanza del Capo Dipartimento n. 3 del 2 giugno 2012, terminano il 2 agosto 2012. Dal 3 agosto 2012 i Presidenti delle Regioni Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto nominati Commissari delegati dall'art. 1 del dl 74/2012 subentrano nelle attività di gestione dell'assistenza alla popolazione. Per queste attività i Commissari delegati si possono avvalere delle proprie strutture di protezione civile. (art. 1)

**Relazione delle attività.** Il coordinatore della Dicomac trasmette, entro il 2 agosto, ai Commissari delegati una relazione con le informazioni necessarie a proseguire le attività relative all'assistenza alla popolazione e le richieste di autorizzazione per cui non si sia ancora concluso l'iter. (art. 1)

Rimangono aperte fino al 31 dicembre 2012 le contabilità speciali per la liquidazione di tutte le spese autorizzate dalla Dicomac. (art. 1)

**Elenco dei materiali.** Il coordinatore della Dicomac trasmette al Commissario delegato - Presidente della Regione Emilia-Romagna l'elenco del materiale di proprietà del Dipartimento della Protezione Civile ancora in uso nelle aree di accoglienza o stoccato nelle aree logistiche. Al termine delle esigenze il Commissario delegato trasmetterà l'elenco del materiale da restituire. (art. 1)

**Riepilogo spese.** Il coordinatore della Dicomac - direttore dell'Ufficio IV Gestione delle emergenze trasmette entro il 10 agosto al Dipartimento della Protezione Civile il quadro riepilogativo delle spese autorizzate ed entro il 15 settembre la documentazione tecnica e amministrativa delle attività realizzate dalla Dicomac. A questo scopo possono essere impegnate fino a 30 unità di perso-

nale del Dipartimento della Protezione Civile. (art. 2)

**Supporto al Commissario delegato dell'Emilia-Romagna.** Il Dipartimento della Protezione Civile e la Regione Emilia-Romagna stipulano una convenzione per assicurare supporto al Commissario delegato e garantire la prosecuzione delle attività gestite dalla Dicomac nel territorio della Regione Emilia-Romagna. (art. 3)

**Spese autorizzate.** Entro il 13 agosto 2012 il Capo Dipartimento comunica al Presidente del Consiglio dei Ministri il quadro riepilogativo delle spese autorizzate dalla Dicomac e le spese per interventi attuati nelle prime 72 ore successive agli eventi del 20 e 29 maggio. (art. 4)

**Trattamento dei dati personali.** I soggetti di strutture operative e componenti che operano nel Servizio Nazionale di Protezione Civile sono equiparati ai soggetti pubblici e contitolari del trattamento dai dati personali, anche sensibili e giudiziari, necessari a garantire l'attuazione delle attività di protezione civile. La comunicazione dei dati ad altri soggetti pubblici o privati viene fatta nel rispetto dei principi di pertinenza, non eccedenza e indispensabilità per lo svolgimento delle operazioni di soccorso e di ritorno alla normalità. In relazione alla particolare situazione legata al contesto emergenziale, è prevista la sospensione di alcuni termini previsti dalla 196/2003.

Il Garante per la protezione dei dati personali definirà con un provvedimento le modalità con cui i soggetti di strutture operative e componenti che operano nel Servizio Nazionale di Protezione Civile devono adottare misure minime di sicurezza che tenga-

no conto dell'esigenza di azioni di soccorso e salvaguardia della popolazione e di quelle di tutela dei dati personali. (art. 5)

▷ **Ordinanza del Capo Dipartimento n. 1 del 22 maggio 2012: primi interventi urgenti per gli eventi sismici che hanno colpito le province di Bologna, Modena, Ferrara e Mantova il 20 maggio 2012**

Il 22 maggio 2012 il Capo Dipartimento della Protezione Civile, Franco Gabrielli, ha firmato l'ordinanza con i primi interventi urgenti di protezione civile per il soccorso, l'assistenza alla popolazione e gli interventi provvisori strettamente necessari per le popolazioni delle province di Bologna, Modena, Ferrara e Mantova, colpite dal terremoto. L'ordinanza del Capo Dipartimento segue la dichiarazione dello stato di emergenza deliberata dal Consiglio dei Ministri del 22 maggio, in base a quanto stabilito dal decreto legge n.59 del 30 aprile 2012 che modifica la legge n. 225 del 24 febbraio 1992, istitutiva del Servizio Nazionale della Protezione Civile.

