

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. 360 del 11/02/2022

L'11 febbraio ricorre la Giornata Europea del Numero Unico di Emergenza

112: gestite dalla Centrale Unica di Risposta del Trentino 200.000 chiamate nel 2021

Ricorre oggi la Giornata Europea del Numero Unico di Emergenza, ovvero il 112, numero di telefono da chiamare in situazioni di emergenza attivo attualmente in 11 Regioni e Province autonome italiane, compresa quella di Trento, con 15 Centrali Uniche di Risposta-CUR che garantiscono la copertura del 65% della popolazione italiana, pari a circa 35 milioni di abitanti. "In Trentino - ricorda Silvia Marchesi, direttore della Centrale Unica di Emergenza della Provincia autonoma di Trento - il 112 è attivo da ormai 4 anni, e occupa attualmente circa 25 persone, operative sulle 24 ore, con turni differenziati anche a seconda della stagionalità. Nel 2021 sono state gestite 200.000 chiamate. L'attesa dei cittadini per avere una risposta è stata mediamente di 3 secondi. Il tempo impiegato dagli operatori per gestire l'intervista telefonica, per raccogliere i dati sulla localizzazione e individuare l'ente di soccorso competente, si è attestato attorno ai 50 secondi".

Localizzare esattamente il punto dove intervenire rimane la priorità. Per questo è in arrivo un nuovo servizio di localizzazione avanzata ed automatica basato sui dati GPS degli smartphone, attivo ora in fase sperimentale. Nel frattempo, si continua a consigliare, a chi non lo avesse già fatto, di scaricare la appWhere Are U, che consente di chiamare il 112 inviando automaticamente informazioni sulla propria posizione.

In Trentino la Centrale Unica di Risposta riceve tutte le chiamate di emergenza generate sul territorio provinciale da chi compone i numeri di emergenza 112, ma anche 118, 115 e 113, raccoglie informazioni dettagliate sulla localizzazione dell'evento, classifica la tipologia di emergenza in atto e provvede a inoltrare all'ente di secondo livello di competenza la chiamata.

Sotto il coordinamento del Commissariato del Governo vengono quotidianamente monitorate le performance del servizio al fine di garantire ai cittadini una risposta adeguata.

Solo nel 2021 gli operatori della CUR NUE112 trentina hanno gestito oltre 200.000 chiamate; di queste le chiamate inoltrate alle centrali di secondo livello competenti (emergenza sanitaria, Vigili del Fuoco, Forze dell'ordine e Capitaneria di Porto) sono state 129.036. Circa il 50% di queste chiamate ha richiesto l'intervento dei soccorsi sanitari, un 36% quello delle Forze dell'Ordine mentre le restanti hanno necessitato dell'intervento del soccorso tecnico dei Vigili del Fuoco.

L'importante azione di filtro delle chiamate improprie svolta dal NUE ha fatto sì che quasi il 40% delle chiamate totali, costituito da richieste di informazioni, chiamate multiple per lo stesso evento (come ad esempio un incendio) oppure errori e scherzi, non sia stato inoltrato agli enti di soccorso che hanno così ricevuto esclusivamente le richieste che necessitavano di un loro reale intervento.

Nel 2021 I cittadini hanno atteso in media meno di 3 secondi per avere una risposta dalla CUR NUE112 trentina, mentre il tempo impiegato dagli operatori per gestire l'intervista telefonica raccogliendo i dati sulla

localizzazione e individuando l'ente di soccorso competente si è attestato attorno ai 50 secondi. Aspetto peculiare e particolarmente significativo in Trentino, considerati gli alti afflussi turistici, è quello rappresentato dal multilingua: la CUR NUE 112 garantisce l'accesso al servizio ai cittadini stranieri grazie ad un'attività di interpretariato che permette di comunicare con la Centrale Unica di Risposta e successivamente con le centrali di secondo livello in 17 lingue diverse. Quasi 1000 sono state le chiamate gestite nel 2021 con l'attivazione del servizio multilingua.

Una importante novità è in arrivo per i prossimi mesi: un servizio di localizzazione avanzata ed automatica basato sui dati GPS degli smartphone, attivo ora solo in fase sperimentale, che permetterà di ricevere automaticamente informazioni precise sul luogo in cui si trova l'utente che sta chiamando. Si tratta di una importante innovazione che andrà ad affiancarsi alla ormai consolidata app Where Are U, app da scaricare su tutti gli smartphone. La app permette di chiamare il numero unico di emergenza e di inviare automaticamente informazioni circa la propria posizione. Una app che ancora una volta i cittadini sono caldamente invitati a scaricare.

Intervista a Silvia Marchesi a cura dell'ufficio stampa

<https://www.youtube.com/watch?v=w83yuJWU2h4>

<https://www.youtube.com/watch?v=35T7qo3uchw>

()