

**RELAZIONE TRIMESTRALE
CIRCA L'OGGETTO E I RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522**

Dicembre 2024

Gennaio e Febbraio 2025

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 numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri antiviolenza e delle case rifugio, nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522. Il report riporta l'analisi delle schede raccolte, acquisite attraverso la registrazione dei contatti pervenuti al numero 1522, nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di dicembre 2024 e gennaio –febbraio 2025.

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, ed è attivo per 24 ore al giorno. Il 1522 fornisce informazioni in caso di emergenza nonché indicazioni utili sui servizi e i centri anti violenza attivi a livello territoriale cui le donne che stanno soffrendo violenza, o altri utenti possono rivolgersi.

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 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	dicembre 2024 - febbraio 2025
Numero chiamate entrate in coda	17.120
Numero chiamate risposte	14.641
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	1.865
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	614
Numero di chiamate in blacklist	5.659
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	9.239
Durata chiamate risposte	1382:24:48
Totale	32.018

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 identità di genere

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
vuoto	869
F	13347
M	2680
NA	3269
Non binario	2
Totale complessivo	20167

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.

Ore	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale
0	36	27	27	30	39	39	46	244
1	19	29	29	29	26	24	32	188
2	21	9	23	28	17	19	29	146
3	14	8	23	13	18	21	14	111
4	10	8	10	14	8	15	17	82
5	11	9	15	22	7	13	12	89
6	20	20	17	8	18	17	18	118
7	34	34	36	33	27	31	38	233
8	94	87	82	96	97	63	51	570
9	156	161	148	145	125	93	85	913
10	190	164	155	156	139	116	109	1029
11	160	164	188	169	157	135	122	1095
12	165	181	164	150	142	109	124	1035
13	184	149	146	150	133	119	119	1000
14	168	157	162	141	142	123	114	1007
15	194	169	161	144	163	112	113	1056
16	171	135	145	135	144	119	125	974
17	163	143	147	136	150	118	124	981
18	154	147	149	124	136	98	115	923
19	131	98	115	107	112	97	107	767
20	115	90	86	93	89	85	99	657
21	104	69	91	95	85	88	77	609
22	69	77	64	75	93	61	75	514
23	46	54	38	38	45	40	39	300
Totale	2429	2189	2221	2131	2112	1755	1804	14641

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

Anche in questo trimestre i contatti che sono stati registrati sul sistema applicativo si sono mantenuti costanti tutti i giorni della settimana è interessante notare quanto anche nel weekend, il calo sia veramente marginale. La fascia maggiormente interessata dai contatti va dalle 8:00 alle 20:00 verosimilmente perché in quella fascia risulta più semplice contattare in sicurezza.

Nota di lettura dei dati riferiti nelle Tabelle precedenti (Tabella 1 e Tabella 3) - Nell'estrazione completa sono stati registrati 14.641 righe di informazione

Nel trimestre di riferimento (*Grafico 1*) i contatti al 1522, continuano a mantenersi su una media stabile e costante.

