

Report di analisi dei dati del numero di pubblica utilità contro la violenza e lo stalking 1522

Dati al 30 ottobre 2020

Il 1522 - il numero di pubblica utilità contro la violenza e lo stalking - è lo strumento predisposto dal Dipartimento per le Pari Opportunità per aiutare le donne ad uscire dalla violenza, in linea con quanto definito all'interno della Convenzione di Istanbul¹.

Il numero di pubblica utilità rappresenta infatti uno dei modi per cercare aiuto, insieme alla possibilità di contattare i centri antiviolenza o gli sportelli contro la violenza e di rivolgersi alle forze dell'ordine o ad altre istituzioni e servizi.

Dall'Indagine che l'Istat ha svolto nel 2014, emergeva come circa il 40% delle donne dai 16 ai 70 anni conoscesse il 1522, e il doppio i centri antiviolenza. Sono ancora poche tuttavia le donne che utilizzano questi servizi, sebbene i dati mostrino un chiaro aumento, riscontrabile sia nell'andamento delle chiamate al 1522, sia nel numero di donne che contattano e che sono accolte dai Centri antiviolenza e dalle Case rifugio².

L'incremento delle chiamate al 1522 è tuttavia legato a una pluralità di fattori che vanno dalla conoscenza dell'helpline stessa, quest'ultima influenzata dalla realizzazione delle campagne promozionali contro la violenza e di divulgazione del 1522, rilanciate sui social, all'andamento del fenomeno della violenza e, non da ultimo, alla crescita di consapevolezza delle donne che le porta a cercare aiuto.

Dal 2017, le chiamate sono state in costante aumento, con un incremento del 28,2% nel 2019 rispetto al 2016. Incremento che è pari al 20,7% se si considerano le sole chiamate valide. **Già negli altri rapporti³ è stato evidenziato come non tutte le chiamate siano "valide", dal momento che alcuni chiamanti sono dei veri e propri molestatore, altri chiamino per scherzo o in modo erroneo.**

¹ Il servizio di supporto telefonico alle vittime di violenza è previsto dalla Convenzione di Istanbul dove, all'art.24, si afferma che i governi "take the necessary legislative or other measures to set up state-wide round-the-clock (24/7) telephone helplines free of charge to provide advice to callers, or with due regard for their anonymity, in relation to all forms of violence covered by the scope of this Convention".

² Si vedano a questo proposito i report sui risultati delle indagini Istat sui Centri antiviolenza e sulle Case rifugio <https://www.istat.it/it/violenza-sulle-donne/la-fuoriuscita-dalla-violenza/centri-antiviolenza>

³ Per approfondire i rapporti precedenti: <https://www.istat.it/it/violenza-sulle-donne/la-fuoriuscita-dalla-violenza/numero-verde-1522>; <https://www.istat.it/it/violenza-sulle-donne/speciale-covid-19>

Tavola 1 - Chiamate valide e non valide al numero 1522 per motivi della chiamata. Periodo 1° gennaio 2013 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

Chiamate valide (Utenti)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Richiesta di aiuto vittima di violenza	10.239	6.931	5.331	5.434	5.481	7.054	6.483	9.501
Informazioni sul servizio 1522	2.082	2.023	1.997	1.904	2.618	5.084	6.884	5.393
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	6.873	7.384	6.564	5.180	4.302	4.546	3.467	4.021
Numeri utili per chiamate fuori target	6.268	3.670	2.283	1.632	1.778	2.895	1.696	3.615
Segnalazione di un caso di violenza	2.947	1.969	1.554	1.586	1.511	1.419	1.098	2.125
Richiesta di aiuto vittima di stalking	2.142	1.329	1.021	986	918	926	897	1.078
Informazioni giuridiche	1.082	1.320	628	640	662	934	384	440
Emergenza	251	271	180	124	181	207	174	131
Chiamata Internazionale fuori orario	132	96	68	55	60	73	97	49
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	120	35	26	31	33	34	39	48
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	179	100	34	31	33	25	26	36
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	34	13	20	30	29	32	42	20
Richiesta di aiuto per Discriminazione	18			1				11
Segnalazione su Media					10	4	3	9
TOTALE Valide	32.367	25.141	19.706	17.634	17.616	23.233	21.290	26.477
Chiamate Non valide	31.498	20.056	16.641	14.362	16.066	15.027	19.718	9.683
Totale chiamate	63.865	45.197	36.347	31.996	33.682	38.260	41.008	36.160
<i>% di chiamate valide sul totale</i>	50,7	55,6	54,2	55,1	52,3	60,7	51,9	73,2
Vittime	15592	10474	8082	8125	8085	9602	8647	12833

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Ma è nel 2020 che le chiamate valide sono fortemente aumentate superando in 10 mesi i livelli degli anni precedenti. Come evidenziato nelle analisi congiunturali, condotte nei mesi scorsi, infatti, le chiamate hanno raggiunto incrementi elevatissimi in corrispondenza dei mesi del lockdown ed in particolare tra marzo e maggio⁴.

A partire dal 22 marzo la crescita delle chiamate al 1522 ha avuto un andamento esponenziale, fatta eccezione per la strutturale diminuzione delle chiamate nel fine settimana, per poi decrescere in coincidenza con la fase 2 e la progressiva e graduale riapertura dal 4 maggio in poi. In particolare durante il lockdown (1° marzo-16 aprile) sono state 5.031 le telefonate valide al 1522, il 73% in più sullo stesso periodo del 2019.

Sono soprattutto le vittime, inoltre ad essere aumentate raggiungendo quota 12.833 al 30 ottobre 2020. Il numero di pubblica utilità 1522 sembra infatti aver rappresentato uno strumento di grande sostegno alle vittime di violenza nel periodo del lockdown. La crescita delle chiamate valide non è infatti paragonabile all'andamento registrato negli anni precedenti, ma ciò anche per effetto dell'incremento delle campagne trasmesse in tv, lanciate sul web e rilanciate dai social, spesso con il supporto di testimonial del mondo dello spettacolo. Questo è stato esaminato anche tramite una analisi dei social sul tema

⁴ Per un approfondimento della tematica si vedano le seguenti pubblicazioni Istat <https://www.istat.it/it/archivio/246557> e <https://www.istat.it/it/files//2020/05/Dati-del-1522-e-delle-Forze-di-Polizia.pdf>

violenza di genere, con un focus specifico sulla comunicazione inerente al 1522 (#1522, #mascherina1522 e #liberapuoi).