Di seguito, una sintesi del provvedimento:

**Nomina dei responsabili.** Il Direttore dell'Agenzia regionale di protezione civile della Regione Emilia Romagna è nominato responsabile per l'attuazione delle attività di assistenza alla popolazione e per gli interventi provvisori legati alle prime necessità nelle Province di Bologna, Modena e Ferrara. Le stesse responsabilità sono affidate per la Provincia di Mantova al Direttore generale della Direzione generale di protezione civile, polizia locale e sicurezza della Re-

gione Lombardia. I responsabili possono operare tramite i sindaci dei comuni interessati e le strutture di coordinamento istituite a livello territoriale, avvalendosi anche delle colonne mobili delle Regioni e Province autonome e delle organizzazioni di volontariato. (art.1)

**Assistenza alla popolazione.** L'attività consiste nel fornire alla popolazione pasti e primi generi di conforto, sistemazione alloggiativa in aree di accoglienza e strutture pubbliche e private, anche di tipo alberghiero. Sono inoltre organizzati servizi di trasporto pubblico e privato ed effettuate le verifiche di agibilità degli edifici. (art.1)

In alternativa alla sistemazione alloggiativa in aree di accoglienza e strutture pubbliche e private, anche di tipo alberghiero, è previsto un contributo per l'autonoma sistemazione per chi non può fare rientro nella propria abitazione fino a un massimo di 600 euro, nel limite di 100 euro per ogni componente del nucleo familiare. Se in casa c'è una persona di età superiore ai 65 anni o diversamente abile il contributo aumenta di 200 euro per ognuna di queste persone. Chi viveva solo invece potrà ricevere 200 euro. L'assistenza alloggiativa è concessa fino alla verifica di agibilità delle abitazioni, effettuata da parte di tecnici opportunamente formati che utilizzano per il rilevamento la scheda Aedes. (art.3)

**Spese e rendicontazione.** Le spese sostenute nelle prime 72 ore dall'evento calamitoso per prestare soccorso ed assistenza alla popolazione e per provvedere ad interventi provvisori urgenti sono liquidate dai Direttori che, prima di provvedere al pagamento, devono rendicontare al Dipar-

timento della Protezione Civile. Le spese sostenute, sempre nelle prime 72 ore e per le stesse finalità, dalle componenti statali sono rimborsate direttamente dal Dipartimento della Protezione Civile dietro rendicontazione.

Per le spese successive alle prime 72 ore, una volta raccolta la segnalazione di esigenze dal territorio e riscontrata l'effettiva necessità, i direttori dovranno preventivamente inviare una richiesta di autorizzazione al Dipartimento della Protezione Civile, corredata da adeguata motivazione e dalla previsione di spesa massima.

Per l'acquisizione straordinaria di beni e servizi e per l'esecuzione dei lavori, le amministrazioni dovranno inserire negli atti negoziali clausole per l'accertamento della congruità della spesa anche *ex post* da parte dei propri uffici tecnici. (art.2)

**Personale PA e Tecnici.** L'ordinanza stabilisce le ore massime di straordinario consentito per i dipendenti delle pubbliche amministrazioni e il tetto dell'indennità forfettaria per il personale dirigenziale. (art.4)

Il Dipartimento della Protezione Civile e i Direttori sono autorizzati inoltre ad usare polizze assicurative già stipulate per garantire la copertura al personale impiegato nelle attività tecnico-scientifiche finalizzate alla gestione dell'emergenza. (art.5)