Grafico 1 – Flussi giornalieri registrati nei mesi di Riferimento

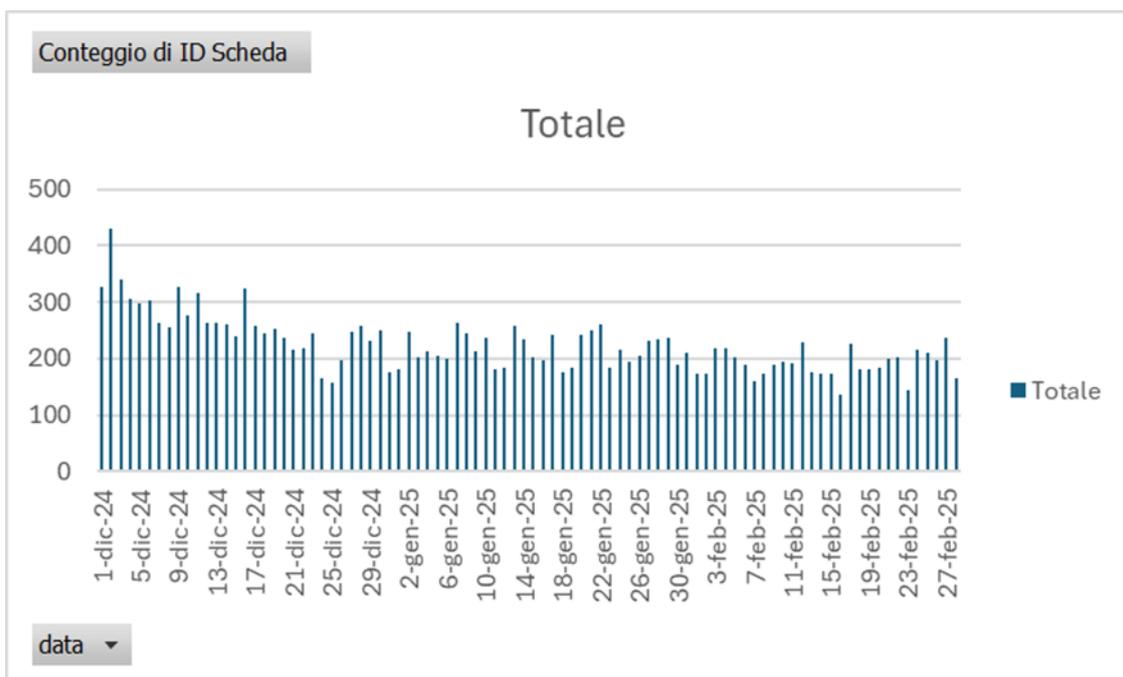


Tabella 4 - Ripartizione sul trimestre di riferimento dei contatti al 1522:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
dic	8138
gen	6712
feb	5317
Totale complessivo	20167

**Tabella 5 – Totale delle chiamate in uscita
effettuate alla Rete Antiviolenza dalle operatrici del 1522**

Periodo considerato	dicembre 2024 - febbraio 2025		
Stato	Chiamate Fisso	Chiamate Cellulare	Totale
Num. Risposte	37	11	48
Num. Occupate	5	1	6
Num. Non riuscite	8	4	12
Num. Nessuna risposta	16	10	26
Num Totale Chiamate	66	26	92
Tot.Durata chiamate risposte	3:06:44	0:17:22	3:24:06

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 specifica 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 interno denominato "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. Le stesse persone possono chiamare il 1522 per segnalare disfunzioni riscontrate che vengono prontamente verificate.

Il 1522 in questo trimestre è stato un valido riferimento sia per operatori e operatrici esterni (*Centri Antiviolenza, Case Rifugio, Servizi Sociali, Istituzioni, Magistratura, Servizi Sanitari, Forze dell'Ordine*), così come specificato in *Tabella 6*

Tabella 6 – Totale dei contatti da operatori e operatrici appartenenti alla Rete Antiviolenza e della rete familiare e sociale

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
vuoto	13053
Altro	4330
Appartiene alla rete sociale	1051
Assistente sociale	21
Carabinieri	139
Educatore	6
Insegnante	20
Operatore sanitario	33
Operatrice C.A.V./C.R.	23
Polizia	33
Psichiatra	3
Psicologo	13
Rete familiare	1264
Vicino di casa	178
Totale complessivo	20167

Gli operatori hanno principalmente fatto richiesta di avere Informazioni sul servizio 1522, Segnalazione di un caso di violenza, Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali, Informazioni Giuridiche, Richiesta di aiuto vittima di violenza, Info per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza, Richiesta di aiuto vittima di stalking, Consulenza, Emergenza.

Tabella 7 - Conteggio contatti a seconda della Regione di provenienza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
vuoto	1651
Abruzzo	220
Basilicata	74
Calabria	197
Campania	976
Emilia-Romagna	784
Friuli-Venezia Giulia	180
Lazio	1418
Liguria	254
Lombardia	2103
Marche	246
Molise	42
Non risponde	7809
Piemonte	798
Puglia	601
Sardegna	237
Sicilia	617
Toscana	700
Trentino-Alto Adige/Südtirol	142
Umbria	144
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	19
Veneto	955
Totale complessivo	20167

Sulla base del motivo di contatto al 1522 (*Tabella 8*) è stato possibile delineare due principali macro-raggruppamenti:

- chiamate e chat valide, provenienti da interlocutori che chiamano per avere informazioni o chiedere supporto per sé stessi o per altre persone facenti parte della propria rete amicale e/o parentale;
- chiamate non valide in quanto provenienti da utenti il cui scopo non è quello di chiedere aiuto bensì quello di scherzare o denigrare le operatrici e chiamate fatte per errori non intenzionali.