I motivi per cui si chiama il 1522

I motivi principali di chiamata al numero di pubblica utilità sono le richieste di aiuto da parte delle vittime della violenza (35,9% nel 2020) e dello stalking (4,1%), le richieste di informazioni sui centri antiviolenza (15,2%) e sul 1522 (20,4%), e le segnalazioni dei casi di violenza (8%). Elevato però anche la percentuale di chiamate (13,7% sempre nel 2020) di utenti che esprimono bisogni altri da quelli della violenza e che vengono indirizzati dalle operatrici ad altri servizi (indicate, nei motivi, come “numeri utili per chiamate fuori target”).

Il 13,6% delle chiamate nel 2020 è arrivato tramite chat, una modalità che è quasi triplicata rispetto al 2019 e aumentata di 6 volte rispetto al 2018. Sicuramente l'utilizzo della chat va di pari passo con la diffusione della tecnologia e dei social, ma è anche legata alla maggiore protezione da parte della vittima che l'utilizza, che in questo modo di espone in misura minore al controllo sociale. D'altronde nel 2020 sono anche aumentate le chiamate di notte o di mattina presto, che passano dal 14% del 2018 al 18% del 2020. La modalità della chat è peraltro più diffusa tra gli utenti che scrivono per richiedere aiuto per violenza, stalking e discriminazione, con percentuali sul totale del 2020 che superano il 16% e raggiungono il 21% nel caso delle discriminazioni.

Tavola 2 - Motivi delle chiamate valide e non valide per tipologia di canale (telefono, chat). Periodo di riferimento marzo - ottobre. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori Assoluti

Chiamate Valide (Utenti)	2018		2019		2020	
	Tipo canale		Tipo canale		Tipo canale	
	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat
Chiamata Internazionale fuori orario	71	2	90	7	43	6
Emergenza	199	8	163	11	102	29
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	34		38	1	42	6
Informazioni giuridiche	906	28	355	29	379	61
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	4.470	76	3.323	144	3.642	379
Informazioni sul servizio 1522	4.950	134	6.463	421	4.526	867
Numeri utili per chiamate fuori target	2.874	21	1.645	51	3.298	317
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	32		42		17	0
Richiesta di aiuto per Discriminazione					11	3
Richiesta di aiuto vittima di stalking	880	46	798	99	885	193
Richiesta di aiuto vittima di violenza	6.815	239	5.938	545	7.930	1.571
Segnalazione di un caso di violenza	1.395	24	1.046	52	1.943	182
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	25		25	1	33	3
Segnalazione su Media	4		3		9	
Totale valide	22.655	578	19.929	1.361	22.860	3.617

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Come si è venuti a conoscenza del 1522

Con riferimento ai canali attraverso i quali le vittime entrano in contatto con il 1522, quelli più conosciuti sono la rete internet (nel 2020 è pari al 39,9%) e la televisione (35,7%), residuali invece amici, parenti e conoscenti (7,8%) e servizi e uffici pubblici (7,1%). Tuttavia, nel periodo analizzato l'uso del web (nel quale vanno annoverati anche i canali social), che pure aveva registrato un trend fortemente crescente a partire dal 2014, ha rallentato il suo essere fonte di informazione: nel 2019 era il 46,4%, nel 2020 si è contratto di circa 7 punti percentuali, facendo posto alla televisione che ha guadagnato dieci punti, dal 25 al 35,7%, forse per effetto della realizzazione di importanti campagne televisive.

Tavola 3 - Modalità di conoscenza del 1522. Periodo 1° gennaio 2013 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

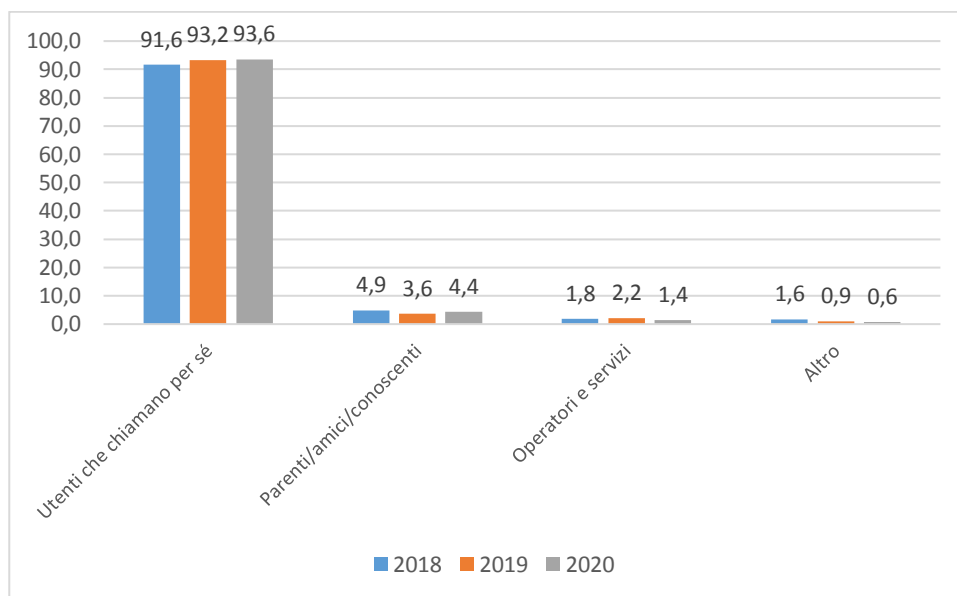
Modalità di conoscenza	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Internet	2.489	1.967	1.975	2.337	2.488	3.538	5.590	4.138
Tv	12.419	7.511	5.215	3.607	2.507	4.464	3.010	3.704
Parente / Amico / Conoscente	1.395	934	654	762	740	1.086	1.102	809
Servizio pubblico e/o ufficio pubblico	1.445	1.259	752	880	829	1.015	1.268	741
Stampa	511	432	172	133	166	162	157	246
Manifesti pubblicitari nelle città e/o sui mezzi di trasporto	228	492	103	112	96	71	84	56
Elenco telefonico	1.478	714	281	368	253	207	220	42
Radio	58	47	24	26	27	30	20	22
Altro	106	87	28	73	69	112	156	213
Non sa/non ricorda	37	13	17	37	38	32	48	38
Non Risponde	127	183	285	221	315	574	405	363
N.D.	12.074	11.502	10.200	9.078	10.088	11.942	9.230	16.105
Totale	32.367	25.141	19.706	17.634	17.616	23.233	21.290	26.477

