

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

Marzo –Aprile-Maggio 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, e successive proroghe : n° 0002108 del 27.03.2024; n° 0006981 15.11.24; n°0001045 del 11.02.25; 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 marzo-aprile-maggio 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). E' gratuito, garantisce l'anonimato, ed è attivo 24 ore al giorno. Il 1522 fornisce informazioni in caso di emergenza nonché indicazioni utili sui servizi e i centri antiviolenza 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	marzo 2025 - maggio 2025
Numero chiamate entrate in coda	16.638
Numero chiamate risposte	14.202
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	1.945
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	491
Numero di chiamate in blacklist	6.674
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	9.043
Durata chiamate risposte	1362:03:54
Totale	32.355

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.

I contatti registrati sul sistema applicativo sono stati in totale **19.758**.

Tabella 2 – Totale dei contatti registrati sul sistema applicativo del 1522 distribuiti per identità di genere

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
F	13069
M	2784
NA	3178
Non binario	4
Totale complessivo	19035

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	35	37	46	36	28	46	43	271
1	33	24	24	25	21	28	20	175
2	19	24	15	18	13	25	24	138
3	12	8	14	11	15	16	22	98
4	12	9	8	8	12	11	14	74
5	10	13	14	13	14	12	7	83
6	17	17	20	20	8	14	7	103
7	45	46	38	52	36	36	23	276
8	83	89	85	102	65	74	47	545
9	141	141	135	125	117	110	81	850
10	169	176	143	168	122	113	80	971
11	160	169	170	152	122	136	103	1012
12	137	139	135	117	126	122	85	861
13	138	140	150	122	138	114	88	890
14	167	156	168	170	164	121	97	1043
15	149	156	147	146	142	134	97	971
16	144	131	152	134	144	126	111	942
17	155	149	167	158	151	129	117	1026
18	156	144	134	123	133	122	91	903
19	105	109	126	122	117	109	106	794
20	100	107	93	93	95	96	100	684
21	86	89	103	109	90	78	79	634
22	73	70	58	66	72	73	76	488
23	56	47	41	48	46	72	60	370
Totale	2202	2190	2186	2138	1991	1917	1578	14202

***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 con un leggero calo nel fine settimana. La fascia maggiormente interessata dai contatti continua ad essere quella che 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 14.202 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

