

**RELAZIONE TRIMESTRALE  
SULLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522  
OTTOBRE – NOVEMBRE – DICEMBRE  
2022**

La presente relazione riporta lo stato del Servizio di gestione da parte dell'Associazione Differenza Donna APS, a partire dal 1° Aprile 2022 per i successivi 24 mesi, del call center dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522 nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di Ottobre, Novembre, Dicembre 2022.

**A - Servizio di gestione del Centralino 1522**

Il 1522 - numero di pubblica utilità messo a disposizione dal Dipartimento per le Pari Opportunità presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri e gestito dall'Associazione Differenza Donna APS, per sostenere e aiutare le vittime di violenza di genere e stalking, in linea con quanto definito all'interno della Convenzione di Istanbul e dal Piano Strategico Nazionale sulla violenza maschile contro le donne (2021-2023). Esso è gratuito, garantisce l'anonimato per 24 ore al giorno. Il 1522 fornisce informazioni in caso di emergenza o indicazioni utili sui servizi e i centri anti violenza attivi a livello territoriale cui le vittime di violenza, o altri utenti possono rivolgersi. Tutte le telefonate vengono registrate attraverso la raccolta delle informazioni da parte dell'operatrice sul Sistema Applicativo.

Il servizio è organizzato nella sede operativa dell'Associazione Differenza Donna APS, in via Tacito,90 – Roma.

Le postazioni delle operatrici dedicate al servizio, sono tutte fornite di PC, cuffia professionale personale, con un numero di 5 postazioni attive in contemporanea, così da evitare riduzioni di capacità del servizio.

Il Centralino del 1522 è sempre attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, accessibile gratuitamente sia da rete fissa che mobile dall'intero territorio nazionale in 12 lingue diverse oltre l'Italiano (Inglese, francese, arabo, spagnolo, albanese, polacco, tedesco, portoghese, farsi, ucraino, russo, rumeno). È dedicato alle vittime di violenza e di stalking.

Il report fa riferimento alle statistiche estratte dalle rilevazioni registrate dei singoli contatti giunti al 1522, tramite telefono, segreteria e chat.

**Tabella 1- Ripartizione del conteggio dei flussi in entrata alla centralina del 1522 nel trimestre di riferimento**

Periodo	ottobre 2022 - dicembre 2022
<b>Numero chiamate entrate in coda</b>	<b>16.191</b>
Numero chiamate risposte	<b>14.013</b>
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	<b>1.491</b>
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	<b>687</b>
<b>Numero di chiamate in blacklist</b>	<b>5.661</b>
<b>Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto</b>	<b>12.550</b>
<b>Durata chiamate risposte</b>	<b>1120:36:59</b>
<b>Totale</b>	<b>34.402</b>

Ripartizione del conteggio dei flussi in entrata alla centralina del 1522 nel trimestre di riferimento, in quanto seguono una differente via d'accesso ai terminali del 1522.

**Tabella 2 – Totale dei contatti registrati sul sistema applicativo del 1522 distribuiti per sesso**

Etichette di riga	Conteggio di Numero Scheda
F	9549
M	2181
non identificato	3664
<b>Totale complessivo</b>	<b>15394</b>

A rispondere al telefono e alla chat H24 ci sono operatrici specializzate in violenza di genere, in grado di fornire risposte adeguate anche alle emergenze, attivando, se necessario, la rete con i servizi dislocati nell'intero territorio nazionale.

**Tabella 3 - Conteggio schede registrate sul sistema applicativo 1522 sulla base dell'orario e del giorno della settimana**