**Fondi.** Per questi primi interventi stabiliti dall'ordinanza, il Capo del Dipartimento ha messo a disposizione 10 milioni di euro dei 50 stanziati dal Consiglio dei Ministri nella seduta del 22 maggio. L'ordinanza autorizza inoltre i Direttori ad aprire contabilità speciali a loro intestate per realizzare gli interventi previsti. (art.7)

## Emergenza terremoto Emilia: come donare? Tutte le indicazioni per inviare il tuo contributo per le popolazioni colpite

Buongiorno,

mi piacerebbe offrire un piccolo aiuto in favore delle popolazioni colpite dal terremoto ma, consultando il vostro sito internet, ho visto che non è più possibile inviare il mio contributo attraverso l'sms solidale 45500.

A chi mi posso rivolgere?

Cordiali saluti

**Maria P.**

Gentile Maria,

è terminata il 10 luglio la raccolta fondi tramite invio di sms di 2 euro o chiamata da numero fisso al 45500, destinata alle popolazioni di Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto colpite dal terremoto.

La Regione Emilia-Romagna ha però attivato una raccolta fondi rivolta a quanti – privati ed Enti pubblici – desiderano versare un contributo per far fronte ai costi del terremoto che ha colpito le province di Modena, Ferrara, Reggio Emilia e Bologna.

In questa fase dell'emergenza puoi dunque inviare il tuo contributo attraverso:

- un versamento sul c/c postale n. 367409 intestato a: Regione Emilia-Romagna - Presidente della Giunta Regionale – Viale Aldo Moro, 52 - 40127 Bologna;
- un bonifico bancario alla Unicredit Banca Spa Agenzia Bologna Indipendenza - Bologna, intestato a Regione Emilia-Romagna, IBAN coordinate bancarie internazionali: IT - 42 - I - 02008 - 02450 - 000003010203;
- un versamento diretto presso tutte le Agenzie Unicredit Banca Spa sul conto di Tesoreria 1 abbinato al codice filiale 3182 (per i versamenti dall'estero il codice BIC/SWIFT è UNCRITB1NU2).

