

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. 3540 del 25/11/2025

Attivo in versione sperimentale l'assistente basato sull'intelligenza artificiale che risponde in linguaggio naturale alle domande sui servizi pubblici provinciali, attivo 24 ore su 24

Online "ChatPaT", il nuovo assistente virtuale della Provincia per orientarsi tra i servizi pubblici

Da oggi, 25 novembre 2025, è online ChatPaT, l'assistente virtuale per i servizi pubblici della Provincia autonoma di Trento. Il nuovo strumento digitale, che si affianca al recente rinnovo del Portale istituzionale, è pensato per aiutare cittadini, imprese, professionisti ed enti a orientarsi con facilità tra i servizi pubblici offerti dalla Provincia. L'assistente non sostituisce il personale degli uffici, ma rafforza i canali di contatto esistenti, riducendo i tempi di ricerca e fornendo un punto di accesso rapido disponibile in ogni momento.

Come funziona e cosa offre

[ChatPaT](#) utilizza un'interfaccia di chat semplice e accessibile sviluppata con un approccio orientato:

- **alla semplificazione dell'interazione:** l'utente può porre domande in **linguaggio naturale**, scrivendo esattamente come farebbe con un operatore umano, senza dover conoscere termini tecnici o amministrativi complessi;
- **all'affidabilità delle informazioni:** le risposte sono immediate e tratte esclusivamente dai contenuti ufficiali del [Catalogo dei servizi provinciali](#), fornendo link diretti alle pagine web da cui prende le informazioni;
- **all'inclusività multilingua:** è possibile dialogare con l'assistente in **6 lingue** (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo e portoghese);
- **alla totale disponibilità:** il servizio è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24.

Il cittadino può interrogare ChatPaT per trovare informazioni su contributi, autorizzazioni e abilitazioni, capire i requisiti di accesso ai servizi o ricevere i link diretti alle procedure online.

Sicurezza, Privacy e Tecnologia

Le conversazioni sono sicure, riservate e **anonimizzate**: il sistema non richiede dati personali e, qualora l'utente ne inserisse involontariamente, un algoritmo dedicato provvede a rimuoverli prima del salvataggio.

Dal punto di vista tecnico, l'assistente si basa su un'architettura avanzata **RAG (Retrieval-Augmented Generation)** su infrastruttura cloud certificata dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, che garantisce affidabilità e protezione dei dati. I dati non sono trasferiti fuori dall'Unione Europea.

Governance e miglioramento continuo

Il servizio è stato sviluppato in collaborazione tra l'**Unità di missione strategica digitalizzazione e reti** della Provincia, **Trentino.AI Scarl** (incaricata dello sviluppo tecnico), **Tangible S.r.l. SB** e **Fondazione Hub Innovazione Trentino**, che hanno curato la ricerca e i test con i cittadini per ottimizzare l'esperienza utente.

Attualmente ChatPaT è in una versione soggetta a **miglioramento continuo**. I cittadini possono contribuire attivamente all'evoluzione del sistema valutando le risposte con un "pollice in su" o "in giù" direttamente nella chat. Questi feedback, raccolti in forma anonima, saranno fondamentali per affinare la capacità dell'Intelligenza Artificiale di comprendere le esigenze degli utenti.

L'iniziativa è realizzata grazie al **progetto [Bandiera PNC - A.1.3 - ambito “Cittadini e imprese digitali \(CID\)”](#)** - CUP C49G22001020001, finanziato con il **Piano Nazionale Complementare al PNRR**.

L'evoluzione del servizio rientra tra le azioni strategiche della Provincia in tema di digitalizzazione e semplificazione del rapporto con i cittadini, secondo la strategia pluriennale “**[Verso il Trentino Distretto Digitale 2026](#)**”.

La Provincia autonoma di Trento sta lavorando alla progettazione e sviluppo di ulteriori assistenti virtuali rivolti sia al personale interno che ai cittadini; in particolare è già attivo anche **[PATBOT](#)**, un assistente virtuale specificamente progettato per supportare gli utenti nella navigazione e nella comprensione dei bandi di concorso relativi al mondo scuola. Questo strumento è direttamente accessibile dalle **[pagine web del sito Vivoscuola dedicate ai concorsi](#)**.

(us)