

COMUNICATO n. 332 del 15/02/2025

Illustrato il processo di gestione delle chiamate, l'invito a scaricare sullo smartphone la App 'Where are U'

Centrale unica di emergenza 1-1-2, in 160 alla giornata di porte aperte

I "segreti" della Centrale unica di emergenza (Cue) 1-1-2 svelati alla cittadinanza. La struttura di via Pedrotti a Trento ha aperto le sue porte alla cittadinanza, dando l'opportunità a 160 visitatori di scoprire da vicino come funziona il sistema che gestisce le chiamate di emergenza sul territorio provinciale. Un'iniziativa pensata per sensibilizzare e informare la popolazione, con attività per adulti e bambini, per imparare come comportarsi in caso di allarme e comprendere le dinamiche che rendono questo servizio un pilastro fondamentale del sistema di Protezione civile. Fra i presenti vi erano il dirigente del Servizio Prevenzione rischi e Cue, Bruno Bevilacqua e il nuovo direttore della Cue, Italo Della Noce, che hanno elogiato le operatrici e gli operatori che, tutti i giorni dell'anno e ad ogni ora, gestiscono piccole e grandi emergenze sul territorio e hanno invitato la cittadinanza a scaricare sullo smartphone la App 'Where are U', che facilita la localizzazione degli eventi per i quali è richiesto l'intervento di soccorritori e forze dell'ordine.

Nel corso della giornata ai visitatori sono stati illustrati gli strumenti utilizzati dalla Centrale unica di emergenza per garantire una gestione rapida ed efficiente delle chiamate di soccorso. Il processo di gestione delle chiamate (275mila nel corso del 2024, di cui 141.027 relative a vere emergenze) è stato illustrato dettagliatamente: una volta ricevuta una richiesta di aiuto, l'operatore individua la localizzazione dell'evento e smista immediatamente la chiamata alla centrale di secondo livello di competenza (Forze dell'ordine, Emergenza sanitaria, Vigili del fuoco e Guardia costiera). In caso di chiamate in lingua straniera, la centrale si avvale di un servizio di interpreti sempre reperibili, pronti a tradurre le richieste d'aiuto (2.613 nel 2024). Un valido supporto, anche su questo fronte, in futuro potrà essere rappresentato dall'intelligenza artificiale su cui si stanno conducendo delle sperimentazioni.

L'efficienza del servizio è dimostrata dai numeri: il tempo medio di risposta alle chiamate è di soli 2 secondi e 8 centesimi. Tuttavia, un aspetto su cui è necessario intervenire è il fenomeno dei falsi allarmi, che rappresentano il 45,1% delle chiamate ricevute e spaziano dalle richieste di informazioni agli scherzi telefonici, fino alle chiamate accidentali.

Service video a cura dell'Ufficio stampa a questo link

<https://drive.google.com/drive/folders/1oKbUTPOMXtTid5tAO0GxecdFiMC5IlZK?usp=sharing>

Direttore Della Noce

<https://www.youtube.com/watch?v=w1WOcEgWLGc>

(a.bg)