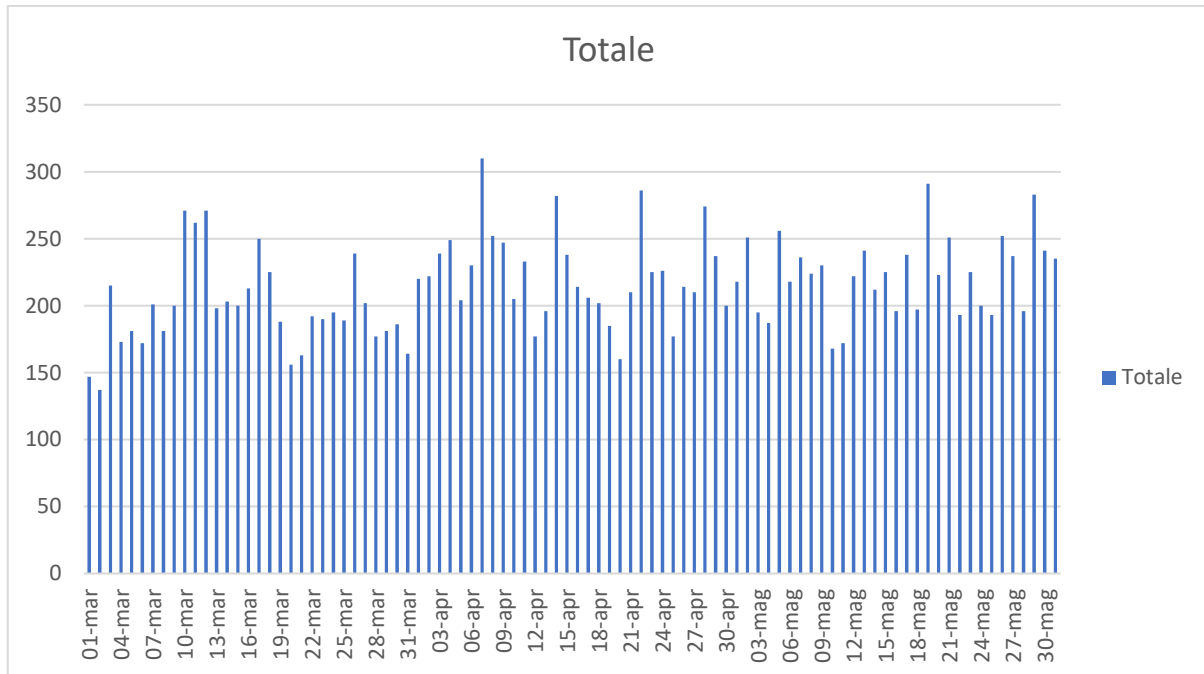


Tabella 4 - Ripartizione sul trimestre di riferimento dei contatti al 1522:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
⊕ mar	6122
⊕ apr	6730
⊕ mag	6906
Totale complessivo	19758

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

Periodo considerato	marzo 2025 - maggio 2025		
Stato	Chiamate Fisso	Chiamate Cellulare	Totale
Num. Risposte	40	9	49
Num. Occupate	0	2	2
Num. Non riuscite	0	1	1
Num. Nessuna risposta	13	6	19
Num Totale Chiamate	53	18	71
Tot.Durata chiamate risposte	1:45:41	0:14:22	2:00:03

Nei casi in cui chi contatta il 1522 abbia 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.

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	12789
Altro	4388
Appartiene alla rete sociale	1009
Assistente sociale	29
Carabinieri	113
Educatore	12
Insegnante	25
Operatore sanitario	27
Operatrice C.A.V./C.R.	27
Polizia	24
Psichiatra	3
Psicologo	15
Rete familiare	1165
Vicino di casa	132
Totale complessivo	19758

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	1392
Abruzzo	215
Basilicata	81
Calabria	209
Campania	855
Emilia-Romagna	784
Friuli-Venezia Giulia	174
Lazio	1531
Liguria	269
Lombardia	1964
Marche	224
Molise	31
Non risponde	7881
Piemonte	762
Puglia	617
Sardegna	208
Sicilia	692
Toscana	653
Trentino-Alto Adige/Südtirol	123
Umbria	171
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	18
Veneto	904
Totale complessivo	19758

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°marzo al 31° maggio 2025**

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	3667
Chiamate fuori target	1865
Consulenza	32
Disagio psichico	1558
Emergenza	3
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	46
Informazioni Giuridiche	979
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	2157
Informazioni sul servizio 1522	4704
Molestatore	540
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	3
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	574
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3044
Scherzo	132
Segnalazione di un caso di violenza	446
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	4
Segnalazione su Media	3
Totale complessivo	19758

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	3667
Molestatore	540
Scherzo	132
Totale complessivo	4339

**Tabella 10 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata
Periodo dal 1° Marzo 2025 al 31 Maggio 2025. Valori assoluti**

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamate fuori target	1865
Consulenza	32
Disagio psichico	1558
Emergenza	3
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	46
Informazioni Giuridiche	979
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	2157
Informazioni sul servizio 1522	4704
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	3
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	574
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3044
Segnalazione di un caso di violenza	446
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	4
Segnalazione su Media	3
Totale complessivo	15419

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 per un numero pari a **4.704**, Richiesta di aiuto vittima di violenza **3.044** e Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali **2.157**.

Tramite il canale chat sono stati registrati **5.285** contatti - A contattare il 1522 dall'estero sono state **80** persone.

