

interessano bambini e adolescenti e fornire gli occorrenti collegamenti con le strutture territoriali competenti di ambito sanitario, sociale e di sicurezza.

Nel periodo compreso **tra il 1° aprile 2010 e il 30 settembre 2011**, il 114 Emergenza Infanzia ha gestito complessivamente **2.302** situazioni di emergenza che hanno coinvolto bambini e adolescenti in tutto il Paese: **112 i casi di abuso sessuale** segnalati al servizio (pari al 4,9% dell'intera casistica).

Nell'arco temporale considerato, le segnalazioni sono pervenute soprattutto dalle Regioni Lombardia, Emilia Romagna e Veneto.

Regione di provenienza della casistica gestita

Aprile 2010 – Settembre 2011

Regione	v.a.
Lombardia	15
Emilia Romagna	12
Veneto	12
Sicilia	11
Campania	10
Piemonte	9
Toscana	9
Lazio	8
Calabria	5
Liguria	4
Puglia	4
Friuli	3
Marche	2
Sardegna	2
Umbria	2
Abruzzo	1
Trentino	1
Info mancante	2
Totale	112

Le Regioni mancanti non presentano casistica

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2011

Se si considerano le diverse tipologie di abuso sessuale segnalate al 114 Emergenza Infanzia, emerge come la maggior parte degli abusi rientri nella categoria dei “toccamenti” (43 casi), in 15 casi le vittime hanno subito atti di penetrazione e in 8 casi sono stati coinvolti in fellatio, più numerose le segnalazioni relative a episodi di esibizionismo, esposizione intenzionale ad atti sessuali e a materiale pornografico (20 casi) e proposte verbali (9 casi).

Abuso sessuale in pregiudizio di minori: tipologia

Aprile 2010 – Settembre 2011

Forme di abuso individuate	v.a.
Essere toccato nei genitali/seno	24
Toccare genitali/seno	19
Costretto ad assistere ad atti	10
Esibizionismo	9
Proposte verbali	9
Penetrazione vaginale	9
Fellatio	8
Penetrazione anale	6
Costretto a visionare materiale	1
Altro Abuso sessuale	46
Totale	141*

*variabile a risposta multipla: ogni caso può indicare più di un abuso

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2011

Se si considera il genere delle vittime, trova conferma il dato rilevato a livello internazionale secondo il quale bambine e adolescenti costituiscono le principali vittime di abusi sessuali. Ben 69 casi, infatti, hanno riguardato bambine e adolescenti, a fronte dei 37 casi che hanno riguardato minorenni di genere maschile.

Le vittime di abuso sessuale segnalate al 114 sono state principalmente bambini fino a 10 anni di età. Come nel caso delle segnalazioni prevenute alle altre linee di Telefono Azzurro, il numero delle vittime decresce, infatti, all'aumentare dell'età stessa.

Sesso del minore (informazione rilevata su 106 casi)

Aprile 2010 – Settembre 2011

Sesso	v.a.	%
Maschio	37	34,9
Femmina	69	65,1
Totale	106	100,0

*Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2011***Età del minore** (informazione rilevata su 106 casi)

Aprile 2010 – Settembre 2011

Età	v.a.	%
0-10 anni	58	54,7
11-14 anni	28	26,4
15-18 anni	20	18,9
Totale	106	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2011

Gli abusi sessuali riguardano prevalentemente bambini di cittadinanza italiana. Tuttavia è significativo anche il 15% circa che riguarda bambini e adolescenti di altre nazionalità, in particolare Europa dell'Est.

Nazionalità del minore (informazione rilevata su 101 casi)

Aprile 2010 – Settembre 2011

Nazionalità	v.a.	%
Italiana	86	85,1
Straniera	15	14,9
Totale	101	100,0

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2011

Per quanto concerne il presunto abusante, si rileva come nella maggior parte dei casi gli abusi sessuali siano commessi da persone appartenenti al nucleo familiare: padri, madri, altri parenti, nonni, nuovi conviventi/coniugi, fratelli/sorelle. Solo il 15% circa riguarda soggetti

estranei al/alla bambino/a, negli altri casi si tratta di soggetti esterni alla famiglia, ma comunque conosciuti quali amici di famiglia, figure religiose, insegnanti, educatori, vicini di casa, etc.

