



116.000 - LINEA DIRETTA PER I MINORI SCOMPARI GESTITA DA TELEFONO AZZURRO I CASI GESTITI NEL PERIODO MAGGIO 2009 – APRILE 2013

Nel 2008 l'Autorità italiana per le Garanzie nelle Comunicazioni ha reso disponibile e considerato riservato per l'uso da parte del Ministero dell'Interno, anche avvalendosi di soggetto esterno, il "116000 – Linea telefonica diretta per i minori scomparsi". Dal 25 maggio 2009 – giornata internazionale dei bambini scomparsi – il 116.000 è attivo nel nostro Paese e gestito da Telefono Azzurro, a seguito della firma di un Protocollo di Intesa con il Ministero dell'Interno che ne ha determinato l'affidamento diretto all'Associazione, che si è impegnata a mettere in campo risorse proprie per la gestione del progetto.

Il 116.000 gestito da Telefono Azzurro è un servizio gratuito e raggiungibile da telefonia fissa e mobile di tutta Italia. Il suo compito è quello di rispondere 24h su 24 alle segnalazioni provenienti dal territorio nazionale relativamente a situazioni di scomparsa di minori e supportare le indagini delle autorità competenti attraverso accordi e procedure operative che Telefono Azzurro ha definito e condiviso con le Forze di Polizia.

Una volta raccolte le informazioni necessarie, una banca dati con l'indicazione delle Forze di Polizia competenti territorialmente consente di inoltrare tempestivamente le segnalazioni ricevute ai nodi competenti a livello locale della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri attraverso un contatto telefonico e un messaggio di posta elettronica che parte in automatico dopo la compilazione della scheda informatizzata di raccolta dati. Il Servizio 116.000 nasce anche con l'obiettivo di creare una rete di intervento sinergica fra i diversi servizi negli Stati Membri al fine di agevolare le possibilità di intervento e il ritrovamento dei bambini scomparsi: per questo motivo le segnalazioni riguardanti Paesi in cui è già attivo il 116.000, vengono immediatamente inoltrate alle rispettive hotline.

Un'azione immediata risulta fondamentale: come mostrano le ricerche, infatti, quanto più è tempestivo l'avvio delle ricerche, tanto più è possibile un esito positivo, poiché le prime ore dopo la scomparsa sono di vitale importanza.

I dati del Servizio 116000 dal 25 Maggio 2009 al 30 Aprile 2013

Di seguito vengono illustrati i dati relativi all'attività e all'operatività del Servizio 116000 gestito da Telefono Azzurro. Dal 25 Maggio 2009 al 30 Aprile 2013, la Linea 116.000, affidata a Telefono Azzurro, ha accolto **902 nuove segnalazioni di scomparsa, ritrovamenti, avvistamenti e aggiornamenti su casi di minorenni scomparsi**. A queste devono essere aggiunte le numerose chiamate nelle quali il 116.000 ha offerto supporto emotivo al chiamante o ha risposto ad una richiesta di informazioni sul servizio.

Le segnalazioni relative ai **nuovi casi** di scomparsa, nell'arco temporale considerato, sono state **395**.

All'interno della macro categoria "Scomparsa di minore" rientrano diverse tipologie: Scomparsa non altrimenti specificata, Sottrazione Parentale (nazionale e internazionale), Rapimento, Fuga da casa/istituto, Minori stranieri non accompagnati. Il maggior numero di casi gestiti dal Servizio riguarda **casi di sottrazione parentale (58 % del totale, di cui il 44,3% di tipo internazionale e il 13,7% nazionale)**.

Tabella 1. Casi gestiti

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori assoluti e percentuali

Tipologia casi gestiti	v.a.	%
Sottrazione Internazionale	175	44,3
Fuga da casa/istituto	105	26,6
Scomparsa non altrimenti specificata	57	13,7
Sottrazione Nazionale	54	14,4
Minori stranieri non accompagnati	3	0,8
Rapimento	1	0,3
TOT	395	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013

Di seguito il dettaglio dei **casi gestiti** dal Servizio 116000 anno per anno, dall'attivazione del Servizio nel mese di Maggio 2009 al 30 Aprile 2013.