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Da chi e da dove vengono le richieste di aiuto

A chiedere aiuto sono soprattutto le persone che sono vittime della violenza, ma le chiamate arrivano anche da parenti, amici e conoscenti e da operatori. Gli operatori chiamano soprattutto per avere informazioni sul 1522, sui centri antiviolenza e per segnalare casi di violenza.

Figura 1. Tipologia di utenza. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori percentuali



Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Tra i servizi che chiamano vi sono anche i centri antiviolenza stessi (23,1% nel 2020) che peraltro per lo svolgimento delle loro attività sono strettamente legati al 1522: dall'indagine Istat sui Centri antiviolenza emerge infatti come il 95,3% di questi aderiscano al 1522.

Tra gli operatori e i servizi sono da segnalare anche le forze dell'ordine (59,9%), seguite dagli operatori del pronto soccorso (9,9%) e dai servizi sociali e i consultori (il 5,6%). Rispetto al 2019 sono aumentate le segnalazioni da parte dei servizi sociali e dei Centri antiviolenza.

Tavola 4 - Tipologia di operatori e servizi che chiamano. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori percentuali

	2018	2019	2020
Servizi FF.OO. (Commissariati, Stazioni CC, etc.)	60,0	70,8	59,9
Centro Antiviolenza	20,1	17,3	23,1
Pronto Soccorso	8,6	7,9	9,9
Servizio Sociale Comunale	5,8	2,1	4,6
Consultorio	2,1	1,3	1,1
Servizio di Psicologia o Psichiatrico	1,4	0,2	0,3
Scuola	1,9	0,4	1,1

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

In ambito familiare a segnalare la violenza sono soprattutto i genitori delle vittime (22,3% nel 2020), seguiti dai figli (15,4%) e dai fratelli o le sorelle (11,3%). Un'attenzione particolare va messa sul dato dei figli che è aumentato fortemente nel 2020 rispetto agli anni precedenti quando in media raggiungeva il 7%.

Le richieste di aiuto arrivano tutti i giorni al 1522, sebbene siano minori le chiamate delle vittime durante il sabato e la domenica, con uno scarto di circa 2-3 punti percentuali

rispetto al lunedì-venerdì, anche in relazione allo stile di vita delle famiglie che sono più spesso radunate insieme durante il fine settimana.

Tavola 5 - Chiamate di utenti e vittime per giorni della settimana. Periodo 1° gennaio 2013 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

Utenti								
Anno	Domenica	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Totali
2013	3.176	5.879	5.087	5.123	4.708	4.765	3.629	32.367
2014	2.400	4.371	4.120	3.966	3.788	3.695	2.801	25.141
2015	1.981	3.452	3.173	3.095	2.916	2.757	2.332	19.706
2016	1.675	3.010	2.893	2.723	2.725	2.544	2.064	17.634
2017	1.915	2.844	2.711	2.626	2.661	2.566	2.293	17.616
2018	2.728	4.050	3.605	3.386	3.411	3.272	2.781	23.233
2019	2.226	3.654	3.450	3.193	3.034	3.128	2.605	21.290
2020	3.096	4.319	4.045	4.054	3.830	3.761	3.372	26.477

Vittime								
Anno	Domenica	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Totali
2013	1.559	2.831	2.496	2.512	2.348	2.267	1.579	15.592
2014	987	1.831	1.685	1.677	1.640	1.515	1.139	10.474
2015	866	1.381	1.248	1.297	1.167	1.157	966	8.082
2016	734	1.410	1.343	1.237	1.289	1.196	916	8.125
2017	887	1.355	1.226	1.202	1.207	1.140	1.068	8.085
2018	949	1.686	1.536	1.434	1.499	1.322	1.176	9.602
2019	927	1.526	1.398	1.295	1.271	1.252	978	8.647
2020	1.469	2.084	1.923	2.026	1.881	1.813	1.637	12.833

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Quando il 1522 rappresenta una risposta concreta

Nella maggior parte dei casi le vittime sono state inviate ad altri servizi, questo ha riguardato il 76,4% dei chiamanti il 1522 nel 2020, un dato però progressivamente in diminuzione dal 2015-2016, quando superava il 90%. Già la riduzione era stata importante nel 2019 (83,8%), ma la punta di minimo è stata raggiunta nel 2020.

Sono soprattutto invii ai Centri e servizi anti violenza (87,7% nel 2020) che con le Case protette raggiungono l'89,6%, cui seguono in misura residuale gli invii ai servizi sociali, ai consultori e alle forze dell'ordine. Nel 2020 rispetto al 2019 sono aumentati gli invii alle Case protette di accoglienza e ai Carabinieri e Polizia.

