

**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. 255 del 10/02/2019**

**Fugatti inaugura le visite guidate. Presentazioni al pubblico fino alle 16.30**

## **A scuola di sicurezza con le porte aperte alla CUE**

**Domani è l'11 febbraio ed i numeri del calendario sono gli stessi della Centrale unica d'emergenza: 1, 1, 2. Non è un caso dunque che l'iniziativa "Porte aperte alla CUE" sia stata programmata a ridosso di questa data, occasione per fare anche un bilancio sull'attività di gestione delle emergenze.**

**Alle 9 stamani primo gruppo di visitatori in fila - tra loro anche il presidente della Provincia, Maurizio Fugatti - per vedere dal vivo come funziona il sistema di accettazione e smistamento delle chiamate di soccorso che arrivano dai cittadini 24 ore su 24. Nel 2018 sono state 215.198 con un effetto filtro importantissimo: 85.746 chiamate pari al 39,8 per cento del totale non sono state inoltrate ai settori operativi perché non urgenti, oppure multiple per lo stesso evento, fatte impropriamente se non addirittura sbagliate.**

L'educazione all'uso del numero unico di emergenza dunque non è mai abbastanza. Sono state fatte campagne, riproposte ciclicamente: da ultimo con Focus sulla App "Where are U" che favorisce la localizzazione dell'evento anche quando chi chiama, per un motivo o per l'altro, non può usare la voce.

Ma torniamo ai numeri: l'anno scorso - ha ricordato il dirigente del Dipartimento protezione civile Gianfranco Cesarini Sforza - la CUE ha smistato alle centrali di secondo livello 129.452 chiamate pari al 60,2 per cento del totale; oltre la metà (51 per cento) ha riguardato emergenze sanitarie; il 35 per cento attività di competenza delle forze dell'ordine e un 14 per cento dei vigili del fuoco. Il tempo medio di attesa è stato di appena 4,5 secondi. A questo ovviamente va aggiunto il tempo definito "di processo", altri 40,3 secondi cioè per l'intervista telefonica mirata per raccogliere in fretta gli elementi utili a gestire al meglio l'intervento di soccorso. Infine gli ultimi 24,6 secondi per il cosiddetto "sgancio" che affida le informazioni a chi poi si reca sul posto per un totale complessivo di 64,9 secondi, valore medio per elaborare ogni singola chiamata.

"Grazie per il vostro impegno - ha detto a margine della visita il presidente Fugatti rivolgendosi agli operatori - che è l'ingrediente fondamentale per garantire l'efficienza ad uno dei nodi più importanti della complessa ed articolata rete di sicurezza di cui ogni trentino va orgoglioso".

L'interesse dimostrato dai cittadini del resto è già assodato: visite guidate prenotate ormai esaurite; c'è posto però per assistere alla presentazione con i tecnici prevista in 4 momenti all'auditorium della Centrale. Per informazioni e contatti: [0461-495250](tel:0461-495250).

Scheda per approfondire

In Trentino la Centrale Unica di Risposta - Numero Unico Europeo di emergenza CUR NUE 112 è partita il 6 giugno 2017. Il Numero unico è stato introdotto dalla direttiva europea e da normative nazionali ed è previsto anche dalla legge provinciale del 1 luglio 2011, n. 9.

Si tratta di un passo importante per garantire maggiore sicurezza ai cittadini e ai moltissimi turisti che visitano la nostra Provincia.

Alla centrale unica di risposta vengono indirizzate tutte le chiamate di emergenza provenienti dal territorio provinciale; i cittadini che compongono i numeri di emergenza 1 1 2, ma anche 113, 115 e 118 ricevono tutti una risposta dalla CUR NUE 1 1 2, la quale provvede tramite intervista e alcuni supporti informatici a identificare il chiamante, localizzare e classificare l'evento; gli operatori quindi provvedono a trasferire la chiamata e le informazioni raccolte alla centrale cosiddetta di secondo livello risultata competente, individuandola tra Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria e Forze dell'Ordine (Carabinieri o Polizia). E' poi compito degli operatori di queste ultime centrali proseguire l'intervista telefonica e individuare le risorse sul posto.

E' questo infatti il modello che si è deciso di adottare in tutta Italia; le prime sperimentazioni sono avvenute in Lombardia: prima CUR NUE112 a Varese già nel 2010 a cui sono seguite le CUR di Milano e Brescia; è stato poi attivato l'112 a Roma nel 2015 e lo scorso anno è stata la volta di Piemonte e Valle d'Aosta, Liguria, Friuli, PAT, Sicilia Est e in il 17 ottobre anche della Provincia Autonoma di Bolzano.

Con quest'ultima in particolare Trento ha un rapporto molto stretto, condividendone l'intera infrastruttura tecnologica, aspetto fondante del sistema CUR NUE112. E' infatti possibile, attraverso un meccanismo di disaster recovery che le chiamate di Trento vengano ricevute da Bolzano e viceversa: un "mutuo soccorso" delle centrali che permette al cittadino di ricevere una risposta anche qualora lo stabile che ospita una delle due centrali dovesse essere inagibile o ancora qualora i sistemi ICT a supporto dell'operatività dovessero subire importanti fermi.

Tra i punti di forza della CUR trentina vale la pena citare il servizio multilingue che permette la gestione di chiamate in 15 lingue differenti, aspetto molto importante per una Provincia come la nostra dove le presenze turistiche annue arrivano anche a oltre 12 milioni (dato del 2016); questo attraverso l'attivazione di un servizio di interpretariato attivo 24h su 24 del quale sfruttano i benefici anche le centrali di secondo livello; altro vantaggio rispetto al passato è sicuramente la localizzazione del chiamante automatica, vale a dire: colui che chiama viene localizzato in maniera automatica, precisa se chiama da telefono fisso, variabile in una determinata area se chiama da mobile. A questo concetto si collega l'importanza di Where Are U, una APP scaricabile su qualsiasi dispositivo mobile che permette di effettuare una chiamata al 112 inviando in contemporanea le coordinate precise del luogo in cui il cittadino si trova: una APP che può fare la differenza sulla buona riuscita degli interventi.

La performance del servizio NUE112 è valutata analizzando nel dettaglio i tempi impegnati dagli Operatori nella gestione delle chiamate. In particolare, il tempo di attesa in linea dei cittadini prima di avere una risposta da parte dell'operatore e, quindi, il tempo di durata della stessa. Da non tralasciare l'importante funzione di filtro svolta dalla CUR per le centrali di secondo livello, ovvero il fatto di non inoltrare tutte le chiamate ricevute alle centrali di secondo livello, bensì di filtrare quelle che non rivestono carattere di emergenza.

Fotoservizio e filmato a cura dell'ufficio stampa

(gp)