



CONAPO

SINDACATO AUTONOMO VIGILI DEL FUOCO

"nella nostra autonomia la Vostra sicurezza"



Segreteria Provinciale di Reggio Emilia

c/o Comando Provinciale Vigili del Fuoco Reggio Emilia
Email: reggioemilia@conapo.it
PEC: conapo.reggioemilia@pec.it
Tel.: 347 4404075 Stefano Ambrosecchia

Reggio Emilia, 21.07.2025

Prot. N. 10/2025

Alla Segreteria Generale CONAPO

Alla Segreteria Regionale Emilia Romagna CONAPO

E p.c. Al COMANDANTE dei VIGILI DEL FUOCO
DI REGGIO EMILIA
Ing. Antonio Annecchini

Oggetto: Segnalazione criticità contratto nazionale – Assistenza tecnica apparati di comunicazione di Sala operativa

Con la presente, si intende portare alla Vostra attenzione una grave criticità relativa al nuovo contratto di manutenzione degli apparati di telecomunicazione delle Sale Operative, come indicato nella nota n. 23713 dell'11/07/2025 della DCRISLOG (Allegata).

Tale comunicazione segnala la rimodulazione del servizio di gestione guasti, con aggiornamento delle relative procedure di escalation pubblicate sulla home page della Intranet Dipartimentale (come da immagini sottostanti).

Rimodulazione che il personale ne è venuto a conoscenza solo dopo una richiesta d'intervento relativa ad un apparato con problematiche di malfunzionamento, **intervento successivamente negato per vie brevi (tramite fonia) per la percentuale di apparati non funzionanti.**

The screenshot shows the homepage of the Dipartimento dei Vigili del Fuoco e della Difesa Civile intranet. The top navigation bar includes the logo 'DIPARTIMENTO dei VIGILI del FUOCO del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile' and 'intranet'. The sidebar on the left lists various menu items: Affari legali, Amministrazione Generale, Difesa civile, Emergenza, Formazione, Prevenzione e sicurezza, Risorse finanziarie, Risorse logistiche, Risorse umane, and Salute. The main content area features a 'Rubrica del Dipartimento' with links to Rubrica del Dipartimento, Rubrica VoIP, and Rubrica video comunicazione. To the right, there is a 'Rubrica telefonica del Dipartimento' with links to Firma Digitale e P.E.C., FAQ DCRU, Trattamento Dati Personalni, and Assistenza Informatica. A red box highlights the 'Procedure di Escalation SOTTS di Sala Operativa' link, and a red arrow points to it from the left. The bottom right corner features a 'Sicurezza Informatica' link.

Gestione dei guasti delle linee di comunicazioni e dei malfunzionamenti degli apparati di comunicazione di sala operativa

Si riportano le procedure da attivare in caso di guasti delle linee di comunicazione di emergenza e non e degli apparati di comunicazione utilizzati dalla Sala Operativa dei Comandi Provinciali. Si raccomanda di aprire un ticket di assistenza nel sito indicato per ciascuna categoria. Eventuali segnalazioni di disservizi gravi dovranno essere comunicate, per conoscenza, anche a:

DCRLS - Ufficio per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione
 Via Cavour, 5 - 00184 Tel.: 0646529913
 Email: nl.ufficioict@cert.vigilfuoco.it

LINEE TELEFONICHE DI EMERGENZA 

LINEE TELEFONICHE NON DI EMERGENZA 

CENTRALI TELEFONICHE E RELATIVI APPARATI DI SALA OPERATIVA 

Per guasti agli apparati di telecomunicazioni delle Sale Operative dei Comandi Provinciali ed alle Centrali Telefoniche non di emergenza (c.d. Urbane) aprire il ticket ai punti di contatto:

- numero verde: **800 056 606**
- email: sgm.assistenza.vvVF@latelefonica.it

La segnalazione viene gestita da lun-ven 9-17 e sab 9-13.