Tabella 2. Dettaglio casi gestiti anni 2009-2013

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori assoluti

Tipologia casi gestiti	Maggio 2009	2010	2011	2012	Aprile 2013	TOT
Sottrazione Internazionale	47	48	30	34	16	175
Sottrazione Nazionale	21	8	12	9	4	54
Fuga da casa/istituto	12	16	20	37	20	105
Scomparsa non altrimenti specificata	9	11	16	20	1	57
Minori stranieri non accompagnati	1	0	1	1	0	3
Rapimento	0	0	0	1	0	1
TOT	90	83	79	102	41	395

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013

Al Servizio pervengono anche chiamate di avvistamento o ritrovamento di minori scomparsi: **150** sono stati gli **Avvistamenti** e **124** i **Ritrovamenti**.

Per i casi già in carico sono state gestite **233 Consulenze di aggiornamento e follow-up** relative a:

- chiamate successive con gli utenti
- chiamate con le Forze dell'Ordine
- chiamate con gli altri 116.000 esteri

Di seguito il dettaglio dei dati relativi ai **contatti successivi gestiti** dal Servizio 116000 anno per anno, dall'attivazione del Servizio 25 Maggio 2009 al 30 Aprile 2013.

Tabella 3. Dettaglio contatti successivi anni 2009-2013

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori assoluti

Tipologia casi gestiti	Maggio 2009	2010	2011	2012	Aprile 2013	TOT
Aggiornamenti	40	41	76	61	15	233
Ritrovamenti	13	21	17	48	25	124
Avvistamenti	6	32	96	13	3	150
TOT	59	94	189	122	43	507

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013

Gli operatori del Servizio lavorano in stretta collaborazione con le Forze dell'Ordine italiane (Polizia di Stato e Arma dei Carabinieri) nel rispetto della loro competenza territoriale e sulla base della provenienza della chiamata, del luogo della scomparsa o dell'avvistamento. Nell'operatività utilizzano una banca dati fornita dal Ministero dell'Interno, CA Service Desk.

I dati, riportati nella Tabella 4, illustrano la tipologia delle attivazioni effettuate.

Tabella 4. Agenzie attivate

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori assoluti e percentuali

Agenzia attivata	v.a.	%
Arma dei Carabinieri	292	45,3
Polizia di Stato	353	54,7
TOT	645	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013

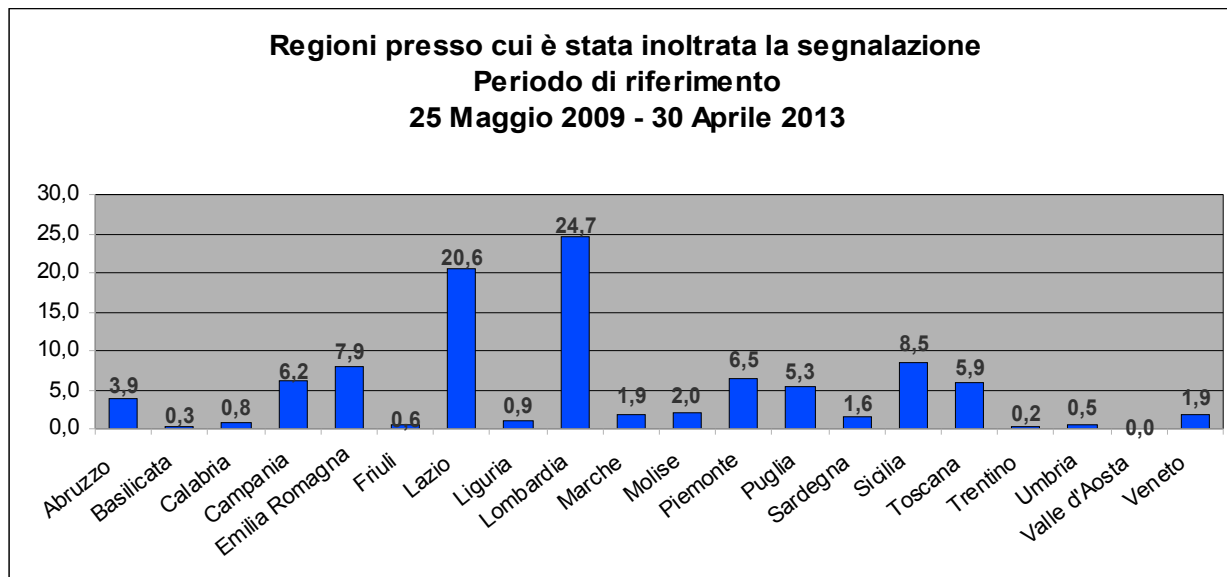
Rispetto alle attivazioni effettuate si rileva che nel **54,7%** dei casi sono state contattati le **Questure** e i **Commissariati**, mentre nel **45,3%** dei casi i **Carabinieri**.