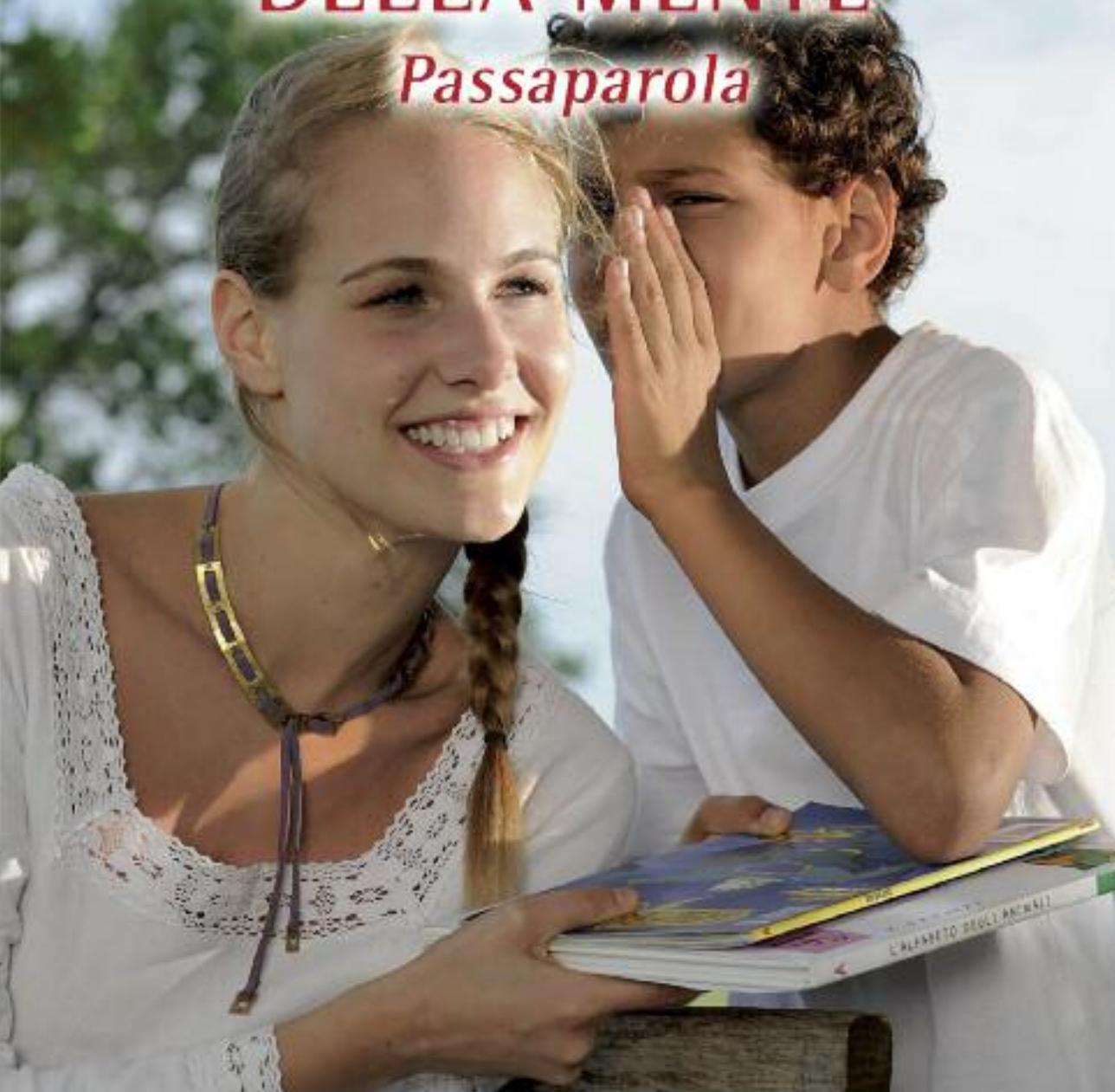
Ti ricordiamo, inoltre, che il Dipartimento della Protezione Civile non ha attivato alcuna raccolta di beni e generi di prima necessità. Tuttavia, se preferisci l'invio di beni rispetto alle donazioni in denaro, puoi rivolgerti ad un'organizzazione di volontariato.

Il magazine "Protezione Civile" è anche su facebook. Se appartieni a un'associazione di volontariato iscritta all'Elenco Nazionale o al Registro Regionale e desideri inviare contenuti multimediali o segnalare un evento scrivi a [magazine@protezionecivile.it](mailto:magazine@protezionecivile.it). La redazione selezionerà i contributi e li pubblicherà nelle apposite sezioni della pagina.

Per inviare contributi, segnalazioni, testimonianze o riflessioni scrivete a [magazine@protezionecivile.it](mailto:magazine@protezionecivile.it)