Ore	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		Domenica		Totale complessivo
	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	
0	37	58	14	29	28	29	14	31	13	37	12	23	9	38	372
1	7	13	13	29	5	23	14	19	6	22	27	46	14	34	272
2	6	8	6	10	11	6	24	10	7	17	17	25	3	7	157
3	3	9	11	6	6	11	3	9	3	5	6	17	7	15	111
4	2	2	7	5	3	7	2	8		8	3	6	1	2	56
5	2	3	3	4		3	4	14	1	16		4	2	4	60
6	6	10		5	2	5	2	14	3	9	1	9	2	15	83
7	15	56	23	64	9	46	5	74	31	87	6	97	4	68	585
8	15	85	6	79	8	74	25	85	7	109	18	103	13	92	719
9	9	138	17	98	15	132	19	112	14	79	8	108	7	80	836
10	12	150	9	113	5	109	10	136	15	130	16	105	12	106	928
11	13	146	19	143	19	155	14	99	14	132	24	155	18	87	1038
12	14	144	14	121	9	134	15	122	12	141	14	128	18	107	993
13	20	121	14	138	13	143	20	130	18	126	17	108	15	99	982
14	9	160	22	131	17	123	21	139	22	173	37	125	11	75	1065
15	15	121	28	124	15	142	10	119	19	141	25	122	22	129	1032
16	7	125	12	101	10	138	15	111	18	158	13	108	8	78	902
17	15	95	14	115	20	147	19	98	21	141	21	99	22	92	919
18	25	121	21	115	11	132	17	109	15	134	27	97	26	91	941
19	38	116	21	128	12	114	14	97	35	137	11	86	25	60	894
20	12	87	27	91	16	74	12	73	14	117	22	84	19	68	716
21	27	92	6	61	8	69	14	66	9	100	25	56	17	67	617
22	19	61	22	52	18	70	15	67	17	66	12	80	19	46	564
23	20	56	17	83	17	38	22	66	13	33	14	49	24	61	513
<b>Totale</b>	<b>348</b>	<b>1977</b>	<b>346</b>	<b>1845</b>	<b>277</b>	<b>1924</b>	<b>330</b>	<b>1808</b>	<b>327</b>	<b>2118</b>	<b>376</b>	<b>1840</b>	<b>318</b>	<b>1521</b>	<b>15355</b>

I contatti che arrivano al 1522 si mantengono costanti tutti i giorni sebbene diminuiscano lievemente nel fine settimana, in particolar modo nella giornata della domenica. L'accesso al Servizio 1522 tramite chat, invece, rimane sostanzialmente invariato nel corso della settimana.

Nei casi in cui chi contatta il 1522 ha bisogno di un riferimento sul territorio, le operatrici sono in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per effettuare un invio adeguato alla richiesta d'aiuto. A disposizione delle operatrici del 1522 vi sono tutti i riferimenti telefonici, mail, sito web, relativi ai e alle referenti delle Reti Antiviolenza regionali, così come aggiornati in accordo con il DPO, che vengono forniti alle persone nel momento in cui viene valutato un invio sul territorio. Quando il contatto è registrato come richiesta d'aiuto da parte di vittima di violenza, le donne che chiamano vengono ascoltate, accolte, sostenute e orientate prevalentemente ai Centri e ai servizi antiviolenza, Case Rifugio, Forze dell'Ordine, cui seguono, i servizi sociali e sanitari, i consultori e altri importanti riferimenti territoriali .

Per quel che riguarda il monitoraggio dei CAV e CR, le informazioni e i follow up, vengono condivise con le Referenti Regionali e con le Referenti del Dipartimento per le Pari Opportunità, così da aggiornare costantemente il data base "Mappatura 1522 CAV e CR". L'inserimento di nuovi CAV o CR avviene solo su disposizione del DPO. Il data base è diviso per Regioni e Capoluoghi di provincia e comprende oltre alla Rete antiviolenza territoriale anche tutti gli altri servizi sociali e sanitari, ed è a disposizione delle operatrici per rispondere nella maniera più idonea alle richieste che pervengono al 1522.

Il 1522 in questo trimestre è stato un valido riferimento per **213** operatori e operatrici esterni in contatto con il 1522 (*Centri Antiviolenza, Case Rifugio, Servizi Sociali, Istituzioni, Magistratura, Servizi Sanitari, Forze dell'Ordine*)

Gli operatori hanno principalmente fatto richiesta di avere informazioni su Centri Antiviolenza Nazionali, e per avere informazioni sul 1522.

### ***Utenti per regione di provenienza***

#### ***Tabella 4 - Conteggio contatti a seconda della regione di provenienza***

Abruzzo	134	0,87%
Basilicata	52	0,34%
Calabria	166	1,08%
Campania	777	5,05%
Emilia-Romagna	444	2,88%
Friuli-Venezia Giulia	102	0,66%
Lazio	1080	7,02%
Liguria	160	1,04%
Lombardia	1076	6,99%
Marche	148	0,96%
Molise	30	0,19%
Piemonte	457	2,97%
Puglia	438	2,85%
Sardegna	209	1,36%
Sicilia	468	3,04%
Toscana	420	2,73%
Trentino-Alto Adige	68	0,44%
Umbria	102	0,66%
Valle d'Aosta	10	0,06%
Veneto	575	3,74%
(vuoto)	8478	55,07%
<b>Totale complessivo</b>	<b>15394</b>	<b>100,00%</b>