Per i seguenti Comandi fino a diverso avviso, l'assistenza è prevista per i guasti bloccanti che causano il degrado funzionale:

- di almeno il 50% dei derivati interni e delle consolle di operatore (centrale chiamate di emergenza);
- di almeno il 50% delle interfacce verso la rete urbana o la rete privata del PABX (centrale chiamate urbane).

Elenco 1

Per le seguenti Sedi l'assistenza è prevista sia per i guasti bloccanti che per quelli non bloccanti: **Elenco 2**

Esclusivamente per le centrali telefoniche di tipo Kalliope l'assistenza va richiesta al numero 02-30412920 attivo H24.

APPARATI DI REGISTRAZIONE DELLE CHIAMATE DI SOCCORSO 

Purtroppo, si rileva con forte disappunto che:

- **Il servizio di assistenza tecnica è previsto esclusivamente nei giorni feriali** (dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 17:00 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00);
- **L'intervento tecnico è previsto solo nel caso in cui il malfunzionamento coinvolga almeno il 50% degli apparati presenti nel Comando.**

Tali condizioni non sono assolutamente compatibili con le esigenze operative di un Corpo Nazionale che garantisce soccorso pubblico H24 per 365 giorni all'anno.

Riteniamo che una Sala Operativa non possa in alcun modo restare senza un'assistenza tecnica continua, soprattutto nei momenti di massima criticità e durante le emergenze, sempre più frequenti. È inoltre inaccettabile che in Comandi con quattro postazioni si possa intervenire solo se almeno due di esse risultano non funzionanti: ciò significa compromettere l'efficienza operativa e la sicurezza degli operatori, con gravi ripercussioni anche sul servizio per il cittadino in un territorio dove le emergenze locali sono sempre più frequenti.

Nelle more di una salvaguardia del Resp. di Sala Operativa e gli operatori stessi, si chiede formalmente:

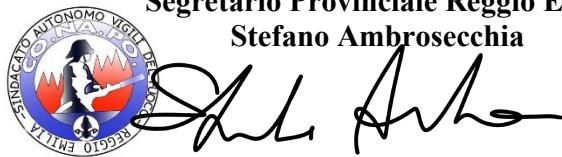
- 1) **Accesso e visione del nuovo contratto stipulato, al fine di una valutazione completa e trasparente;**
- 2) **L'avvio di un'urgente verifica e interlocuzione con i competenti uffici dell'Amministrazione affinché vengano riviste le attuali clausole contrattuali descritte nelle immagini.;**
- 3) **Il ripristino di un servizio di assistenza H24, esteso a tutti i giorni dell'anno e per qualsiasi tipo di malfunzionamento, indipendentemente dalla percentuale di apparati coinvolti.**

Confidando nel vostro tempestivo intervento e nella consueta attenzione alle problematiche operative del personale, si porgono distinti saluti.

CO.NA.PO. Sindacato Autonomo VVF

Segretario Provinciale Reggio Emilia

Stefano Ambrosecchia





Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA LA DIGITALIZZAZIONE E PER I BENI E LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
UFFICIO PER LA PIANIFICAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLA DIGITALIZZAZIONE

Alle Direzioni Regionali e Interregionale VV.F.

Ai Comandi dei Vigili del Fuoco

p.c. Al Ufficio del Capo del Corpo Nazionale
dei Vigili del Fuoco

Direzione Centrale per l'Emergenza, il Soccorso
Tecnico e l'Antincendio Boschivo
Centro Operativo Nazionale

Oggetto: Assistenza tecnica apparati di telecomunicazione di Sala Operativa.

A seguito della rimodulazione del contratto di manutenzione degli apparati in oggetto, sono state aggiornate le istruzioni relative alla “Gestione dei guasti delle linee di comunicazioni e dei malfunzionamenti degli apparati di comunicazione di sala operativa”, rintracciabili sulla home page della intranet del Dipartimento alla voce “Procedure di escalation di Sala Operativa”.

IL DIRIGENTE

TUSA

(firma digitale ai sensi di legge)



MARIANO TUSA
MINISTERO
DELL'INTERNO
11.07.2025
13:39:46
GMT+02:00

FA

LISTA DISTRIBUZIONE:

TELEFONIA