Tabella 8 - Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi di chiamata in valori assoluti
Registrati sul sistema applicativo 1522 nel Periodo dal 1°Dicembre 2024 al 28 febbraio 2025

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	4076
Chiamate fuori target	1918
Consulenza	28
Disagio psichico	1498
Emergenza	8
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	38
Informazioni Giuridiche	790
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	2243
Informazioni sul servizio 1522	5198
Molestatore	284
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Richiesta di aiuto per Discriminazione	3
Richiesta di aiuto vittima di stalking	528
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3007
Scherzo	92
Segnalazione di un caso di violenza	445
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	8
Segnalazione su Media	2
Totale complessivo	20167

Nello specifico le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono rappresentate nella *Tabella 9*

Tabella 9 – Chiamate non valide per motivo di chiamata

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	4076
Molestatore	284
Scherzo	92
Totale complessivo	4452

**Tabella 10 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata
Periodo dal 1° Dicembre 2024 al 28 febbraio 2025. Valori assoluti e percentuali**

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamate fuori target	1918
Consulenza	28
Disagio psichico	1498
Emergenza	8
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	38
Informazioni Giuridiche	790
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	2243
Informazioni sul servizio 1522	5198
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Richiesta di aiuto per Discriminazione	3
Richiesta di aiuto vittima di stalking	528
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3007
Segnalazione di un caso di violenza	445
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	8
Segnalazione su Media	2
Totale complessivo	15715

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 **5.198**, Richiesta di aiuto vittima di violenza **3.007** e Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali **2.243**

Tramite il canale chat sono stati registrati **5.006** contatti - A contattare il 1522 dall'estero sono state **65** persone.

Tabella 11 – Conteggio chat valide e non valide distribuite per motivi di contatto in valore assoluto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDE
Chat dall'Estero	65
Chiamata errata	8
Chiamate fuori target	4
Disagio psichico	1
Informazioni Giuridiche	4
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	3
Informazioni sul servizio 1522	38
Molestatore	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	2
Richiesta di aiuto vittima di violenza	4
Chat dall'Italia	4941
Chiamata errata	944
Chiamate fuori target	283
Consulenza	4
Disagio psichico	274
Emergenza	3
Informazioni Giuridiche	229
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	518
Informazioni sul servizio 1522	1768
Molestatore	23
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	128
Richiesta di aiuto vittima di violenza	682
Scherzo	9
Segnalazione di un caso di violenza	75
Totale complessivo	5006

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)

Tabella 12 – I differenti canali attraverso cui si è entrati in contatto con il 1522 registrati in “Modalità conoscenza numero”

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Altro	131
Amici/Conoscenti	297
Campagne di comunicazione	4377
FFOO	308
Internet	4159
Luogo di culto	1
Medico di famiglia	5
Non risponde	9502
Parente	50
Psicologo/a psichiatra	45
Radio	2
Scuola	12
Servizi Sociali	13
Servizio Pubblico	20
Social Media	22
Stampa	8
Strutture Sanitarie	52
TV	719
Totale complessivo	19723

Tabella 13 – Distribuzione dei motivi di chiamata strettamente collegati alla richiesta di aiuto da parte delle persone che contattano il 1522

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
Emergenza	6
Richiesta di aiuto vittima di stalking	510
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2843
Totale complessivo	3359

Tabella 14 – Distribuzione delle variabili sociodemografiche inerenti l'interlocutore è vittima

Genere

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
F	3046
M	78
NA	1
Totale complessivo	3125

Descrizione Range di età:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
DA 10 A 16	8
DA 17 A 20	60
DA 21 A 25	156
DA 26 A 30	178
DA 31 A 35	266
DA 36 A 40	326
DA 41 A 45	322
DA 46 A 50	340
DA 51 A 55	270
DA 56 A 60	219
DA 61 A 65	143
DA 66 A 70	99
DA 71 A 75	74
DA 76 A 80	49
Oltre 80	35
Totale complessivo	2545

Stato civile:

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
Coniugata/o	1100
Divorziata/o	148
Nubile/Celibe	1353
Separata/o	310
Vedova/o	71
Totale complessivo	2982

Descrizione occupazione vittima

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
Casalinga/o	237
Disoccupata/o	478
Inoccupata/o	39
Lavoratrice/tore in nero	66
Occupata/o	1483
Pensionata/o	198
Ritirata/o o inabile al lavoro	46
Studentessa/Studente	240
Totale complessivo	2787

Anche in questo trimestre è stato registrato un numero di contatti di donne che riferiscono di subire discriminazioni multiple.