**Tabella 5 - Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi di chiamata in valori assoluti Registrati sul sistema applicativo 1522 nel Periodo dal 1° Ottobre al 31 Dicembre 2022**

Chiamata errata	4638
Informazioni sul servizio 1522	3208
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2712
Numeri utili per chiamate fuori target	1450
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1440
Molestatore	808
Segnalazione di un caso di violenza	469
Richiesta di aiuto vittima di stalking	329
Informazioni giuridiche	199
Scherzo	71
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	59
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	4
Emergenza	3
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	2
Segnalazione su Media	1
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>15394</b>

**Tabella 6 – Chiamate non valide per motivo di chiamata**

Chiamata errata	4638
Molestatore	808
Scherzo	71
<b>Totale complessivo</b>	<b>5517</b>

**Tabella 7 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata  
Periodo dal 1° Ottobre al 31 Dicembre 2022. Valori assoluti e percentuali**

Informazioni sul servizio 1522	3208	32,48%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2712	27,46%
Numeri utili per chiamate fuori target	1450	14,68%
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1440	14,58%
Segnalazione di un caso di violenza	469	4,75%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	329	3,33%
Informazioni giuridiche	199	2,01%
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	59	0,60%
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	4	0,04%
Emergenza	3	0,03%
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	2	0,02%
Segnalazione su Media	1	0,01%
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1	0,01%
<b>Totale complessivo</b>	<b>9877</b>	<b>100,00%</b>

### ***I motivi di chiamata VALIDI per cui si chiama il 1522***

I motivi principali di chiamata al numero di pubblica utilità, in questo trimestre, sono Informazioni sul servizio 1522 (**3.208**), le Richieste di aiuto da parte delle vittime della violenza (**2.712**), Numeri utili di chiamate fuori target (**1.450**), Informazioni sui centri Antiviolenza Nazionali (**1.440**).

Nel trimestre di riferimento sono state registrate **1.746 chat**

La chat ha rappresentato un ulteriore luogo di informazione e di contatto garantendo una diversificazione delle possibilità di accesso al 1522.

La chat è accessibile dall'APP 1522 o direttamente dal sito WEB 1522. L'accesso alla chat avviene prevalentemente attraverso:

- Pagina WEB Sito 1522 numero Antiviolenza e Stalking
- APP 1522 per Android
- APP 1522 IOS
- Altro (siti inerenti il tema della violenza e social dedicati)

Durante questo trimestre, un momento significativo è stato sicuramente quello che ha riguardato la settimana del **25 Novembre - Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne** (dal 21 al 27 Novembre), che ha fatto registrare **2.502** chiamate, segnando un incremento rispetto al trend della media trimestrale

### **Chi sono le vittime della violenza che cercano aiuto**

Nel (**93,17%**) dei casi le donne vittime che si rivolgono al 1522 in cerca di aiuto sono al primo contatto e il (**6,83%**) di queste lo ha contattato più volte.

E' stato possibile procedere alle statistiche seguenti, considerando che non per tutte le variabili i campi sono obbligatori, che non tutte le persone che contattano il 1522 forniscono tutte le informazioni e che in questa sezione rientrano esclusivamente i contatti che rientrano come *motivo di chiamata* tra coloro che fanno richiesta d'aiuto in quanto vittime. Ulteriore nota per la lettura delle seguenti statistiche che non sempre il totale dei contatti che rientrano nella categoria "vittime" (M/F) corrisponde come totale per le singole variabili.

- **Sesso:**

F	3103	97,58%
M	77	2,42%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3180</b>	<b>100,00%</b>

- **Classi d'età:**

18 - 24 anni	326	12,02%
25 - 34 anni	501	18,47%
35 - 44 anni	608	22,41%
45 - 54 anni	622	22,93%
55 - 64 anni	336	12,38%
65 ed oltre	258	9,51%
Inferiore a 18 anni	62	2,29%
<b>Totale complessivo</b>	<b>2713</b>	<b>100,00%</b>

- **Variabili socio-anagrafiche:**

#### *Stato civile*

Coniugata/o	1194	40,58%
Divorziata/o	131	4,45%
Nubile/Celibe	1274	43,30%
Separata/o	245	8,33%
Vedova/o	98	3,33%
<b>Totale complessivo</b>	<b>2942</b>	<b>100,00%</b>