Presunto responsabile

Aprile 2010 – Settembre 2011

Presunto responsabile	%
Padre	29,4
Estraneo	15,3
Madre	11,8
Altro parente	11,8
Altro bambino	5,9
Nonni	5,9
Amico/conoscente	4,7
Convivente madre/padre	3,5
Fratello/sorella	2,4
Vicino di casa	2,4
Insegnante/educatore	2,4
Prete/sacerdote	2,4
Nuovo coniuge madre/padre	1,2
Altra categoria professionale	1,2
Altro	8,2

Variabile multipla, totale superiore al 100%: per ogni caso possono essere indicati più responsabili)

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2011

Per quanto concerne le modalità di intervento, nel corso della telefonata, l'operatore che risponde al Servizio 114 raccoglie gli elementi riferiti dal chiamante (laddove si tratti di un minore con la necessaria cautela, alla luce delle linee guida internazionali che impongono di evitare ogni forma di condizionamento/suggestione) ed effettua una valutazione della situazione in termini di rischio per il minorenne coinvolto.

Laddove si configuri una situazione di emergenza, come nel caso dell'abuso sessuale, il modello di intervento del 114 prevede il coinvolgimento di diversi servizi e istituzioni locali, ciò con l'obiettivo di fornire al minore non solo una risoluzione immediata dell'emergenza (intervento a breve termine), ma anche di facilitare la costruzione di un progetto a medio-

lungo termine che permetta di seguire nel tempo il bambino, o il suo nucleo familiare, sostenendolo e garantendo la presa in carico effettiva del caso. Solo in questo modo, infatti, è possibile prevenire il ripetersi della situazione di emergenza, la cronicizzazione di situazioni di disagio, e gli esiti negativi per la crescita dei bambini e degli adolescenti coinvolti. A tal fine il modello prevede anche dei follow-up con i servizi coinvolti nella gestione del caso.

Nella maggior parte dei casi di abuso sessuale gestiti nel periodo considerato, coerentemente con le procedure del servizio, si è reso necessario il coinvolgimento in emergenza delle Forze dell'Ordine: in particolare, laddove si trattasse di piccoli comuni, sono stati coinvolti l'Arma dei Carabinieri o la sezione della Squadra Mobile della Questura specializzata per i reati sessuali. In altri casi la segnalazione è stata inoltrata direttamente alla/alle Procura/e competente/i territorialmente.

Avendo come obiettivo non solo quello di intervenire in emergenza, ma anche quello di promuovere il benessere del bambino, gli operatori del 114 hanno coinvolto nel 23% circa dei casi anche i servizi sociali del Comune, servizi sanitari, scuola e medici di base.

Agenzie territoriali attivate dal 114 (L'attivazione ha riguardato 97 casi)

Aprile 2010 – Settembre 2011

Questura - Squadra Mobile	33,0
Carabinieri 112	29,9
Servizi Sociali	22,7
Polizia 113 Centrale operativa	12,4
Questura - Ufficio Minori	12,4
Procura presso il Tribunale per i minorenni	12,4
Polizia Postale	8,2
Procura presso il Tribunale Ordinario	6,2
ASL	4,1
Scuola	4,1
Tribunale per i minorenni	1,0

Variabile multipla, totale superiore al 100%: uno stesso caso può aver richiesto l'attivazione di più agenzie

Fonte: Elaborazione Telefono Azzurro su dati 114 - 2011

La consulenza in chat

Per rispondere in modo sempre più efficace e nuovo alle esigenze del mondo dell'infanzia e in particolare dell'adolescenza, **il 6 dicembre 2010** Telefono Azzurro ha inaugurato la **Chat di Telefono Azzurro e la Chat del 114**, servizi di consulenza *on-line*, che offrono a bambini, adolescenti e adulti la possibilità di fare una segnalazione e ricevere una consulenza anche mediante l'utilizzo della chat.