Tavola 6- Trasferimento della chiamata ad altro servizio e tipologia di servizio di invio. Periodo 1° gennaio 2013 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Trasferimento ad altro servizio								
Si	13.582	9.418	7.369	7.458	7.259	8.249	7.244	9.804
No	2.010	1.056	713	667	826	1.353	1.403	3.029
Servizio di invio								
Centri e Servizi Antiviolenza	11.725	8.530	6.886	6.886	6.674	7.648	6.343	8.601
Servizi sociali	146	79	56	94	62	108	183	240
Consultori familiari	192	156	55	102	106	168	321	234
112 - Stazioni Carabinieri	202	198	133	114	156	149	126	202
Case protette e di accoglienza	167	78	93	82	97	57	15	183
Servizi di psicologia ASL	134	37	51	103	66	36	78	96
113 - Commissariati PS	25	20	10	12	13	8	10	47
Servizio di emergenza 114	20	48	16	17	19	22	32	47
Questure	6	3	2	2	3	8	34	23
UNAR (800 90 10 10)	4	1	2	2	1	0	1	23
Pronto soccorso	1	1	2	2	0	2	35	22
Servizio di emergenza 118	21	17	20	7	12	10	20	22
Caritas	33	13	6	3	7	3	8	15
Consigliera di Parità	27	7	13	14	19	16	11	14
DSM	35	11	9	13	6	5	15	14
Centri con solo servizi antistalking	144	88	8	1	2	2	1	7
Numero Anti Tratta (800 290 290)			3	2	3	4	4	6
Centri impiego	16	6	4	2	2	3	2	4
Pronto soccorso dedicati	6	9	0	0	11	0	5	4

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Chi sono le vittime della violenza che cercano aiuto

Nella maggioranza dei casi le vittime che si rivolgono al 1522 in cerca di aiuto sono al primo contatto (93,5%), mentre solo il 7,5% di queste lo ha contattato più volte. Questo dato è stabile nel tempo.

Le vittime segnalate al 1522 sono donne nel 96,4% dei casi, un dato costante negli anni. Il 24,4% ha tra 35 e 44 anni, circa il 20,9% tra 45 e 54 anni e il 19,4% tra 25 e 34 anni. Nell'89,4% sono italiane, un dato leggermente maggiore rispetto agli altri anni.

Va notato che nel 2020 la quota delle non risposte ai dati anagrafici delle vittime è decisamente aumentata, a causa di un aumento delle telefonate che si interrompevano anticipatamente durante il lockdown, cosa che può essere intesa come un indicatore di difficoltà nella permanenza al telefono da parte delle vittime.

Tavola 7 - Variabili socio-anagrafiche delle vittime. Sesso, classe di età, stato civile, condizione occupazionale, titolo di studio, cittadinanza. Periodo 1° gennaio 2013 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sesso								
Donne	14327	10034	7770	7830	7799	9341	8427	12368
Uomini	1140	429	311	295	286	261	218	456
N.D./non indicato	125	11	1	0	0	0	2	9
Classe di età								
fino a 17 anni	126	97	56	54	72	91	99	218
18-24 anni	792	691	514	510	517	606	690	924
25-34 anni	2534	1856	1444	1432	1401	1535	1635	1856
35-44 anni	4096	2758	2094	2141	2038	2286	2225	2334
45-54 anni	3511	2273	1697	1790	1605	2171	1805	1996
55-64 anni	1883	1143	916	921	835	1036	882	1154
65 anni e più	1469	880	724	737	663	796	639	1068
N.D./non indicato	1181	776	637	540	954	1081	672	3283
Stato civile								
Coniugato	6930	4757	3764	3746	3523	4347	3570	4948
divorziato da matrimonio/unione civile	763	446	313	343	408	468	414	417
celibe/nubile	4058	2933	2365	2505	2578	3027	3070	4485
separato di fatto/legalmente da matrimonio	1897	1194	864	873	852	944	853	1028
vedovo da matrimonio/unione civile	660	386	308	283	270	297	241	404
N.D./non indicato	1284	758	468	375	454	519	499	1551
Condizione occupazionale								
casalinga-o	2256	1587	940	973	985	1121	972	1050
disoccupato, in cerca di lavoro	3875	2439	2122	1957	1826	2140	2009	2695
lavoratore-trice in nero	510	419	369	336	366	482	411	363
occupato	5344	3626	2745	3000	2997	3766	3344	4037
ritirato-a dal lavoro	1917	1203	998	1012	927	1013	862	1302
studente	432	385	300	303	357	381	481	807
N.D./non indicato	1258	815	608	544	627	699	568	2579
Titolo di studio								
Licenza Media Superiore	5529	3245	2014	1961	1258	1949	1919	1276
Licenza Media Inferiore	4262	2699	1472	1375	918	1409	1256	524
Laurea o Diploma di lau	2104	1478	869	944	773	1079	1252	926
Licenza Elementare	1000	392	223	220	126	174	155	84
N.D./non indicato	2697	2660	3504	3625	5010	4991	4065	10023
Nazionalità								
Italiana	12632	8533	6758	6834	6687	8096	7120	11017
Staniera	1789	1349	960	1029	1068	1113	1125	1299
N.D./non indicato	1171	592	364	262	330	393	402	517
Totale vittime	15592	10474	8082	8125	8085	9602	8647	12833