Da un'analisi dettagliata dal punto di vista geografico delle attivazioni alle Forze dell'Ordine, si evince che il **24,7** delle segnalazioni giunte al Servizio 116.000 è stato inoltrato alla Regione **Lombardia**.

Grafico 1. Distribuzione delle regioni presso cui è stata inoltrata la segnalazione (tot. 645)

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori percentuali



Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013

Compito precipuo del servizio 116.000 è quello di favorire ed estendere la ricerca dei bambini scomparsi anche oltre i confini nazionali, condividendo le informazioni relative a casi di scomparsa con gli altri 116.000 attivi nelle rispettive Nazioni. Il Paese con cui si è instaurata una maggiore collaborazione, nel periodo di riferimento dei dati, è la **Romania (23,5%)**.

Tabella 5: Paesi Europei 116.000 con i quali ha collaborato il 116.000 italiano

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori assoluti e percentuali

116.000 Estero	v.a.	%
Romania (Focus)	20	23,5
Polonia (Itaka)	16	18,8
Francia (Foundation pour l'Enfance)	8	9,4
Slovacchia (Linka Detskej Istoty)	6	7,1
Ungheria (Kèk Vonal)	5	5,9
Portogallo (Instituto de Apoio à Criança)	5	5,9
Belgio (Child Focus)	4	4,7
Spagna (Fundaciòn Anar)	4	4,7
Grecia (Hamogelo)	4	4,7
Paesi Bassi (Centrum Kinderont Voering)	4	4,7
Danimarca (Thora Center)	3	3,5
Gran Bretagna (Missing People)	3	3,5
Germania (Vermisste Kinder)	3	3,5
Totale	85	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013

La maggior parte dei minori coinvolti in situazioni di scomparsa e segnalati al Servizio (Grafico 2) è di **genere femminile (53,4 %)**, mentre la fascia d'età più coinvolta (tabella 4) riguarda i bambini che hanno un'età compresa tra **zero e dieci anni (57,2 %)**.

Grafico 2. Genere del minore coinvolto (tot. 395)

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori percentuali



Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013

Tabella 6. Classe di età del minore coinvolto

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori assoluti e percentuali

Classe di età	v.a.	%
0-10 anni	226	57,2
11-14 anni	57	14,4
15-18 anni	112	28,4
Totale	395	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013

La maggior parte degli utenti che contattano il Servizio 116000 appartiene al nucleo familiare del bambino scomparso. In particolare nel **29,6%** dei casi sono stati i **padri** ad effettuare una segnalazione al Servizio.

Tabella 7. Chiamante

25 Maggio 2009 – 30 Aprile 2013

Valori assoluti e percentuali

Chiamante	v.a.	%
Padre	223	29,6
Madre	65	8,6
Nonno/a	17	2,3
Fratello / sorella	6	0,8
Minore	6	0,8
Altri parenti	2	0,3
Altro (116000 estero/forze di polizia)	240	31,9
Avvocato	15	2
Estraneo	114	15,2
Conoscente	26	3,5
Anonimo	38	5
TOT	752	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2013