La consulenza in chat non intende sostituirsi alla consulenza telefonica in emergenza, ma valorizzare questo servizio affiancandosi ad esso e diventando una risorsa aggiuntiva. Si tratta infatti di uno strumento che risponde in modo sempre più efficace e nuovo alle esigenze del mondo dell'infanzia e del mondo adulto, influenzato dalle continue trasformazioni e accelerazioni tecnologiche. La Rete ed i nuovi strumenti di comunicazione offrono, infatti, enormi potenzialità di erogazione di un servizio di aiuto, consentendo di raggiungere un numero crescente di minori e famiglie (ampliamento del numero di utenti) e per diffondere informazioni in tempi rapidi (velocità della comunicazione).

Il servizio di chat è stato strutturato in base ai modelli di consulenza in chat sviluppati da altre linee telefoniche per l'infanzia, l'adolescenza e le famiglie in crisi che operano a livello europeo ed internazionale.

Il servizio di chat ha i seguenti obiettivi:

- fornisce agli utenti informazioni/chiarimenti rispetto ad un determinato problema;
- offre un supporto nella gestione del vissuto emotivo dell'utente nei casi di disagio emotivo-relazionale che coinvolgono bambini e adolescenti;
- laddove disponga delle informazioni e dei dati necessari effettua la relativa segnalazione ai servizi e alle istituzioni territoriali;
- nel caso in cui l'operatore lo ritenga necessario, è possibile un invio alle linee telefoniche.

Si accede ai servizi di consulenza *on-line* tramite un bottone presente nell'*home page* del sito (per la chat del 114 si accede dal sito www.114.it).

Quanto al nuovo Servizio chat per bambini e ragazzi gestito da Telefono Azzurro – a partire dal 6 dicembre 2010 – fino a settembre 2011 sono state gestite **195** richieste di **consulenza on line** per diverse problematiche. Il 15,6% di questi casi ha riguardato situazioni di abuso sessuale e in particolare: 3 casi di violenza, 4 casi di adescamento *on-line* e 1 caso di prostituzione.

La maggior parte degli utenti che hanno usufruito della chat per situazioni di abuso sessuale sono femmine di età compresa tra i 14 e i 17 anni. La chat sembra essere uno strumento particolarmente adeguato per la segnalazione dei casi di adescamento in Internet.

d. La *hotline* di Telefono Azzurro per segnalare i pericoli della rete

Il progetto della *hotline* di Telefono Azzurro **per segnalare i pericoli della rete** nasce nell'ambito del programma Safer Internet promosso dalla Commissione Europea per favorire l'utilizzo sicuro di Internet e delle nuove tecnologie ed in particolare per contrastare la circolazione in rete dei contenuti illegali e potenzialmente pericolosi per bambini e gli adolescenti.

Questo progetto è stato affidato a Telefono Azzurro con il fine di potenziare l'area della sicurezza in Internet in Italia. Ha avuto inizio ufficialmente il 1° Aprile 2005 con l'obiettivo specifico di costituire e rendere operativa in Italia una *hotline*, accessibile 24 ore su 24, per consentire a chi naviga in Internet di segnalare i contenuti pedopornografici o potenzialmente pericolosi per bambini e adolescenti, così da contrastarne la diffusione e limitarne l'accessibilità in rete garantendo, per quanto possibile, una protezione dagli effetti dannosi per il loro sviluppo psicofisico.

La *hotline* di Telefono Azzurro (www.hot114.it) fornisce l'opportunità di effettuare le segnalazioni in modo semplice garantendo la riservatezza dei dati personali eventualmente ricevuti e, a discrezione dell'utente, anche in forma anonima differenziandosi in questo aspetto dalla linea di segnalazione istituzionale.

La procedura seguita per la gestione delle segnalazioni ricevute prevede l'invio diretto alle autorità competenti, nello specifico alla Polizia Postale e delle Comunicazioni, senza verificarne il contenuto ma effettuando la tracciabilità dei siti anche a fini di ricerca, come previsto dal Comitato di Garanzia Internet e Minori nominato dal Ministero delle Comunicazioni, nel documento "Monitoraggio siti pedopornografici: linee guida per l'attività delle O.N.G." pubblicato nel febbraio 2005.

