



## **116.000 - LINEA DIRETTA PER I MINORI SCOMPARI GESTITA DA TELEFONO AZZURRO I CASI GESTITI NEL PERIODO MAGGIO 2009 – DICEMBRE 2015**

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 31 Dicembre 2015

Di seguito vengono illustrati i dati relativi all'attività e all'operatività del Servizio 116000 gestito da Telefono Azzurro. Dal 25 Maggio 2009 al 31 Dicembre 2015, la Linea 116.000, affidata a Telefono Azzurro, ha accolto **1371 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 **696**.

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 (40,7%)**.

Tabella 1. Casi gestiti dal 116000 (N= 696)

25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015

Valori assoluti e percentuali

Tipologia casi gestiti	v.a.	%
Sottrazione Internazionale	217	31,2
Fuga da casa/istituto	264	37,9
Scomparsa non altrimenti specificata	87	12,5
Sottrazione Nazionale	66	9,5
Minori stranieri non accompagnati	58	8,3
Rapimento	4	0,6
TOT	<b>696</b>	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015

Di seguito il dettaglio dei **casi gestiti** dal Servizio 116000 anno per anno, dall'attivazione del Servizio nel mese di Maggio 2009 al 31 Dicembre 2015:

Tipologia casi gestiti	Mag-Dic 2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOT
Sottrazione Internazionale	47	48	30	34	36	11	11	<b>217</b>
Sottrazione Nazionale	21	8	12	9	10	6	0	<b>66</b>
Fuga da casa/istituto	12	16	20	37	58	73	48	<b>264</b>
Scomparsa non altrimenti specificata	9	11	16	20	10	10	11	<b>87</b>
Minori stranieri non accompagnati	1	0	1	1	2	6	47	<b>58</b>
Rapimento	0	0	0	1	3	0	0	<b>4</b>
TOT	<b>90</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>102</b>	<b>119</b>	<b>106</b>	<b>117</b>	<b>696</b>

Tabella 2. Dettaglio casi gestiti anni 2009-2015 . Periodo:25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015

Valori assoluti. Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015

Al Servizio pervengono anche chiamate di avvistamento o ritrovamento di minori scomparsi: **164** sono stati gli **Avvistamenti** e **261** i **Ritrovamenti**.

Per i casi già in carico sono state gestite **252 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 31 Dicembre 2015.

### Tabella 3. Dettaglio contatti successivi anni 2009-2015

25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015

Valori assoluti

Tipologia casi gestiti	Mag-Dic 2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOT
Aggiornamenti	40	41	76	61	30	3	1	<b>252</b>
Ritrovamenti	13	21	17	48	61	50	56	<b>261</b>
Avvistamenti	6	32	96	13	15	2	0	<b>164</b>
<b>TOT</b>	<b>59</b>	<b>94</b>	<b>189</b>	<b>122</b>	<b>106</b>	<b>55</b>	<b>57</b>	<b>676</b>

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015

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 (N. 788)

25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015

Valori assoluti e percentuali

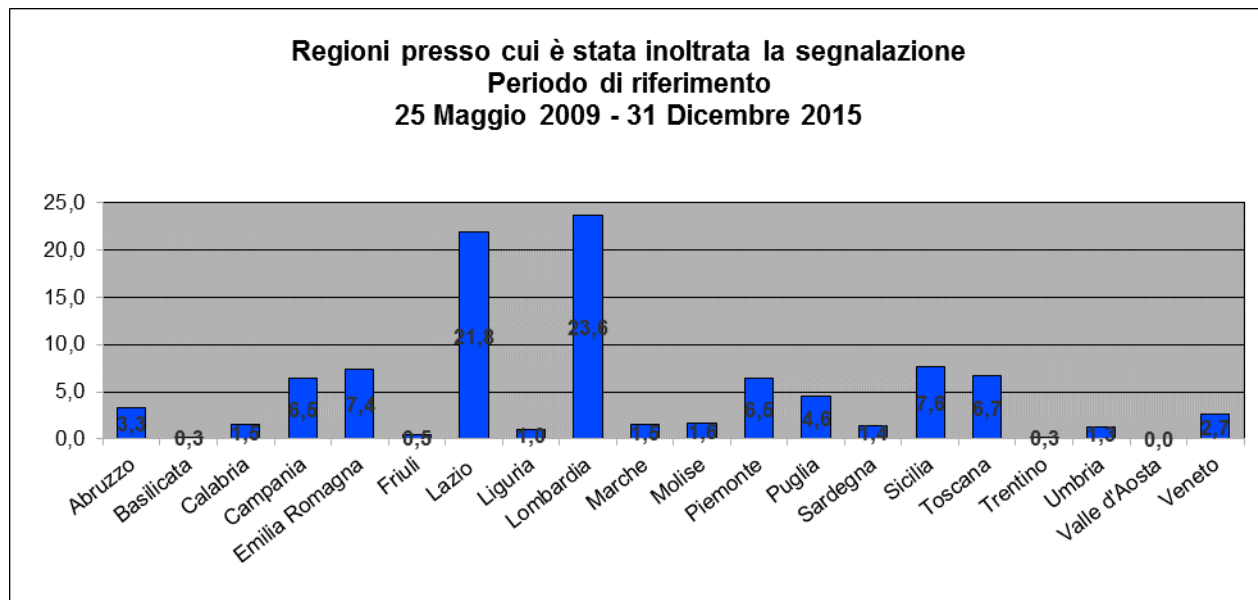
Agenzia attivata	v.a.	%
Arma dei Carabinieri	353	44,8
Polizia di Stato	435	55,2
<b>TOT</b>	<b>788</b>	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015

Rispetto alle attivazioni effettuate si rileva che nel **55,2%** dei casi sono state contattati le **Questure** e i **Commissariati**, mentre nel **44,8%** dei casi i **Carabinieri**.

