Repubblica e Cantone Ticino
Consiglio di Stato
Piazza Governo 6
Casella postale 2170
6501 Bellinzona
telefono +41 91 814 43 20
fax +41 91 814 44 35
e-mail can-sc@ti.ch

Repubblica e Cantone
Ticino

Il Consiglio di Stato

Signor
Massimiliano Robbiani
Deputato al Gran Consiglio

Interrogazione 13 febbraio 2020 n. 27.20
Numeri di emergenza fuori uso nel giro di poche settimane, fatto grave!

Signor deputato,

con il suo atto parlamentare pone alcuni interrogativi riguardanti il recente disfunzionamento dei numeri di emergenza. Il Consiglio di Stato è a conoscenza della tematica e prende sul serio le preoccupazioni espresse. Alle domande puntuali rispondiamo come segue.

1. **Il Consiglio di Stato ha preso posizione e chiesto lumi a Swisscom su quanto è successo?**
2. **Se sì, sono arrivate rassicurazioni affinché il tutto non si possa ripetere?**

In data 21 febbraio 2020 Swisscom SA ha indirizzato uno scritto alla Polizia cantonale, specificando che si è trattato di due episodi indipendenti: il 4 gennaio il disservizio sarebbe stato causato da alcuni componenti hardware difettosi, mentre nella notte 10/11 febbraio si sarebbe verificato un errore umano multiplo. Swisscom ha assicurato che da parte sua viene data massima priorità all'analisi dell'accaduto e all'introduzione di misure di ottimizzazione, per garantire il servizio e offrire alle organizzazioni di primo soccorso delle alternative in caso di guasto. In data 12 febbraio 2020 la Conferenza Cantonale dei Comandanti delle Polizie (CCPCS) ha indirizzato una lettera a Swisscom SA, in particolare per quanto concerne la reperibilità dei numeri d'emergenza per la popolazione. La CCPCS ha espresso le sue preoccupazioni in merito a questa situazione, poiché potrebbe mettere a repentaglio la sicurezza della popolazione e impossibilitare il lavoro degli enti di pronto intervento, auspicando un incontro tra rappresentanti della Swisscom SA e della CCPCS ancora nel primo trimestre del 2020. Anche la Coordinazione svizzera dei pompieri (CSP) si è subito attivata, interfacciandosi con la conferenza governativa per gli affari militari, la protezione civile e i pompieri (CG MPP), presieduta dal Direttore del Dipartimento delle istituzioni Norman Gobbi. La CSP, assieme alle altre organizzazioni di primo intervento aveva iniziato ad affrontare la questione già nel 2019 per il tramite dell'"organizzazione chiamate d'urgenza". Contemporaneamente la CG MPP si è fatta da subito parte attiva e ha discusso la questione nella riunione di comitato del 12 marzo. In quest'occasione Swisscom ha confermato che l'episodio del 4 gennaio è stato causato da una componente hardware difettosa, non rilevata dal monitoraggio, decidendo di sorvegliare in futuro anche la manutenzione delle componenti. I disservizi del 10/11 febbraio sono stati invece causati dai lavori di manutenzione alla rete, poiché era stata fatta una valutazione troppo bassa del rischio del processo specifico di manutenzione e di conseguenza l'applicazione di misure insufficienti per rispondere immediatamente alla problematica insorta.

Da parte di Swisscom SA si è dunque stabilita la necessità di migliorare la categorizzazione del rischio dei lavori svolti. In seno alla CG MPP è stato deciso che devono esserci dei processi e mezzi di comunicazione, affinché le centrali d'allarme possano comunicare tramite Swisscom anche nel caso di un disservizio. Inoltre si è stabilito che Swisscom deve essere coinvolta nella creazione della nuova organizzazione dei numeri di emergenza. Questa posizione è stata condivisa con la Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CD DGP), in maniera da permettere un allineamento tra i vari gremi. In data 20 marzo 2020 la CD DGP ha indirizzato una lettera a Swisscom SA, riassumendo la situazione e l'aspettativa che una simile situazione non possa ripetersi. Inoltre la CD DGP ha preso nota dell'offerta di Swisscom di attivare immediatamente l'instradamento dinamico delle chiamate, necessario in caso di sovraccarichi dei centralini o nel caso in cui non sia possibile identificare il luogo del chiamante, rispettivamente la sua centrale di riferimento, esortando Swisscom a prendere contatto a tale proposito direttamente con i Cantoni.
Come illustrato sopra, attualmente sono in corso sforzi generalizzati per evitare situazioni di disservizio come quello avvenuto di recente. Lo scrivente Consiglio continuerà a partecipare allo sviluppo di queste strategie intercantonali prospettate dai gremi sopra citati e a monitorare la situazione per valutare eventuali provvedimenti allineandosi con gli altri attori.

3. I mezzi di soccorso, anche in caso di guasti telefonici, sono sempre allarmati tempestivamente in caso di bisogno?

La Polizia cantonale, in qualità di beneficiario di prestazione da parte dei fornitori di telefonia, in caso di panne generalizzata non è esente da disservizi. Tuttavia, potendo beneficiare di una rete radio securizzata, i mezzi di soccorso possono comunicare tra di loro.

4. In questi due casi di guasti appena avvenuti, il famoso "piano B" ha funzionato?

Lo scrivente Consiglio non sa a cosa si riferisce il Deputato citando "il famoso piano B" e non è dunque in grado di rispondere alla domanda posta.
Ci preme però aggiungere che, non appena sono stati rilevati i malfunzionamenti citati, la Polizia cantonale ha immediatamente comunicato alla popolazione e ai media due numeri telefonici alternativi (di telefonia mobile) ai quali sia i cittadini che gli enti partner hanno potuto da subito rivolgersi in alternativa ai principali numeri di urgenza. Questa misura d'urgenza, prontamente messa in atto, ha permesso di far fronte ai disservizi legati alla comunicazione su rete di telefonia fissa, rete sulla quale appunto si appoggiano i principali numeri d'urgenza. Alla luce di questi eventi, la Polizia cantonale ha deciso di dotarsi di collegamenti mobili supplementari e variegati (presso diversi operatori di telefonia presenti sul territorio) in modo da mitigare il rischio di simili eventi futuri. In caso di necessità, questi numeri vengono puntualmente segnalati alla popolazione per il tramite di radio ad onde corte, l'applicazione AlertSwiss, i comunicati stampa indirizzati ai mediae i profili social della Polizia cantonale.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 4 ore lavorative.

Voglia gradire, signor deputato, l'espressione della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente: Il Cancelliere:

Christian Vitta Arnoldo Coduri

Copia:
- Dipartimento delle istituzioni (di-dir@ti.ch)
- Segreteria generale del Dipartimento delle istituzioni (di-sg@ti.ch)
- Polizia cantonale (servizio.giuridico@polca.ti.ch)