Nel periodo compreso tra aprile 2010 e settembre 2011 il servizio di *hotline* di Telefono Azzurro ha accolto complessivamente **4.614 segnalazioni** relative a contenuti illegali e dannosi per bambini ed adolescenti presenti in Internet. Simili cifre dimostrano che gli utenti sono sempre più sensibili e responsabili nei confronti delle problematiche legate alla navigazione in Rete e dimostrano di avere una maggiore consapevolezza delle realtà e degli operatori cui rivolgersi in caso di necessità.

Come precedentemente evidenziato si ribadisce che, in ottemperanza alle indicazioni delle Autorità Competenti, le segnalazioni pervenute alla *hotline* non possono essere oggetto d'esame rispetto al loro effettivo contenuto, di conseguenza le statistiche di seguito riportate si riferiscono puramente a quanto segnalato dagli utenti.

Segnalazioni inoltrate alla *hotline* di Telefono Azzurro per anno e mese

Aprile 2010 – Settembre 2011

mese * anno tavole di contingenza				
		Anno		Totale
		2010	2011	
Mese	totale			
Gennaio	totale		1404	1404
	% nell' anno		44,1%	30,4%
Febbraio	totale		315	315
	% nell' anno		9,9%	6,8%
Marzo	totale		190	190
	% nell' anno		6,0%	4,1%
Aprile	totale		201	201
	% nell' anno		6,3%	4,4%
Maggio	totale	162	186	348
	% nell' anno	11,4 %	5,8%	7,5%
Giugno	totale	285	173	458
	% nell' anno	20,0 %	5,4%	9,9%
Luglio	totale	192	310	502
	% nell' anno	13,5 %	9,7%	10,9%
Agosto	totale	194	226	420
	% nell' anno	13,6 %	7,1%	9,1%
Settembre	totale	224	182	406

	% nell' anno	15,7 %	5,7%	8,8%
	totale	104		104
Ottobre	% nell' anno	7,3%		2,3%
	totale	141		141
Novembre	% nell' anno	9,9%		3,1%
	totale	125		125
Dicembre	% nell' anno	8,8%		2,7%
Totale		1427	3187	4614
	% nell' anno	100,0 %	100,0%	100,0%

Fonte: Telefono Azzurro, 2011

Rispetto allo specifico “ambiente” Internet di volta in volta interessato, emerge che la percentuale più elevata di segnalazioni, quasi la totalità del campione, si riferisce a siti web (95,5%).

Rilevanti anche i valori riconducibili al *file sharing* (1,5%) e ai nuovi strumenti, alla chat (1,5%) e ai social network (0,8%). Più in dettaglio il dato riguardante il *file sharing* rappresenta la possibilità reale e concreta di imbattersi involontariamente in materiale illegale e dannoso durante il download di file o immagini.

Tipologia di ambiente Internet segnalato

Aprile 2010 – Settembre 2011

		Frequenza	% Valida
Validi	sito web	1869	95,5%
	file sharing	29	1,5%
	e-mail	1	0,1%
	Chat	30	1,5%
	Newsgroup	1	0,1%
	Blog	1	0,1%
	Forum	4	0,2%
	indicazione assente	2	0,1%
	Social network	16	0,8%
	E-mule	3	0,2%
	motore di ricerca	1	0,1%
	Totale	1957	100%
Missing sistema		2657	
Totale		4614	

Fonte: Telefono Azzurro, 2011

Dai dati, inoltre, emerge che il 97,1% dei segnalanti ha scelto l'anonimato e ciò conferma che tale aspetto rappresenta il valore aggiunto offerto dalla *hotline*; se così non fosse si potrebbe ragionevolmente ipotizzare di perdere una parte rilevante di informazioni e di indicazioni preziose ai fini delle successive indagini svolte dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni.

Tipologia della segnalazione: anonima e non anonima

Aprile 2010 – Settembre 2011

	Frequenza	% Valida	% Cumulata
Validi non anonima	134	2,9	2,9
anonima	4480	97,1	100,0
Totale	4614	100,0	

Fonte: Telefono Azzurro, 2011

In merito alle informazioni relative ai Paesi che ospitano i server con i materiali illegali e dannosi segnalati alla *hotline* di Telefono Azzurro, emerge la prevalenza degli Stati Uniti cui si riferisce più della metà delle segnalazioni ricevute nel periodo di riferimento (53,4%, per un totale di 2465 segnalazioni); sebbene con valori molto più ridimensionati, il 7,2% dei server sono italiani (334 casi) e il 5,1% ha sede nei Paesi Bassi (234 casi). La raccolta di queste informazioni è fondamentale per il successivo lavoro di rete con le altre *hotline* facenti parte del network Inhope.