Donne con disabilità vittime di violenza

Le donne con disabilità che hanno contattato per la prima volta il 1522 e hanno riferito specificatamente di subire una qualche forma di violenza sono state **369**.

Donne migranti vittime di violenza

Le donne migranti che hanno riferito di subire una qualche forma di violenza sono state 688.

Tabella 15 - Forme di violenza maggiormente subite dalle donne migranti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
atti persecutori	18
Matrimonio forzato	1
Minacce	5
molestie sessuali sul luogo di lavoro	2
sfruttamento della prostituzione	2
Sfruttamento lavorativo	1
violenza economica	6
violenza fisica	217
violenza psicologica	148
violenza sessuale	5
Totale complessivo	405

Tabella 16 – I Paesi di origine delle donne migranti vittime di violenza.

Valori assoluti in ordine di presenza

Interlocutore è vittima	
Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Afghanistan	1
Albania	29
Algeria	2
Angola	1
Arabia Saudita	2
Argentina	10
Australia	2
Bangladesh	7
Bielorussia	4
Bolivia	2
Bosnia-Erzegovina	4
Brasile	36
Bulgaria	7
Camerun	7
Capo Verde	1
Cile	4
Cina	6
Colombia	16
Congo	1
Costa d'Avorio	2
Costa Rica	1
Cuba	14
Ecuador	13
Egitto	13
El Salvador	13
Eritrea	1
Estonia	2
Etiopia	1
Federazione russa	21
Filippine	9
Francia	4
Gambia	1
Georgia	5
Germania	7
Ghana	4
Giordania	1
Grecia	3
Guatemala	1
Haiti	1
Honduras	4
India	9
Iran	16
Iraq	1
Irlanda	2
Kenya	1
Lettonia	4
Libia	1
Lituania	3
Macedonia del Nord	3
Marocco	49
Mauritania	1
Messico	4
Moldova	18
Nicaragua	1
Niger	4
Nigeria	7
Norvegia	1
Paesi Bassi	1
Pakistan	6
Paraguay	1
Perù	56
Polonia	23
Portogallo	2
Regno Unito	6
Repubblica Democratica del Congo	1
Repubblica Dominicana	6
Romania	78
Senegal	9
Serbia	3
Siria	1
Slovacchia	2
Slovenia	2
Somalia	2
Spagna	15
Sri Lanka	11
Stati Uniti d'America	4
Svezia	1
Svizzera	1
Tanzania	1
Thailandia	1
Tunisia	19
Turchia	1
Tuvalu	1
Ucraina	33
Ungheria	5
Venezuela	8
Totale complessivo	688

Tabella 17 – Tipologie di violenza subita per motivo di contatto – Valori percentuali e assoluti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Richiesta di aiuto vittima di stalking	460	15,30%
atti persecutori	346	75,22%
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	4	0,87%
Minacce	14	3,04%
Mobbing	1	0,22%
NA	1	0,22%
Violenza digitale	1	0,22%
violenza economica	1	0,22%
violenza fisica	22	4,78%
violenza psicologica	67	14,57%
violenza sessuale	3	0,65%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2547	84,70%
Altro	1	0,04%
atti persecutori	47	1,85%
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	4	0,16%
Matrimonio forzato	1	0,04%
Minacce	42	1,65%
Mobbing	5	0,20%
molestie sessuali sul luogo di lavoro	15	0,59%
NA	2	0,08%
sfruttamento della prostituzione	2	0,08%
Sfruttamento lavorativo	1	0,04%
Violenza digitale	4	0,16%
violenza economica	37	1,45%
violenza fisica	1238	48,61%
violenza psicologica	1074	42,17%
violenza sessuale	69	2,71%
violenza sessuale minori	5	0,20%
Totale complessivo	3007	100,00%

Tabella 18– Frequenza della violenza per motivo di contatto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Emergenza	6	0,20%
Non Risponde	3	50,00%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	3	50,00%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	460	15,27%
Non Risponde	4	0,87%
Pochi episodi	69	15,00%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	102	22,17%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	283	61,52%
Un unico episodio	2	0,43%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2547	84,53%
Non Risponde	36	1,41%
Pochi episodi	121	4,75%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	1658	65,10%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	659	25,87%
Un unico episodio	73	2,87%
Totale complessivo	3013	100,00%