### *Condizione occupazionale*

Casalinga/o	231	8,81%
Disoccupata/o	510	19,46%
Inoccupata/o	51	1,95%
Lavoratrice/tore in nero	88	3,36%
Occupata/o	1197	45,67%
Pensionata/o	247	9,42%
Ritirata/o o inabile al lavoro	42	1,60%
Studentessa/Studente	255	9,73%
<b>Totale complessivo</b>	<b>2621</b>	<b>100,00%</b>

### *Titolo di studio*

Laurea o Diploma di laurea	321	34,19%
Licenza Elementare	9	0,96%
Licenza Media Inferiore	134	14,27%
Licenza Media Superiore	475	50,59%
<b>Totale complessivo</b>	<b>939</b>	<b>100,00%</b>

### *Nazionalità*

Migrante	369	11,60%
Italiana	2811	88,40%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3180</b>	<b>100,00%</b>

***Donne migranti vittime di violenza*** - Le donne migranti che hanno riferito di subire una qualche forma di violenza sono state **(367)**.

Interessante il dato che fa riferimento al maggior riconoscimento della violenza fisica, psicologica, sessuale e minacce, nettamente inferiore il dato per quanto riguarda la violenza economica.

Le Nazionalità delle donne vittime di violenza migranti sono illustrate nella Tabella 20.

**Tabella 8 – Le Nazionalità donne vittime di violenza. Valori assoluti in ordine di presenza.**

Romania	48
Ucraina	31
Marocco	27
Perù	21
Brasile	21
Russia	14
Moldavia	13
Colombia	13
Nigeria	13
Polonia	12
Cuba	10
Bangladesh	10
Albania	10
Tunisia	9
Filippine	8
Spagna	8
Senegal	5
Stati Uniti d'America	5
Sri Lanka	5
India	5
Ecuador	5
Argentina	4
Cina	4
Venezuela	4
Bosnia ed Erzegovina	3
Messico	3
Francia	3
Georgia	3
Egitto	3
Repubblica Dominicana	3
Iran	3
Camerun	2
Ungheria	2
Regno Unito	2
Costa Rica	2
Bulgaria	2
Croazia	2
Turchia	2
Pakistan	2
(vuoto)	2
Sudan	1
Slovacchia	1
Cile	1
Madagascar	1
Germania	1
Bolivia	1
Guinea	1
Dominica	1
Serbia	1
Bielorussia	1
Canada	1
Mauritania	1
Guatemala	1
Arabia Saudita	1
Togo	1
Bahamas	1
Mozambico	1
Costa d'Avorio	1
Lituania	1
Kenya	1
Algeria	1
Repubblica Sudafricana	1
Irlanda	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>367</b>



## *Qual è la tipologia riferita al 1522*

**Tabella 9 – Tipologie di violenza subita per motivo di contatto**

<b>Richiesta di aiuto vittima di stalking</b>	<b>305</b>	<b>9,86%</b>
Psicologica	108	3,49%
Sessuale	64	2,07%
Non risponde	58	1,87%
Fisica	36	1,16%
Minacce	35	1,13%
Economica	3	0,10%
Molestie sessuali	1	0,03%
<b>Richiesta di aiuto vittima di violenza</b>	<b>2358</b>	<b>76,21%</b>
Fisica	1120	36,20%
Psicologica	926	29,93%
Sessuale	121	3,91%
Minacce	106	3,43%
Economica	33	1,07%
Molestie sessuali	32	1,03%
Mobbing	11	0,36%
Non risponde	9	0,29%
<b>Segnalazione di un caso di violenza</b>	<b>431</b>	<b>13,93%</b>
Fisica	253	8,18%
Psicologica	114	3,68%
Sessuale	35	1,13%
Minacce	18	0,58%
Molestie sessuali	7	0,23%
Non risponde	2	0,06%
Economica	2	0,06%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3094</b>	<b>100,00%</b>

**Tabella 80 – Tipo di rapporto tra l'autore delle violenze e la vittima**

Marito / Moglie	1064	35,05%
Convivente	441	14,53%
Ex Partner	333	10,97%
Partner	194	6,39%
Padre / Madre	149	4,91%
Ex Marito / Ex Moglie	147	4,84%
Figlio / Figlia	145	4,78%
Ex Convivente	121	3,99%
Fratello / Sorella	85	2,80%
Conoscente	77	2,54%
Collega - Datore di lavoro	57	1,88%
Sconosciuto	57	1,88%
Amico/a	41	1,35%
Vicino	37	1,22%
Altro familiare	34	1,12%
Partner Occasionale	19	0,63%
Altro	13	0,43%
Partner (convivente o meno) del genitore	13	0,43%
Non Risponde	7	0,23%
Paziente / Cliente	2	0,07%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3036</b>	<b>100,00%</b>

