Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 241 del 12/02/2018

Il report dell'attività del "112" dal 6 giugno 2017 al 31 gennaio 2018

Centrale unica emergenza: risposta alla chiamata in 4 secondi

In occasione della Giornata Europea del Numero unico di emergenza, circa 250 sono stati i visitatori che hanno visitato ieri la Centrale 112 di via Pedrotti, un flusso di cittadini interessati a scoprire "dal di dentro" il funzionamento del servizio e che ha obbligato a raddoppiare le visite guidate. Ad oggi la CUR-NUE (Centrale unica di risposta - Numero unico europeo) ha ricevuto quasi 170mila chiamate.

Di seguito i dati sull'attività svolta dal 6 giugno 2017 al 31 febbraio 2018.

NUMERO CHIAMATE: 169.653
86,5% risposta da parte di un operatore
11,7% abbandonate dall'utente
2,8% perse

EFFETTO FILTRO
52% chiamate inoltrate ai PSAP2 (centrali di secondo livello)
48% non inoltrate in quanto non chiamate di emergenza

TEMPI
Tempo medio di attesa: 7 secondi
Tempo di processo (intervista telefonica): 35 secondi
Tempo di impegno (dalla risposta al passaggio alla centrale di secondo livello): 84 secondi

MESE
Con più chiamate: agosto 2017 n. 28.010 (media 904 al giorno)
Con meno chiamate: settembre 2017 n. 16.452 (531 al giorno)

NUMERO CHIAMATE
Maggior afflusso dalle ore 10 alle ore 21, con media di n. 50 chiamate/ora
Minor afflusso tra le ore 4 e le ore 6, con media di n. 10 chiamate/ora

Il tempo medio di attesa è passato dagli 11,1 secondi di giugno (che comprende la giornata del 25 giugno 2017 - evento meteo - con 1802 chiamate dove in quella giornata i tempi di attesa sono stati di gran lunga maggiori, ma vanno a fare media con i tempi delle altre giornate) ai 4 secondi di gennaio.

Anche il tempo di processo è passato dai 43 secondi di giugno ai 33,6 secondi di gennaio.

Abbassato di oltre dodici secondi anche il tempo di impegno che da 65,6 secondi di giugno è passato a 47,5 secondi a gennaio.

()