Da un'analisi dettagliata dal punto di vista geografico delle attivazioni alle Forze dell'Ordine, si evince che il **23,6%** delle segnalazioni giunte al Servizio 116.000 è stato inoltrato alla Regione **Lombardia**.

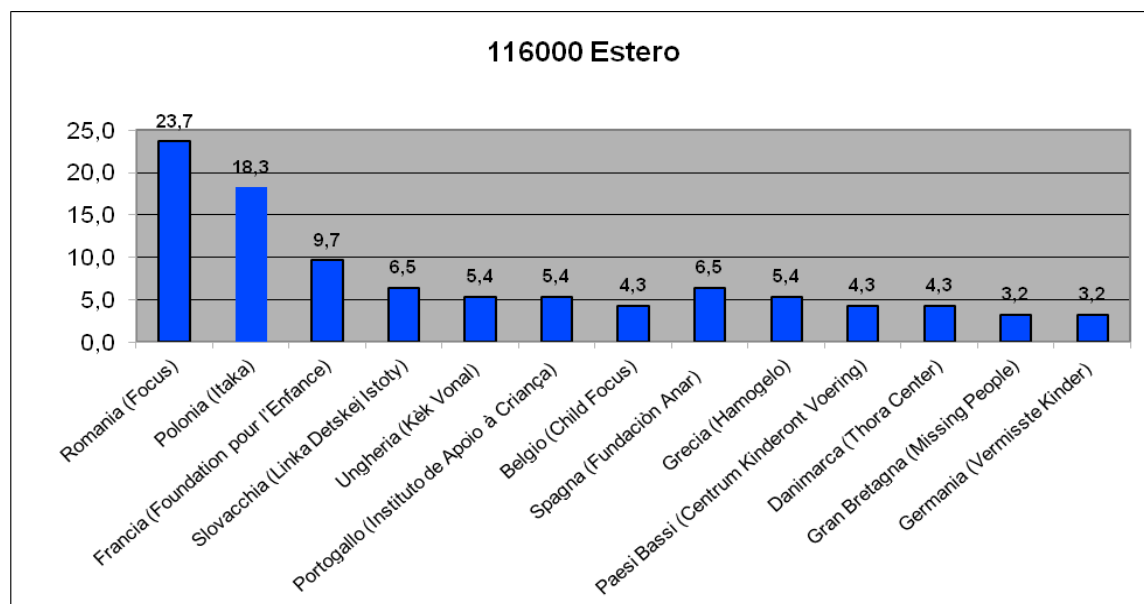
**Grafico 1. Distribuzione delle regioni presso cui è stata inoltrata la segnalazione (tot. 788)**  
25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015 (Valori percentuali)



Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015

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 (23,7 %)**.

**Tabella 5: Paesi Europei 116.000 con i quali ha collaborato il 116.000 italiano**  
25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015 (Valori assoluti e percentuali)

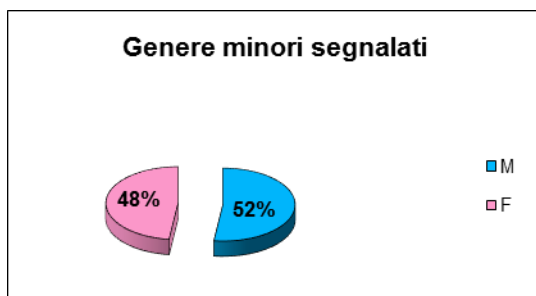


Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015

La maggior parte dei minori coinvolti in situazioni di scomparsa e segnalati al Servizio (Grafico 2) è di **genere maschile (52,2%)**, mentre la fascia d'età più coinvolta (tabella 6) riguarda i bambini che hanno un'età compresa tra **quindici e diciassette anni (43,7 %)**.

**Grafico 2. Genere del minore coinvolto (tot. 696)**

25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015 Valori percentuali



Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015

**Tabella 6. Classe di età del minore coinvolto**

25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015

Valori assoluti e percentuali

Classe di età	v.a.	%
<b>0-10 anni</b>	291	41,8
<b>11-14 anni</b>	101	14,5
<b>15-17 anni</b>	304	43,7
<b>Totale</b>	696	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015

La maggior parte degli utenti che contattano il Servizio 116000 appartiene alla categoria “**Altro**” - ovvero FF.OO., Assistenti Sociali, Altri 116000 esteri, con una percentuale del **46,5%**, evidenziando così l'importanza della cooperazione in rete, sia a livello nazionale che internazionale.

**Tabella 7. Chiamante (N. 1142)**

25 Maggio 2009 – 31 Dicembre 2015

Valori assoluti e percentuali

<b>Chiamante</b>	<b>v.a.</b>	<b>%</b>
<b>Padre</b>	264	23,1
<b>Madre</b>	89	7,8
<b>Nonno/a</b>	17	1,5
<b>Fratello / sorella</b>	8	0,7
<b>Altri parenti</b>	9	0,8
<b>Altro (116000 estero/forze di polizia)</b>	531	46,5
<b>Avvocato</b>	18	1,6
<b>Estraneo</b>	129	11,3
<b>Conoscente</b>	29	2,5
<b>Anonimo</b>	41	3,6
<b>Minore</b>	7	0,6
<b>TOT</b>	1142	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS 2015