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 11/02/2023

Giornata di porte aperte. Ecco il nuovo sistema per la localizzazione automatica degli utenti 'Aml'

Centrale 1-1-2, alle chiamate di aiuto una risposta in appena 3 secondi

Con un tempo medio di risposta di 3 secondi alle chiamate di emergenza, la Centrale unica 1-1-2 garantisce una presa in carico rapida ed efficace alle richieste di aiuto lanciate dalle persone in difficoltà. Il dato - più che dimezzato rispetto alla media nazionale - riguarda i 241.291 contatti gestiti nel 2022 dalla Centrale che oggi, nella Giornata europea celebrativa del Numero Unico, riceve la visita della comunità trentina. "La Centrale rientra nel sistema di Protezione civile di cui il Trentino va giustamente orgoglioso ed i dati statistici relativi all'attività dello scorso anno certificano un servizio di alta qualità, a garanzia della sicurezza della popolazione" osserva il presidente della Provincia autonoma di Trento, Maurizio Fugatti, che oggi ha incontrato assieme all'assessore alla salute Stefania Segnana gli operatori chiamati ogni giorno a gestire mediamente 650 chiamate di emergenza. "L'appello che lanciamo è di evitare di utilizzare il numero unico per chiedere informazioni o fare scherzi telefonici. Questo è un servizio prezioso per la nostra comunità e non va utilizzato in maniera impropria" sono state le parole di Segnana. La struttura di via Pedrotti rientra nel Servizio prevenzione rischi e Cue della Provincia autonoma di Trento.
All'appuntamento mattutino dedicato alla stampa sono intervenuti tra gli altri il vicario del prefetto Massimo Di Donato, il dirigente Stefano Fait e il direttore della Cue Silvia Marchesi.

Il sistema dell'1-1-2, in piena coerenza con i requisiti del servizio previsto dalla normativa europea, presenta dei rilevanti punti di forza che lo rendono prezioso per tutti i cittadini. Questi ultimi, infatti, possono raggiungere gratuitamente attraverso un solo numero tutti i servizi di emergenza con la garanzia di un accesso multilingue (nel 2022 sono state 1.782 le chiamate che hanno richiesto il supporto di un interprete, contro le 893 unità dell'anno precedente).
Sono 25 gli operatori che rispondono alle chiamate all'1-1-2 lanciate sul territorio provinciale: si tratta di personale altamente formato per identificare e rispondere a diverse situazioni di emergenza, localizzando l'utente con diversi sofisticati sistemi. Le oltre 241mila chiamate gestite nel 2022 sono cresciute deI 5,8% rispetto all'anno precedente, quando erano state sfiorate le 228mila richieste. Il dato torna dunque ai livelli pre Covid. I mesi più "caldi" per la Centrale sono quelli in cui il Trentino ospita migliaia di persone per le vacanze: in testa luglio (26.825 chiamate), seguito da agosto (24.983), mentre la giornata in cui è stato registrato un picco di telefonate (1.099) è stato il primo gennaio; in seconda posizione il 10 agosto (1.063), con l'incendio alla discarica di Ischia Podetti: dalle 18 alle 19 erano arrivate oltre 250 richieste di soccorso.
La Centrale effettua una rilevante azione di filtro delle chiamate improprie (non di emergenza), garantendo agli enti di soccorso di ricevere esclusivamente le richieste che necessitano del loro intervento. È significativo evidenziare che il 43% delle chiamate viene filtrato e quindi non inoltrato alle centrali di secondo livello. La maggioranza delle richieste di aiuto riguardano le emergenze di natura sanitaria, tanto che oltre il 49% delle chiamate viene inoltrato alla centrale di secondo livello 118; il 35% interessa le forze dell'ordine e quasi il 14% i Vigili del fuoco.
La priorità è localizzare l'utente, tanto che ad ogni chiamata l'operatore risponde: "Emergenza, in che

comune ha bisogno?”. Proprio per questo sono nate diverse tecnologie per aiutare i cittadini e gli operatori a identificare automaticamente il luogo dell’emergenza. A tal proposito, rappresenta un’importante novità - dopo una breve sperimentazione - il sistema di localizzazione Aml (Automatic mobile location), che permette di identificare la posizione di un chiamante che utilizza il cellulare, indipendentemente dalla sua capacità di fornire informazioni sul luogo in cui si trova attraverso il Gps. La funzionalità è attivata in modo automatico dallo smartphone quando si effettua la chiamata ai servizi di emergenza e si disattiva una volta conclusa, consentendo di determinare con un margine d'errore di pochi metri la posizione di chi chiama. Essere individuati è infatti fondamentale per inviare i soccorsi rapidamente e con precisione.
L’invito è comunque quello di scaricare sul proprio cellulare la App “Where are U” e di effettuare eventuali chiamate di emergenza utilizzando questo sistema. Nel momento in cui l'utente invia una richiesta di aiuto utilizzando l’applicazione, questa fa partire una telefonata alla Centrale unica di emergenza e contemporaneamente invia sempre alla centrale le coordinate del chiamante. Qualora si sia impossibilitati a parlare (come in caso di violenza domestica o di un’indesiderata visita dei ladri), basta selezionare "chiamata silenziosa" o "chiamata + chat" e indicare il tipo di intervento di cui si ha bisogno. Diversi strumenti per affidarsi ad operatori che sanno come gestire le richieste di aiuto.

Scarica il service video > https://bit.ly/3HPaVHT

https://www.youtube.com/watch?v=eR5RZek0b4s&feature=youtu.be

https://www.youtube.com/watch?v=F0tJuTiWraw

https://www.youtube.com/watch?v=F2osMBDJnz8

(a.bg)