### **Organizzazione del gruppo di lavoro – Turnazione e Piano di formazione**

Il servizio del 1522 si avvale esclusivamente di personale femminile con formazione e specifiche competenze nell'accoglienza e sostegno delle donne e minori in uscita dalla violenza in un'ottica di genere secondo i requisiti previsti dalle vigenti normative di settore nazionali e regionali. Le operatrici sono assunte con regole Contratto Collettivo per le collaborazioni coordinate e continuative dei lavoratori operanti nelle OSC, sottoscritto tra le Associazioni delle ONG Italiane (AOI e Link2007) e le Organizzazioni sindacali FeLSA-CISL, NidiL-CGIL, UILTEMP in data 9 aprile 2018.

Il personale coinvolto è composto da:

- 1 esperta Responsabile della gestione dei servizi
- 1 Coordinatrice - Assistente Team Leader per la gestione del gruppo operatrici
- 15 operatrici telefoniche esclusive; per ogni turno è prevista la presenza di due operatrici, interamente dedicate al servizio telefonico 1522, che garantiscono il servizio 24h su 24h per 365 giorni l'anno. L'accoglienza è disponibile in italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, farsi, albanese, russo ucraino, portoghese, polacco.
- 1 psicologa – supervisora esperta per il supporto psicologico delle operatrici
- 9 avvocate dedicate al 1522, esperte in consulenza legale a donne vittime di violenza e stalking

In aggiunta

- Esperta in donne vittime di violenza di genere e disabilità
- Esperta in Comunicazione

- Responsabile Sistema Qualità
- Direttore Tecnico, Coordinamento Staff ICT Metadonors
- Referente Tecnico Staff Lascaux

Tutte le operatrici impegnate nel servizio 1522 e la responsabile sono assicurate con la Polizza infortuni e assicurativa di responsabilità civile verso terzi e saranno tenute alla firma e al rispetto della informativa ex.art 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali (GDPR n.2016/679).

Vengono realizzate settimanalmente **Riunioni di equipe** in cui è possibile esaminare punti di forza e criticità riscontrate nella esecuzione delle proprie attività e nella disamina di particolari situazioni gestite sia in emergenza che non.

Una volta al mese vi è un incontro di tre ore strutturato per la **supervisione del lavoro delle operatrici del servizio 1522**, che garantisce la qualità del lavoro.

Tutte le operatrici in turno sono state altamente formate e continuano con adeguata formazione permanente, maturando sempre di più un'esperienza sul campo tale da garantire un immediato sostegno. Il piano formativo redatto da DD per la gestione del 1522 raccoglie, esplicita e programma tutte le attività di apprendimento e sviluppo di competenze professionali ritenute necessarie a garantire al servizio di call center operatrici professionali altamente qualificate, specializzate e periodicamente aggiornate.

**Formazione** - Un aggiornamento adeguato e appropriato è stato avviato e concluso nel trimestre di riferimento, attraverso la programmazione di una formazione a distanza. I temi trattati sono relativi a esigenze e criticità sperimentate durante la precedente gestione del 1522 e costituiscono un sapere maturato nel tempo e specifico alle esigenze del Servizio.

***Monitoraggio – Gestione ed aggiornamento della mappatura 1522 fornita dal DPO, Rete e Servizi territoriali Antiviolenza***

Nel trimestre di riferimento, le Responsabili del 1522 hanno monitorato e aggiornato la mappatura dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio e strutture di accoglienza dislocati sull'intero territorio nazionale. Il confronto con il Dipartimento per le Pari Opportunità e con le Referenti Regionali è sempre costante, consentendo un canale diretto di scambio e aggiornamento orientato alla tempestiva accessibilità delle informazioni riguardanti sia i Centri Antiviolenza già presenti in mappatura sia i nuovi.

Il 1522 dovendo garantire l'anonimato , non ha modo di verificare l'effettiva attivazione di un percorso. Può invece verificare tutte le procedure gestite in emergenza e monitorare eventuali disservizi.

La legale rappresentante

Dott.ssa Elisa Ercoli

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elisa Ercoli', written in a cursive style.