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

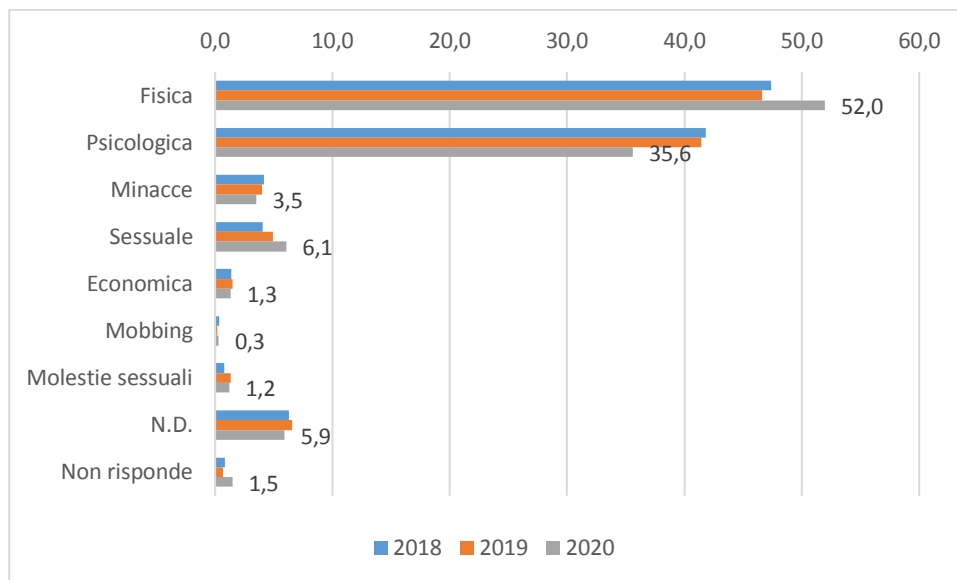
Quale è la violenza subita

La violenza denunciata al telefono è per lo più di tipo fisico e psicologica, un dato costante negli anni. Tuttavia nel 2020 le segnalazioni per violenza fisica sono aumentate

raggiungendo il 52%, mentre sono diminuite le vittime che hanno riportato la violenza psicologica.

Le vittime che hanno subito le molestie sessuali e il mobbing, sono quelle che hanno contattato più di una volta il 1522.

Figura 2 - Tipo di violenza principale subita dalle vittime. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori percentuali



Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Tavola 8 - Tipo di violenza principale subita dalle vittime. Periodo 1° gennaio 2013 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

Tipo di violenza	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Economica	261	211	140	151	145	123	118	160
Fisica	7.213	4.904	3.760	3.807	3.619	4.248	3.760	6.210
Minacce	408	448	306	350	356	375	323	421
Mobbing	96	36	27	20	33	31	16	37
Molestie sessuali	105	96	72	65	91	72	106	142
N.D.	1.598	766	489	370	464	566	530	708
Non risponde	363	160	161	106	91	75	53	176
Psicologica	5.026	3.424	2.918	2.965	2.839	3.747	3.343	4.255
Sessuale	522	429	209	291	447	365	398	724

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Quella riportata è quasi sempre una violenza che si ripete da anni (67,7% nel 2020) o da mesi (21,9%), in pochi casi si riferisce a pochi episodi, mentre nel 4,4% dei casi si tratta della segnalazione del primo ed unico caso di violenza. Nel 2020, la presenza di una quota maggiore di violenze che non hanno una storia pregressa (le violenze caratterizzate da pochi episodi o un unico episodio sono aumentate di circa 3 punti percentuali) fa riflettere sul fatto che potrebbe trattarsi di violenze nate nella delicata fase della pandemia. Allo stesso tempo, è invece **la convivenza stretta con il proprio carnefice che può avere**

innescato nella vittima la spinta a cercare aiuto, chiamando il 1522, come testimoniato dall'aumento delle chiamate da parte delle vittime che da mesi subivano la violenza.

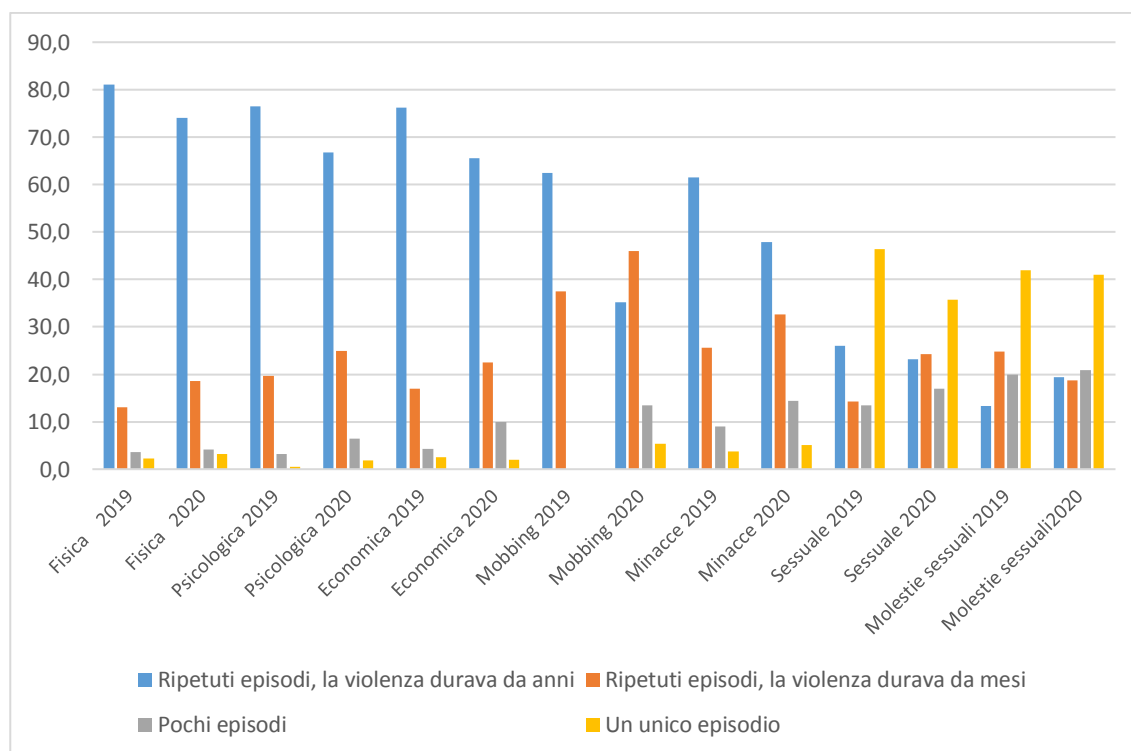
Tavola 9 - Frequenza dell'atto violento riportato dalle vittime. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti e percentuali

Frequenza atto violento	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	6.504	5.919	7.530	75,6	75,6	67,7
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	1.513	1.311	2.433	17,6	16,7	21,9
Pochi episodi	371	329	681	4,3	4,2	6,1
Un unico episodio	220	271	486	2,6	3,5	4,4

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Emergono comunque delle importanti differenze in base al tipo di violenza subita, la violenza fisica, quella psicologica ed economica infatti si connotano per la loro durata prolungata nel tempo, che caratterizza in generale la violenza da partner, mentre altri tipi di violenza si ripetono con minore frequenza.