Il lavoro di rete della *hotline*, infatti, è potenziato dall'appartenenza all'associazione internazionale di *hotline* Inhope (www.inhope.org), co-finanziata dalla Commissione Europea, che promuove la cooperazione tra le *hotline* di tutto il mondo. La sua missione è la lotta alla pedopornografia su Internet e la protezione dei giovani dagli usi illegali e dannosi del web e opera con lo scopo di stabilire efficaci procedure comuni e buone pratiche per la ricezione e la gestione delle segnalazioni dei contenuti tramite Internet.

Inhope è un punto di riferimento strategico in diversi ambiti di intervento e di interesse quali la sicurezza in Internet, lo sviluppo di un uso consapevole della tecnologia, la sensibilizzazione dei governi e delle industrie IT dei diversi Paesi rispetto a queste specifiche tematiche e il richiamo di tutti gli attori coinvolti alle rispettive responsabilità.

Paesi che ospitano i server con i materiali illegali segnalati alla *hotline* di Telefono**Azzurro**

Aprile 2010 – Settembre 2011

	Frequenza
Argentina	1
Australia	3
Austria	1
Brasile	1
Canada	49
Repubblica Ceca	38
Danimarca	15
Estonia	1
EU	190
Finlandia	1
Francia	6
Germania	36
Gibilterra	8
Hong Kong	1
Ungheria	17
Indicazioni assenti	157
Irlanda	8
Italia	334
Giappone	17
Lussemburgo	1
Paesi Bassi	234
Panama	1

Polonia	1
Portogallo	5
Romania	3
Federazione Russa	32
Sconosciuto	797
Spagna	19
Svezia	7
Svizzera	108
Thailandia	1
Turchia	1
Regno Unito	53
Stati Uniti	2465
Vietnam	1
Totale	4614

Fonte: Telefono Azzurro, 2011

L'analisi della tipologia di contenuto segnalato può essere riferita al 13% circa delle indicazioni raccolte dalla *hotline* e, bisogna ricordarlo, fa riferimento esclusivamente alle informazioni riferite dal segnalante: ciononostante, occorre evidenziare la prevalenza della categoria "pedopornografia" che interessa il 10% delle segnalazioni ricevute dal servizio (482 casi). L'1,5% dei casi riguarda poi il maltrattamento, e a seguire, altre tipologie di contenuti illegali.

Tipologia dei contenuti illegali segnalati alla Hotline di Telefono Azzurro

Aprile 2010 – Settembre 2011

	Frequenza
Adescamento	1
Altro	2
Bullismo	2
contenuti razzisti	2
contenuti violenti	2
discriminazione	1
maltrattamento	71
non specificato	4042
pedofilia	1
pedopornografia	482
pornografia	8
Totale	4614

Fonte: Telefono Azzurro, 2011

L'analisi della tipologia dei contenuti illegali segnalati dividendo per paese di localizzazione del server chiarisce ulteriormente, approfondendolo, quanto appena affermato.

Pedopornografia e pornografia sono i contenuti maggiormente segnalati al servizio hot 114.

E' possibile evidenziare in particolare come contenuti pedopornografici siano inseriti su server localizzati in America (271 casi), nei Paesi Bassi (20 casi), in Svizzera (13 casi) in Italia (10 casi).

2. I PROGETTI SUL TERRITORIO: ASCOLTO PROTETTO, DIAGNOSI, TRATTAMENTO E ACCOGLIENZA

a. Tetto Azzurro di Roma (fino a settembre 2010)

Gli interventi del Centro Specialistico “Tetto Azzurro” di Roma

Il Centro specialistico “Tetto Azzurro” è nato a Roma nel 1999 ed ha concluso la sua attività il 30 settembre del 2010. E’ stato gestito con continuità da S.O.S. Il Telefono Azzurro ONLUS, che ha progettato, sviluppato, implementato e supportato scientificamente la struttura facendola operare come Centro Polifunzionale Specialistico per l’accoglienza e la gestione in emergenza di casi che coinvolgono bambini in situazione di abuso sessuale, abuso fisico, grave abuso psicologico e severa trascuratezza.