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

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chat dall'Estero	80
Chiamata errata	7
Chiamate fuori target	1
Informazioni Giuridiche	10
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	7
Informazioni sul servizio 1522	35
Molestatore	7
Richiesta di aiuto vittima di stalking	4
Richiesta di aiuto vittima di violenza	5
Segnalazione di un caso di violenza	4
Chat dall'Italia	5205
Chiamata errata	925
Chiamate fuori target	383
Consulenza	7
Disagio psichico	337
Emergenza	2
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	4
Informazioni Giuridiche	289
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	444
Informazioni sul servizio 1522	1533
Molestatore	259
Richiesta di aiuto vittima di stalking	133
Richiesta di aiuto vittima di violenza	783
Scherzo	23
Segnalazione di un caso di violenza	81
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	1
Segnalazione su Media	1
Totale complessivo	5285

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	128
Amici/Conoscenti	279
Campagne di comunicazione	4366
Consultorio	3
FFOO	277
Internet	3896
Luogo di culto	2
Medico di famiglia	8
Non risponde	8646
Parente	70
Psicologo/a psichiatra	45
Radio	1
Scuola	14
Servizi Sociali	22
Servizio Pubblico	23
Social Media	21
Stampa	9
Strutture Sanitarie	45
TV	342
Totale complessivo	18197

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

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
VERO	3431
Emergenza	2
Richiesta di aiuto vittima di stalking	545
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2884
Totale complessivo	3431

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

Genere

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
F	3185
M	73
NA	4
Non binario	2
Totale complessivo	3264

Descrizione Range di età:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
DA 10 A 16	86
DA 17 A 20	215
DA 21 A 25	302
DA 26 A 30	320
DA 31 A 35	307
DA 36 A 40	353
DA 41 A 45	323
DA 46 A 50	302
DA 51 A 55	243
DA 56 A 60	154
DA 61 A 65	95
DA 66 A 70	58
DA 71 A 75	56
DA 76 A 80	32
Oltre 80	14
Totale complessivo	2860

Stato civile:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Coniugata/o	974
Divorziata/o	169
Nubile/Celibe	1641
Separata/o	262
Vedova/o	51
Totale complessivo	3097

Descrizione occupazione vittima

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
Casalinga/o	188
Disoccupata/o	462
Inoccupata/o	37
Lavoratrice/tore in nero	71
Occupata/o	1503
Pensionata/o	146
Ritirata/o o inabile al lavoro	52
Studentessa/Studente	408
Totale complessivo	2867

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 **146**.

Donne migranti vittime di violenza

Le donne migranti che hanno riferito di subire una qualche forma di violenza sono state 440

Tabella 15 - Forme di violenza maggiormente subite dalle donne migranti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
atti persecutori	27
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	1
Matrimonio forzato	1
Minacce	9
Mobbing	1
molestie sessuali sul luogo di lavoro	5
sfruttamento della prostituzione	2
Violenza digitale	1
violenza economica	7
violenza fisica	221
violenza psicologica	141
violenza sessuale	21
Totale complessivo	437

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

Valori assoluti in ordine di presenza

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
Afghanistan	1
Albania	17
Algeria	3
Argentina	10
Australia	1
Austria	1
Bangladesh	6
Barbados	1
Bolivia	3
Brasile	25
Bulgaria	6
Burkina Faso	1
Camerun	3
Capo Verde	1
Cile	1
Cina	5
Colombia	10
Congo	1
Corea del Nord	1
Croazia	2
Cuba	3
Dominica	1
Ecuador	10
Egitto	4
El Salvador	4
Federazione russa	11
Filippine	2
Francia	3
Germania	3
Ghana	1
Giappone	1
Honduras	1
India	7
Iran	11
Kazakhstan	1
Kirghizistan	2
Kosovo	1
Lettonia	1
Libano	1
Lituania	3
Macedonia del Nord	3
Madagascar	1
Marocco	34
Maurizio	1
Messico	7
Moldova	21
Mozambico	1
Niger	2
Nigeria	7
Norvegia	1
Paraguay	2
Perù	32
Polonia	13
Portogallo	2
Regno Unito	3
Repubblica ceca	1
Repubblica Dominicana	9
Romania	40
Senegal	6
Serbia	3
Slovacchia	1
Spagna	2
Sri Lanka	4
Stati Uniti d'America	7
Svezia	1
Svizzera	1
Tagikistan	1
Tanzania	1
Thailandia	1
Togo	1
Tunisia	15
Turchia	2
Ucraina	33
Ungheria	2
Venezuela	9
Totale complessivo	440