Figura 3. Tipo di violenza principale subita dalle vittime e frequenza dell'atto violento. Periodo 1° gennaio 2019 – 30 ottobre 2020. Valori percentuali – per 100 violenze dello stesso tipo



Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Le violenze segnalate al 1522, che si qualificano soprattutto come violenza domestica, avvengono in casa in circa il 90% dei casi, un dato stabile nel tempo. I luoghi di lavoro e i luoghi pubblici infatti sono decisamente minoritari.

Tavola 10. Luoghi di accadimento della violenza. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

Luogo dell'atto violento	2018	2019	2020
La propria casa	7.328	6.450	9.486
Il luogo di lavoro	126	93	112
L'automobile	24	30	29
La casa altrui	174	152	224
La strada	149	106	189
Un locale pubblico	46	38	72
Altro	182	310	485
N.D.	1.506	1.438	1.788
Non risponde	67	30	448

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Le conseguenze della violenza

A causa della violenza le donne hanno paura per la propria incolumità (34,1% nel 2020), provano un forte stato di soggezione (23,6%) e ansia (19,6%). A queste si aggiunge il timore per l'incolumità dei propri cari (4,7%) e la paura della morte (4,4%). Il 7%, invece, pur sentendosi molestata non teme un pericolo imminente.

Tavola 11 - Modifica dei comportamenti a seguito dell'atto violento. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori percentuali

	2018	2019	2020
Ha paura o timore per la propria incolumità	28,6	33,6	34,1
Prova un grave stato di soggezione	27,5	19,2	23,6
Prova ansia	22,2	24,9	19,6
Si sente molestata ma non ha timore di pericolo imminente	5,3	4,5	7,0
Prova fastidio	4,8	6,1	6,7
Ha paura per l'incolumità dei propri cari	5,6	5,8	4,7
Ha paura di morte	5,9	5,9	4,4
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Le conseguenze non sono solo per le vittime: quasi il 70% di queste infatti ha figli, che a volte, come si è detto precedentemente, sono talmente coinvolti da chiamare loro stessi il 1522. Il 30,7% ha figli minori, un dato in diminuzione nel 2020, anche se l'elevato numero di chiamate interrotte durante l'anno in corso anno ha generato un elevato numero di risposte mancanti.

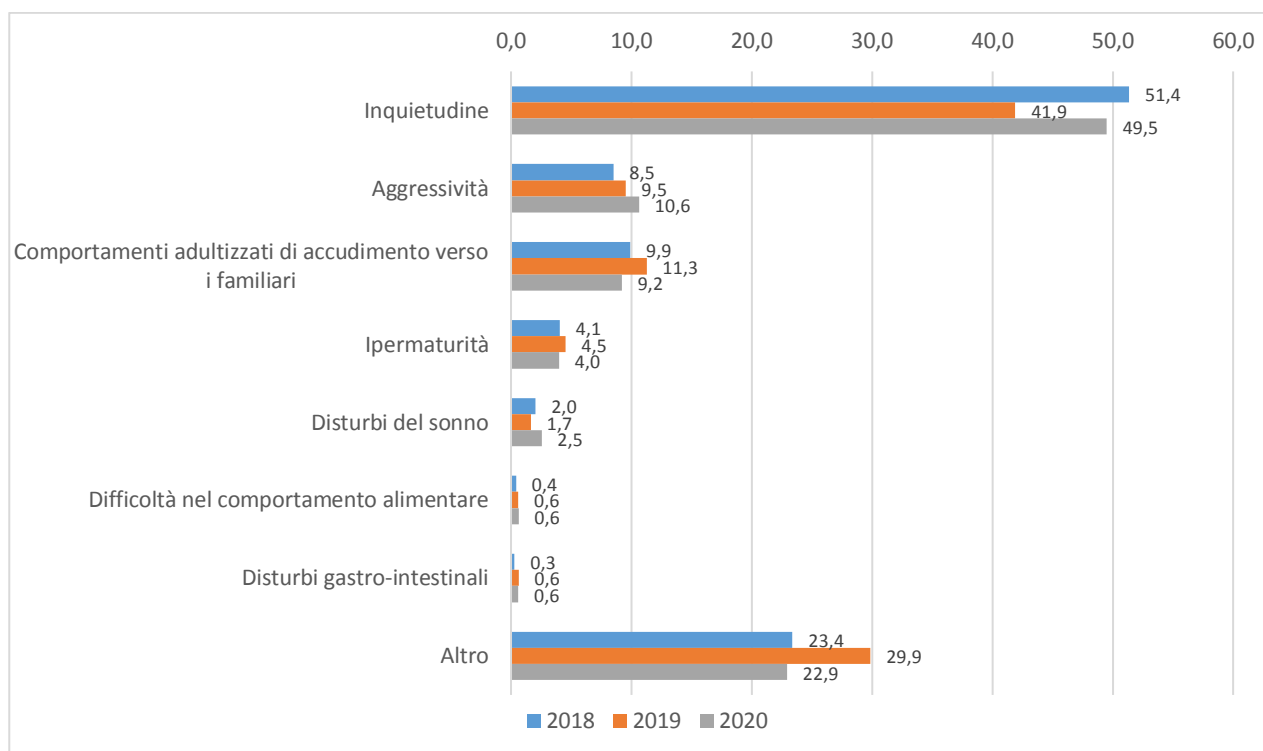
La violenza assistita è purtroppo un fenomeno diffuso per queste vittime, nel 48% dei casi i figli hanno assistito alla violenza e nel 10% l'hanno subita loro stessi. Come conseguenza, circa il 50% ha mostrato inquietudine, il 10% aggressività e in una percentuale simile ha assunto comportamenti adultizzati di accadimento dei genitori. Meno frequenti, invece, sono i disturbi dell'alimentazione e del sonno.