# LEGGERE È IL CIBO DELLA MENTE

*Passaparola*

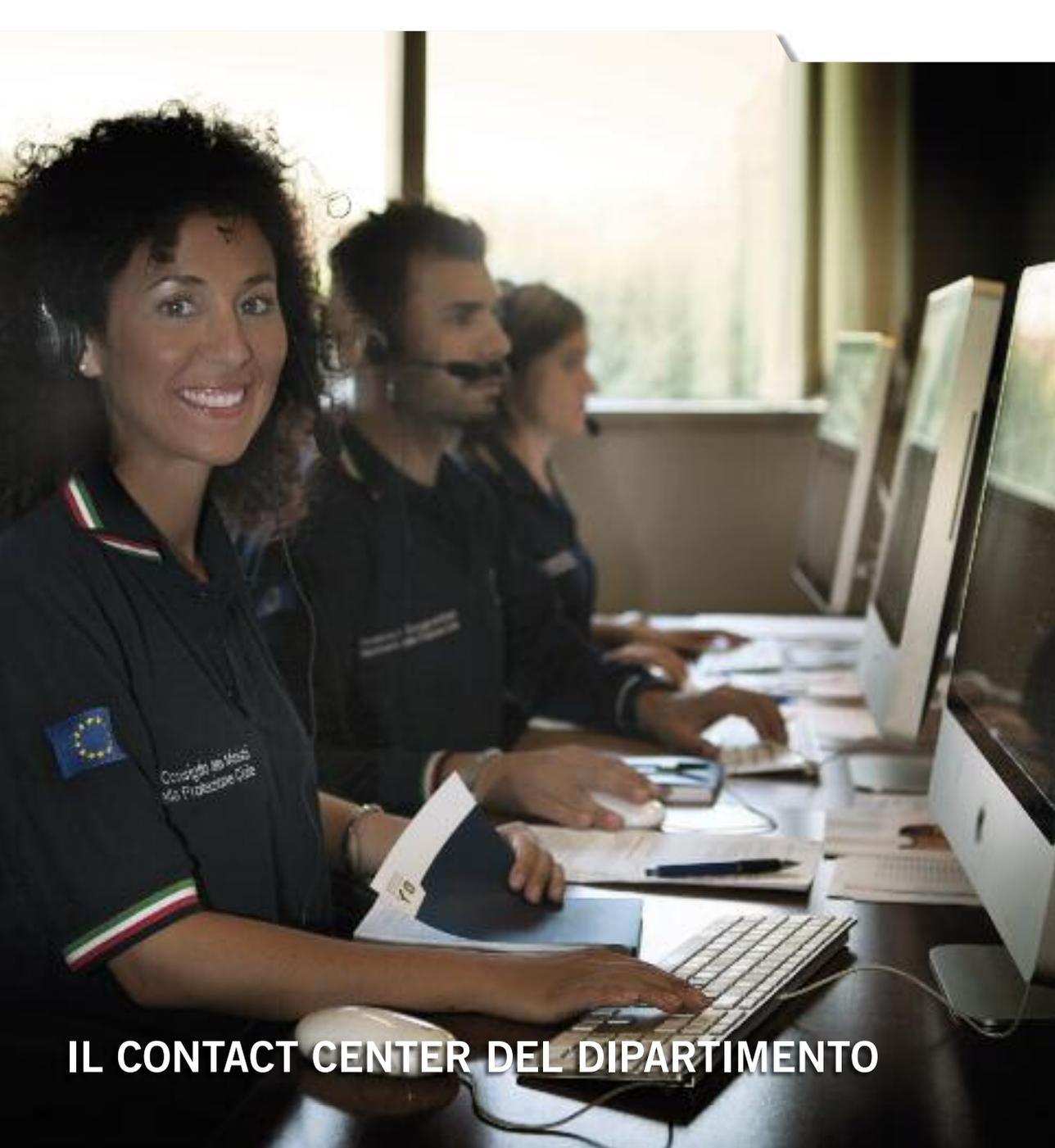


Leggere è un viaggio nello spazio, nel tempo, nella fantasia.  
Dalle righe di inchiostro arrivano emozioni che ci coinvolgono,  
ci fanno compagnia, ci fanno conoscere meglio noi stessi.  
Leggere è un invito a un'altra avventura, a un'altra scoperta,  
un grande privilegio della nostra vita: un modo per informarci,  
per crescere, per conoscere il mondo.  
Leggere è il cibo della mente... passaparola.



24 marzo 2011  
GIORNATA NAZIONALE  
PER LA PROMOZIONE DELLA LETTURA





## IL CONTACT CENTER DEL DIPARTIMENTO

Un servizio per informarsi sui rischi del nostro Paese e conoscere i comportamenti per prevenirli e mitigarli, per sapere com'è organizzata e quali sono le attività della protezione civile, o per fare segnalazioni al Dipartimento della Protezione Civile. Il numero verde risponde dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 e se necessario viene esteso fino ad h24 tutti i giorni della settimana. Per le domande online e per consultare lo stato di lavorazione delle richieste è disponibile il sito internet del Dipartimento.

**Telefona all'800 840 840  
o scrivici su [protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it)**



**PROTEZIONE CIVILE**

Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Protezione Civile

[protezionecivile.gov.it](http://protezionecivile.gov.it)