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	523	16,61%
atti persecutori	360	68,83%
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	1	0,19%
Minacce	12	2,29%
molestie sessuali sul luogo di lavoro	1	0,19%
Violenza digitale	12	2,29%
violenza economica	1	0,19%
violenza fisica	28	5,35%
violenza psicologica	107	20,46%
violenza sessuale	1	0,19%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2625	83,39%
Altro	5	0,19%
atti persecutori	55	2,10%
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	8	0,30%
Matrimonio forzato	2	0,08%
Minacce	39	1,49%
Mobbing	7	0,27%
molestie sessuali sul luogo di lavoro	20	0,76%
sfruttamento della prostituzione	3	0,11%
Violenza digitale	1	0,04%
violenza economica	24	0,91%
violenza fisica	1300	49,52%
violenza psicologica	1035	39,43%
violenza sessuale	113	4,30%
violenza sessuale minori	13	0,50%
Totale complessivo	3148	100,00%

Tabella 18– Frequenza della violenza per motivo di contatto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Emergenza	2	0,06%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	2	100,00%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	523	16,60%
Non Risponde	13	2,49%
Pochi episodi	84	16,06%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	128	24,47%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	295	56,41%
Un unico episodio	3	0,57%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2625	83,33%
Non Risponde	52	1,98%
Pochi episodi	138	5,26%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	1680	64,00%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	662	25,22%
Un unico episodio	93	3,54%
Totale complessivo	3150	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	2	0,06%
La propria casa	2	100,00%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	523	16,60%
ALTRO	271	51,82%
Il luogo di lavoro	31	5,93%
La casa altrui	7	1,34%
La propria casa	117	22,37%
La strada	81	15,49%
L'automobile	1	0,19%
Non Risponde	8	1,53%
Un locale pubblico	7	1,34%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2625	83,33%
ALTRO	205	7,81%
Il luogo di lavoro	56	2,13%
La casa altrui	118	4,50%
La propria casa	2116	80,61%
La strada	67	2,55%
L'automobile	5	0,19%
Non Risponde	32	1,22%
Un locale pubblico	26	0,99%
Totale complessivo	3150	100,00%

L'autore della violenza

La maggior parte degli autori delle violenze è un uomo (3.656) su un totale di 3.800.

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

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Coniugata/o	1292	34,00%
Divorziata/o	145	3,82%
Non risponde	499	13,13%
Nubile/Celibe	1583	41,66%
Separata/o	264	6,95%
Vedova/o	17	0,45%
Totale complessivo	3800	100,00%

Tabella 21 – Range di età degli autori di violenza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
DA 10 A 16	42	1,22%
DA 17 A 20	151	4,38%
DA 21 A 25	237	6,88%
DA 26 A 30	272	7,90%
DA 31 A 35	279	8,10%
DA 36 A 40	357	10,36%
DA 41 A 45	335	9,72%
DA 46 A 50	385	11,18%
DA 51 A 55	293	8,51%
DA 56 A 60	229	6,65%
DA 61 A 65	146	4,24%
DA 66 A 70	98	2,84%
DA 71 A 75	67	1,94%
DA 76 A 80	52	1,51%
Non Risponde	470	13,64%
Oltre 80	32	0,93%
Totale complessivo	3445	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 regolare Contratto Collettivo per 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 in data 01 gennaio 2024.

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 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