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. 1411 del 08/06/2019

Due anni di attività

Buon compleanno Centrale unica di risposta CUR NUE112

In questi giorni ricorrono i due anni di servizio della Centrale unica di risposta CUR NUE112 della Provincia Autonoma di Trento, che ha iniziato la sua attività il 6 giugno 2017. E' una buona occasione per fare un bilancio delle attività e per annunciare anche qualche novità. A partire da lunedì 10 giugno sarà operativo infatti un sistema evoluto a disposizione degli autisti di Trentino Trasporti per contattare la Centrale in caso di gravi situazioni di pericolo. Per luglio sarà attivo un servizio rivolto ai cittadini non udenti che permetterà loro di interagire con gli operatori della centrale. In autunno si attiverà un sistema per la localizzazione avanzata di tutti coloro che comporranno i numeri di emergenza da uno smartphone.

Per quanto riguarda l'analisi dell'attività, i dati statistici dimostrano un miglioramento delle performance totali, i tempi di attesa per il chiamante si sono ridotti nel secondo anno di oltre un secondo attestandosi su una media inferiore ai 3,6 secondi; lo stesso si può dire dei tempi di processo e di sgancio dove i miglioramenti sono stati complessivamente di 4 secondi in media (i valori attuali sono di 56 secondi per la gestione dell'intera chiamata, comprensivi anche dei tempi di passaggio verso la centrale di secondo livello). Questo significa che gli operatori della CUR NUE112 di Trento in meno di un minuto gestiscono le chiamate dei cittadini che compongono i numeri di emergenza, ovvero identificano e localizzano il chiamante, classificano la tipologia di emergenza e trasferiscono la chiamata alla centrale di secondo livello competente.

L'importante funzione di filtro svolta dalla CUR NUE112 verso le centrali di secondo livello si è confermata anche in questo secondo anno di esercizio: oltre un 40% delle chiamate totali infatti non sono state inoltrate alle centrali di secondo livello, trattandosi principalmente o di chiamate non di emergenza (richiesta di informazioni) o di chiamate multiple per lo stesso evento e quindi già in carico alle centrali di secondo livello.

In media sono quasi 600 le chiamate gestite ogni giorno dalla Centrale unica di risposta CUR NUE112, con il picco massimo raggiunto durante l'emergenza maltempo dello scorso autunno, con un totale di chiamate giunte alla Centrale superiore alle 6000 nella giornata del 29 ottobre 2018.

Questi i numeri delle chiamate gestite: primo anno 211.547; secondo anno 215.918.

(lr)