Tavola 12 - Donne vittime di violenza con figli, figli minori, figli che assistono o subiscono la violenza. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti e percentuali

	2018		2019		2020	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Vittime con figli	6.284	62,3	5.401	66,3	7.039	69,3
Vittime con figli minori	3.758	41,5	3.332	40,9	3.472	30,7
Totale figli che assistono alla violenza	3.401	54,1	2.834	52,5	3.350	47,6
Totale figli che subiscono la violenza	1.085	17,3	878	16,3	738	10,5

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Figura 4 – Le conseguenze dei figli che assistono la violenza. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori percentuali



Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Una violenza soprattutto non denunciata

Dal racconto che le vittime fanno alle operatrici del 1522 emerge che **la maggior parte di esse non denuncia la violenza subita alle autorità competenti. Solo il 14,2% nel 2020 ha denunciato la violenza subita (1.317 vittime), il 2,7% aveva denunciato ma poi ha ritirato la denuncia (249 vittime), e di queste il 35,3% è tornata a vivere con il maltrattante.**

L'83,1%, invece, non ha proprio denunciato, percentuale che è aumentata rispetto agli anni precedenti; era pari al 79,7% nel 2019.

I motivi della mancata denuncia sono legati alle conseguenze negative che si possono generare nel contesto familiare (23%), alla paura generica (14,5%), alla paura della reazione del violento (15,6%), all'incertezza sul dopo (6,6%), oltre alla poca fiducia nelle Forze dell'Ordine o perché queste ultime hanno sconsigliato di fare denuncia (5,5%).

Tavola 13 - Vittime che denunciano. Motivi della denuncia poi ritirata e della mancata denuncia. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

	2018	2019	2020
Vittime che denunciano	1.363	1.310	1.317
Vittime che denunciano e poi ritirano la denuncia	290	282	249
Vittime che non denunciano	6.876	6.241	7.706
Motivi della non denuncia			
Non vuole compromettere la famiglia	1.458	1.056	1.498
Ha paura del violento	1.042	857	1.017
Non ha un posto sicuro dove andare	250	153	431
Non ha fiducia nelle Forze dell'Ordine	104	83	100
E' stata invitata dalle FF.OO. a non fare denuncia o ritirarla	249	183	257
E' tornata dal maltrattante	373	197	372
Teme di essere giudicata male dai propri familiari	32	53	105
Ha già denunciato e non è successo niente	5	7	9
Ha paura	761	968	944
Altri motivi	1.569	1.855	1.450
Non risponde	298	250	320
Totale motivi non denuncia	6.141	5.662	6.503

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

L'identikit dell'autore della violenza

La violenza riportata alle operatrici del 1522 è soprattutto una violenza nella coppia: Il 58,4% quella da partner attuali nel 2020, il 15,3% da ex partner e lo 0,6% da partner occasionali. Questi dati sono pressoché costanti rispetto agli anni precedenti per quanto riguarda il partner attuale e leggermente in diminuzione per l'ex partner; sicuramente il confinamento dei primi mesi dell'anno può avere influito nel limitare la mobilità e conseguentemente le potenzialità di stalking da parte degli ex. Questo dato è peraltro riscontrabile anche nella diminuzione delle denunce per il reato di stalking nei mesi di quarantena.

Il 18,8% (al 30 ottobre 2020) delle vittime ha subito la violenza da parte di un familiare, in particolare prevale la categoria dei genitori e dei figli; un dato questo in aumento rispetto agli altri anni. Nel 2018 e 2019 era pari rispettivamente al 12,1% e 12,8%.

La violenza agita dai genitori ha riguardato nel 34,8% vittime di 18-24 anni e nel 24,6% di 25-34 anni, per lo più femmine (90% dei casi), la violenza da parte dei figli ha colpito nel 39,4% vittime anziane con più di 65 anni e nel 25,7% di 54-65 anni, anche in questo caso di sesso femminile nel 93% dei casi.

Il rimanente 5,9% ha segnalato violenze di amici, colleghi ed altri conoscenti, mentre solo lo 0,9% delle violenze subite dagli sconosciuti arriva al 1522.

Tavola 14 - Tipo di rapporto con l'autore della violenza. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti e percentuali

	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	valori assoluti			valori percentuali		
Violenza da PARTNER o EX PARTNER	7.142	6.368	8.168	80,2	79,3	74,4
Marito / Moglie	3.636	3.066	4.177	40,8	38,2	38,0
Convivente	1.347	1.234	1.706	15,1	15,4	15,5
Partner	419	469	529	4,7	5,8	4,8
Ex Convivente	535	501	490	6,0	6,2	4,5
Ex Marito / Ex Moglie	392	308	451	4,4	3,8	4,1
Ex Partner	769	712	744	8,6	8,9	6,8
Partner Occasionale	44	78	71	0,5	1,0	0,6
Violenza in famiglia (non nella coppia)	1.080	1.030	2.070	12,1	12,8	18,8
Padre / Madre	332	361	818	3,7	4,5	7,4
Figlio / Figlia	427	398	721	4,8	5,0	6,6
Fratello / Sorella	191	163	305	2,1	2,0	2,8
Altro familiare	130	108	226	1,5	1,3	2,1
Altri persone conosciute	613	541	653	6,9	6,7	5,9
Conoscente	206	222	265	2,3	2,8	2,4
Vicino	186	108	150	2,1	1,3	1,4
Collega - Datore di lavoro	136	114	122	1,5	1,4	1,1
Amico/a	81	90	110	0,9	1,1	1,0
Paziente / Cliente	4	7	6	0,0	0,1	0,1
Altro	65	57	104	0,7	0,7	0,9
Sconosciuto	75	96	94	0,8	1,2	0,9
Totale rispondenti	8.910	8.035	10.985	100,0	100,0	100,0

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

La maggior parte degli autori delle violenze, al contrario delle vittime, è un uomo. Nel 2020, la percentuale per gli uomini è stata pari al 91,8%, in calo rispetto al 94,1% del 2019. Questa diminuzione non è tanto attribuibile alle violenze compiute dalle donne, che negli anni hanno sempre oscillato tra il 5,5 e il 7% e sono pari al 6,8% nel 2020 (erano il 5,7% nel 2019), quanto all'aumento della modalità "sesso sconosciuto" che era lo 0,2% nel 2019 ed è l'1,4% nel 2020. Una modalità questa che è sempre stata molto residuale nelle altre annualità della serie.

