



Domande e risposte: comunicato stampa

“Storico accordo tra il TCS e PSA Peugeot Citroën in Svizzera”

1. Che cos'è la chiamata d'emergenza localizzata (CEL)?

Inizialmente si trattava di un progetto della Commissione europea inteso a generalizzare una chiamata d'emergenza localizzata, con l'obiettivo di salvare in Europa circa 2500 vite all'anno. Concretamente, si tratta di un collegamento telefonico che scatta automaticamente o manualmente tra un veicolo e i soccorsi competenti. Questa chiamata è accompagnata da indicazioni relative al posizionamento GPS del veicolo e da dati tecnici (per esempio, apertura degli airbags).

Per quanto riguarda PSA Peugeot Citroën, la Chiamata d'Emergenza Localizzata (CEL) si basa su soluzioni tecniche innovative, ma sperimentate (GSM, SMS, GPS). Ai servizi pubblici di soccorso non impone alcuna evoluzione costosa, dato che si adatta ai vari standard del mercato. Infatti, ogni paese ha la propria organizzazione in termini di soccorso dei feriti. A questi servizi di soccorso, la soluzione CEL di PSA Peugeot Citroën permette di selezionare le chiamate (ai soccorritori sono segnalati soltanto gli incidenti verificati), di identificare le richieste di assistenza (vengono trasmessi dossier pretrattati con tutti i dati utili) e di gestire nella lingua appropriata le chiamate fatte da veicoli che circolano all'estero.

2. Che cos'è la chiamata d'assistenza localizzata (CAL)?

È una chiamata d'assistenza tradizionale, la cui gestione è automatizzata, arricchita e accelerata attraverso la messa a disposizione di soluzioni tecniche solide ed efficienti, attuate per il servizio di chiamata d'emergenza localizzata. In particolare, il veicolo può inviare un segnale automatico delle emergenze per agevolare la diagnosi a distanza e migliorare l'intervento.

3. I soccorsi d'emergenza sono garantiti direttamente dal TCS?

No, il compito di “garantire il soccorso dei feriti sulla pubblica via” spetta esclusivamente all'amministrazione locale di ogni paese.

4. Le chiamate provenienti da altri veicoli Peugeot e Citroën in viaggio in Svizzera saranno pure trattate dal TCS?

Non necessariamente. Ogni veicolo Peugeot o Citroën che ha diritto al servizio chiama sempre la centrale di soccorso del suo paese d'origine. Così facendo, il cliente è trattato nella propria lingua e secondo le condizioni contrattuali applicabili a lui e al suo veicolo. Se occorre invece avvisare i soccorsi in caso d'incidente all'estero, quest'operazione potrà avvenire soltanto attraverso la centrale di chiamata locale, riconosciuta e autorizzata dai servizi pubblici di soccorso del luogo. In questo modo, per esempio, quando il veicolo di un cliente spagnolo incorre in un incidente in Svizzera, il suo proprietario sarà in collegamento telefonico con la centrale CEL di PSA Peugeot Citroën a Madrid, mentre l'emergenza ai servizi pubblici svizzeri sarà trasmessa dal TCS. L'interconnessione tra le due piattaforme di chiamata, come pure gli scambi d'informazione automatici tra loro che permettono di evitare la traduzione orale risparmiando tempo prezioso, sarà garantita dalla catena tecnica telematica di PSA Peugeot Citroën, nonché dai sistemi informatici di ciascuno dei due partner coinvolti, tra cui il TCS.

5. I veicoli svizzeri muniti di questo sistema saranno attivi anche all'estero?

Certamente, ovunque si trovino in Europa. Questi veicoli chiameranno sempre il TCS per procedere alla diagnosi della situazione. Tuttavia, la trasmissione dell'emergenza ai servizi pubblici di soccorso del paese in cui si è verificato l'incidente sarà invece garantita dalla centrale di chiamata locale (se esiste): ciò è attualmente il caso in altri 9 paesi d'Europa. PSA studia in continuazione l'estensione di questo perimetro. La prossima tappa sarà il Regno Unito. Obiettivo: coprire l'intero perimetro europeo allargato (30 paesi).

6. Quali sono le vetture che possono attivare questo servizio?

Si tratta dei veicoli Peugeot o Citroën, nuovi o d'occasione, equipaggiati di un apposito materiale telematico e configurato per funzionare correttamente (consultare nel punto di vendita gli apparecchi pertinenti e le condizioni di funzionamento per ciascuno di loro).

7. Questo servizio comporta per il conducente costi supplementari?

Sì e no: il cliente deve disporre di un veicolo equipaggiato di strutture in grado di accogliere apparecchi in opzione (avrà dunque avuto un costo d'acquisto). Inoltre, certi sistemi della generazione precedente, per poter fornire la prestazione in questione, richiedono una carta SIM fornita dal cliente (ciò che rappresenta nuovamente un costo, che è però anche destinato ad assicurare i collegamenti telefonici del cliente e non è dunque riservato esclusivamente al servizio). Tuttavia, una volta che il materiale è disponibile e operativo, il servizio non costa più nulla: è fornito all'utente del veicolo per tutta la sua durata di funzionamento.

8. Il sistema funziona anche senza rete GPS o GSM (galleria...)?

Sì: altri dispositivi sono sistemati a bordo del veicolo per interpretare i segnali trasmessi dalle ruote e dedurre la strada seguita quando il segnale GPS scompare, come per esempio in galleria. Questo dispositivo permette di seguire il veicolo in modo affidabile ovviamente solo lungo brevi distanze, il che basta comunque a renderlo sempre localizzabile. Per quanto riguarda il GSM, è evidente che, in assenza di rete, non ci può essere collegamento. Tuttavia, numerose gallerie stradali in Europa sono coperte dal GSM e le soluzioni tecniche attuate da PSA Peugeot Citroën garantiscono almeno la trasmissione di dati dal veicolo anche molto tempo dopo la perdita del segnale che consente il collegamento vocale. In questo modo, la localizzazione e l'identificazione del veicolo, ma anche il servizio sollecitato (urgenza o assistenza) e il tipo di collegamento (manuale o automatico) sono quasi sempre disponibili.

9. Qual è la differenza tra il servizio d'assistenza tradizionale del TCS che esiste attualmente con Peugeot/Citroën e il nuovo servizio telematico?

Nel servizio tradizionale, l'operatore della centrale di chiamata del TCS non dispone di alcuna informazione diretta: deve interrogare l'utente per chiedergli il numero di telaio del veicolo, l'ubicazione esatta, gli elementi tecnici visibili sull'auto. Si tratta di informazioni che il cliente non è sempre in grado di reperire facilmente o per niente, quando non sa nemmeno dove si trova. Inoltre, il servizio tradizionale funziona soltanto su chiamata del conducente e non comprende la funzione di chiamata automatica in caso di scontro.