Il Centro si è caratterizzato come Struttura di Emergenza che accoglie segnalazioni di bambini di età compresa tra 0 e 12 anni, residenti nel territorio della Provincia e del Comune di Roma, in condizione di grave abuso o maltrattamento, che, su disposizione delle Procure, dei Tribunali, dei Servizi Socio-Sanitari o delle Forze dell’Ordine, necessitano di un intervento professionale e specialistico di tipo psico, socio, educativo.

E’ stato l’unico Centro operativo nel territorio della Provincia di Roma ad occuparsi di casi che hanno coinvolto bambini e adolescenti in situazione di abuso sessuale, abuso fisico, grave abuso psicologico e severa trascuratezza.

Negli anni dal 1999 al 2008 ha operato esclusivamente come Centro di secondo livello. Infatti la struttura e gli interventi venivano attivati per l’intervento sui casi solo su segnalazione degli operatori dei servizi socio sanitari e della giustizia minorile. Negli anni dal 2008 al 2010 ha funzionato anche come servizio di emergenza, attivando la presa in carico dei casi nell’immediatezza della segnalazione.

Il Centro si è articolato su Aree specialistiche di intervento che, utilizzando una metodologia di lavoro integrata e multidisciplinare, hanno contribuito a realizzare le prestazioni offerte.

La struttura ha offerto:

- consulenza, aggiornamento e formazione sul fenomeno del maltrattamento e dell’abuso;
- attività di sportello psicosociale per l’orientamento e la consulenza sui casi dei quali i servizi si stavano già occupando;

- valutazione psicodiagnostica, trattamento individuale e familiare a bambini e adulti coinvolti in situazioni di abuso e maltrattamento;
- spazio neutro, SIT, incontri protetti e audizioni protette durante il percorso giudiziario;
- un servizio di pronta accoglienza residenziale per massimo 6 bambini dai 0 ai 12 anni (più 2 per le emergenze).

Il Centro ha raccolto segnalazioni dai 120 Comuni del territorio provinciale e dal Comune di Roma. Ha accolto casi sia in regime residenziale che in regime ambulatoriale. La media dei casi trattati era di circa 70 casi a semestre di attività. Per tutti gli anni di attività Telefono Azzurro ha co-finanziato il progetto partecipando alla sua gestione con una quota del 50%.

Il Centro è diventato un punto di riferimento qualificato per le istituzioni, per gli operatori dei servizi socio-sanitari e per il sistema della giustizia minorile e delle Forze dell'Ordine, che hanno contattato quotidianamente la struttura richiedendone l'attivazione e il supporto operativo nella gestione dei casi.

Condizioni per la presa in carico:

- Residenza/luogo di ritrovamento: Provincia di Roma;
- Età: da 0 a 12 anni;
- Tipologia di abuso: grave trascuratezza, grave abuso psicologico, abuso sessuale e abuso fisico

Le funzioni e le attività specialistiche erogate

Obiettivo del Centro è stato rispondere ai bisogni fondamentali del bambino garantendo in breve tempo una nuova collocazione idonea, attraverso percorsi di inserimento in casa famiglia e di affido intra/extra familiare.

Il Centro disponeva di operatori specializzati nell'intervento diretto sulla crisi e/o sintomatologia acuta, ma anche capaci di interventi terapeutici che prevenivano lo strutturarsi di esiti psicopatologici gravi. L'intervento, ad orientamento cognitivo-comportamentale, breve e focale, ha mirato all'integrazione dell'esperienza traumatica e all'acquisizione delle capacità di fronteggiamento e delle più generali abilità adattive.

Per i bambini seguiti, il Centro ha offerto inoltre: ascolto a fini giudiziari (SIT, Audizioni Protette); incontri protetti valutativi della qualità delle relazioni tra i bambini e il loro sistema familiare; incontri protetti "trattamentali" finalizzati a mantenere la relazione tra i bambini e il