Tabella 19 – Descrizione tipo di luogo in cui avvengono le violenze per motivo di contatto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Emergenza	6	0,20%
La propria casa	5	83,33%
Non Risponde	1	16,67%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	460	15,27%
ALTRO	243	52,83%
Il luogo di lavoro	25	5,43%
La casa altrui	3	0,65%
La propria casa	119	25,87%
La strada	63	13,70%
Non Risponde	3	0,65%
Un locale pubblico	4	0,87%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2547	84,53%
ALTRO	141	5,54%
Il luogo di lavoro	53	2,08%
La casa altrui	90	3,53%
La propria casa	2178	85,51%
La strada	55	2,16%
L'automobile	5	0,20%
Non Risponde	10	0,39%
Un locale pubblico	15	0,59%
Totale complessivo	3013	100,00%

L'autore della violenza

La maggior parte degli autori delle violenze è un uomo (**3.481**) su un totale di **3.640**

Gli autori di violenza sono nel 89,43% di nazionalità italiana.

Tabella 20 – Descrizione Stato Civile degli autori di violenza – valori percentuali e assoluti

Autore		
Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Coniugata/o	1336	36,70%
Divorziata/o	146	4,01%
Non risponde	395	10,85%
Nubile/Celibe	1425	39,15%
Separata/o	310	8,52%
Vedova/o	28	0,77%
Totale complessivo	3640	100,00%

Tabella 21 – Range di età degli autori di violenza

Autore		
Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
DA 10 A 16	13	0,38%
DA 17 A 20	90	2,65%
DA 21 A 25	200	5,89%
DA 26 A 30	225	6,63%
DA 31 A 35	302	8,90%
DA 36 A 40	377	11,11%
DA 41 A 45	363	10,70%
DA 46 A 50	386	11,37%
DA 51 A 55	299	8,81%
DA 56 A 60	235	6,92%
DA 61 A 65	154	4,54%
DA 66 A 70	107	3,15%
DA 71 A 75	88	2,59%
DA 76 A 80	60	1,77%
Non Risponde	453	13,35%
Oltre 80	42	1,24%
Totale complessivo	3394	100,00%

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 (v. Convenzione di Istanbul). Le operatrici sono assunte con regole Contratto Collettivo per le collaborazioni coordinate e continuative dei lavoratori operanti nelle Organizzazioni nel terzo Settore, sottoscritto tra le Associazioni delle ONG Italiane (AOI e Link2007) e le Organizzazioni sindacali FeLSA-CISL, NidiL-CGIL, UILTEMP .

Il personale coinvolto è composto da:

- 1 esperta Responsabile della gestione dei servizi
- 1 Coordinatrice - Assistente Team Leader per la gestione del gruppo operatrici
- 14 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).

Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522

Il servizio di gestione del 1522 è andato in continuità operativa. Differenza Donna ha così potuto garantire immediatamente la completa disponibilità delle attrezzature informatiche e dei programmi su di esse ospitati e del centralino. L'infrastruttura tecnologica utilizzata prevede l'utilizzo di macchine in alta affidabilità per l'hosting delle applicazioni al fine di garantire un servizio H24-7/7. DD per la gestione del call center si avvale delle ausiliarie Lascaux Srl e Metadonors Srl. Nello specifico, la parte tecnica del servizio è gestita da Metadonors per quanto riguarda le postazioni delle operatrici e i servizi tecnici della sede e da Lascaux per tutto quello che riguarda la gestione del centralino telefonico, dell'applicativo di gestione delle chat, del sito internet istituzionale e dell'app "1522" presenti sugli store Google ed Apple.

Applicativo di gestione Schede 1522 - Per il censimento delle attività svolte dalle operatrici e per la raccolta delle relative statistiche, dal 1° Gennaio 2023 è attualmente utilizzato un applicativo web sviluppato da Lascaux e fornito in licenza come Software as a Service (SaaS) in ambiente cloud.



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

Nel trimestre di riferimento, la Responsabile del 1522 ha 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 sito del 1522 con la Mappatura 1522 viene aggiornata costantemente in linea con quanto presente nell'Applicativo a disposizione delle operatrici.

Dott.ssa Elisa Ercoli

Legale rappresentante

Associazione Differenza Donna APS



Ass. Differenza Donna
Via della Lungara, 19
00165 ROMA
Cod. Fisc. 96126560588