

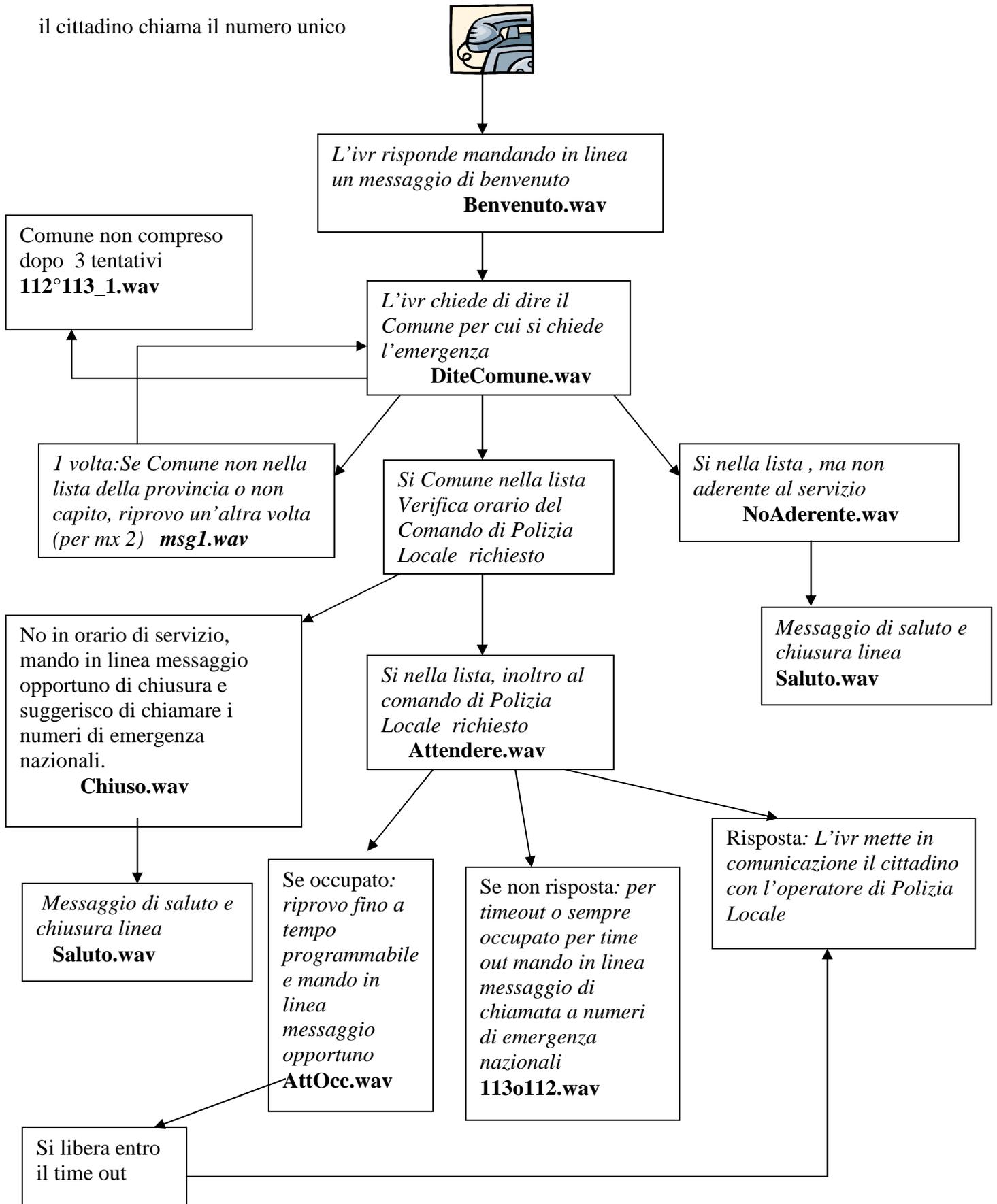


## **DESCRIZIONE SERVIZIO DI EMERGENZA PER POLIZIA LOCALE, NUMERO CENTRALIZZATO PER LA PROVINCIA DI VICENZA**

- Arriva la chiamata dal numero unico pubblicizzato (800 05 05 05)
- Il sistema ivr (risponditore automatico) risponde mandando in linea un messaggio di presentazione e subito dopo chiede di dire a voce il Comune (non frazione) della Provincia di Vicenza per il quale si richiede l'emergenza
- L'ivr verifica nel database la corrispondenza del Comune e la inoltra al numero del comando di Polizia Locale competente per territorio. Ai comuni non aderenti al servizio verrà dato un messaggio apposito (es. il Comune non aderisce al servizio, prego volersi rivolgere ai numeri di emergenza a carattere nazionale: 112, 113, 115, 117, 118); a quelli al di fuori della provincia verrà dato un messaggio di non cooperazione.
- L'ivr poi sapendo a chi inoltrare la chiamata, attenderà la risposta del comando di Polizia Locale competente per territorio. Se non otterrà risposta, x timeout chiederà di chiamare i citati numeri di emergenza. In caso di occupato l'ivr potrà attendere la liberazione della linea mandando in linea un messaggio opportuno e ritentando ogni "x" tempo programmabile.
- Tutte le chiamate potranno essere statisticate

## Flow chiamata

il cittadino chiama il numero unico



MESSAGGI:

**Benvenuto.wav:** BUONGIORNO BENVENUTI AL SERVIZIO DI EMERGENZA DELLA POLIZIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI VICENZA

**DiteComune.wav:** DOPO IL SEGNALE ACUSTICO DITE IL COMUNE PER CUI SI RICHIEDE L'EMERGENZA *beep*

**Msgsis1.wav:** NON E' STATO CAPITO IL NOME DEL COMUNE, RIPROVATE PREGO

**NoAderente.wav:**IL COMUNE PER CUI RICHIEDETE L'INTERVENTO NON ADERISCE AL SERVIZIO DI EMERGENZA

**Chiuso.wav:** L'UFFICIO DEL COMANDO E' CHIUSO, PER EMERGENZA POTETE CHIAMARE IL 112 O 113

**Attendere.wav:** STIAMO INOLTRANDO LA CHIAMATA AL COMANDO DI POLIZIA LOCALE COMPETENTE PER TERRITORIO

**Saluto.wav:** GRAZIE PER LA CHIAMATA E A RISENTIRCI

**AttOcc.wav:** GLI OPERATORI SONO OCCUPATI SIETE PREGATI DI ATTENDERE PER NON PERDERE LA PRIORITA' ACQUISITA

**113o112.wav:** SIAMO SPIACENTI MA GLI OPERATORI NON SONO DISPONIBILI IN QUANTO IMPEGNATI SU ALTRE LINEE, VI PREGHIAMO DI RICHIAMARE O PER EMERGENZA CHIAMARE IL 112 O 113, GRAZIE

**112°113\_1.wav:** Siamo spiacenti, comune non compreso. Per emergenze chiamare 112 o 113, grazie