Come per le vittime, il titolo di studio di chi agisce violenza è medio-alto, il 65,8% ha il diploma o la laurea, caratteristiche che mostrano la trasversalità del fenomeno della violenza che interessa diverse età e background socio-economici.

Analogamente alle vittime, gli autori sono soprattutto italiani (90,6% del 2020), un dato di poco superiore al 2019 (88,2%).

Tavola 15 - Variabili socio demografiche dell'autore della violenza. Sesso, età, condizione occupazionale, titolo di studio, stato civile e nazionalità. Periodo 1° gennaio 2013 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sesso								
Uomo	13.308	8.977	7.054	7.185	7.115	8.562	7.670	11.186
Donna	909	680	541	563	513	495	466	823
Sconosciuto		57	32	48	38	29	17	175
N.D.	1.375	760	455	329	419	516	494	649
Classe di età								
Inferiore a 18 anni	80	57	53	30	47	55	52	62
18 - 24 anni	544	425	291	326	296	338	383	368
25 - 34 anni	1.741	1.381	1.055	1.070	995	1.130	1.256	1.097
35 - 44 anni	3.778	2.593	1.910	1.882	1.739	2.068	1.947	1.827
45 - 54 anni	3.560	2.523	1.864	1.900	1.737	2.231	2.083	1.806
55 - 64 anni	2.176	1.328	1.076	1.028	944	1.274	1.069	1.112
65 ed oltre	1.715	1.082	847	910	804	936	838	1.004
Non risponde	228	112	103	144	133	93	50	209
Condizione occupazionale								
Occupata/o	6.732	5.153	3.868	3.966	4.110	5.131	4.729	5.317
Non risponde	621	594	580	828	755	547	413	3.090
Disoccupata/o	2.603	2.012	1.491	1.395	1.290	1.611	1.453	1.754
Pensionata/o	1.841	1.278	980	963	892	1.047	911	1.153
Lavoratrice/tore in nero	408	371	391	392	310	414	350	367
Studentessa/Studente	207	153	119	111	159	177	169	231
Ritirata/o o inabile al lavoro	108	67	107	66	76	74	50	128
Casalinga/o	78	89	71	47	43	50	34	70
Titolo di studio								
Licenza Elementare	1.194	524	297	275	136	225	210	108
Licenza Media Inferiore	4.572	3.061	1.805	1.575	1.000	1.620	1.532	634
Licenza Media Superiore	4.230	2.677	1.536	1.502	887	1.484	1.505	938
Laurea o Diploma di laurea	1.390	796	525	516	382	615	697	487
Stato civile								
Coniugata/o	7.326	5.028	3.963	3.977	3.709	4.599	3.867	5.397
Divorziata/o	513	298	238	234	314	334	329	269
Non risponde	674	492	386	500	544	380	286	1.961
Nubile/Celibe	3.485	2.653	2.159	2.212	2.276	2.842	2.811	3.493
Separata/o	1.757	1.115	756	730	696	812	724	892
Vedova/o	255	132	98	111	100	86	100	120
Nazionalità								
Italiana	12.417	8.316	6.539	6.669	6.396	7.767	7.037	8.672
Non Italiana	1.315	1.131	782	809	840	955	944	896

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Appendice statistica - I dati regionali

Tavola 1 - Utenti per regione di provenienza. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. *Valori assoluti*

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Totale
Piemonte	1.933	1.847	1.514	1.463	1.283	1.554	1.496	1.561	12.651
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	47	32	19	18	17	22	15	21	191
Liguria	841	741	548	497	395	527	493	509	4.551
Lombardia	4.103	3.344	2.718	2.648	2.542	3.186	3.021	3.493	25.055
Trentino-Alto Adige/Südtirol (a)	201	151	139	127	91	175	190	202	1.276
Trento	122	103	107	98	64	120	135	120	869
Bolzano/Bozen	75	47	32	29	24	52	52	72	383
Veneto	2.159	1.644	1.205	959	997	1.359	1.486	1.507	11.316
Friuli-Venezia Giulia	455	329	262	238	221	321	283	274	2.383
Emilia-Romagna	1.769	1.315	966	881	762	1.101	1.125	1.325	9.244
Toscana	1.627	1.187	883	720	950	1.274	1.322	1.321	9.284
Umbria	433	312	237	220	196	262	240	218	2.118
Marche	702	484	498	443	383	503	430	498	3.941
Lazio	3.785	3.439	2.431	2.255	1.992	2.871	2.828	3.183	22.784
Abruzzo	684	598	502	443	394	553	460	449	4.083
Molise	133	90	93	66	41	47	75	65	610
Campania	3.448	2.707	2.162	1.828	1.662	2.292	2.119	2.257	18.475
Puglia	2.066	1.682	1.237	982	909	1.359	1.147	1.304	10.686
Basilicata	182	164	102	91	103	140	149	130	1.061
Calabria	882	672	530	409	376	503	510	553	4.435
Sicilia	2.590	1.965	1.398	1.373	1.198	1.392	1.311	1.442	12.669
Sardegna	1.035	787	588	569	501	604	496	548	5.128
N.D.	3.292	1.651	1.674	1.404	2.603	3.188	2.094	5.617	21.523
Italia	32.367	25.141	19.706	17.634	17.616	23.233	21.290	26.477	183.464

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Tavola 2 - Vittime per regione di provenienza e annualità. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

Regioni	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Totale
Piemonte	1.067	824	669	703	651	722	647	816	6.099
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	27	14	12	11	10	10	9	12	105
Liguria	431	310	212	215	188	234	189	258	2.037
Lombardia	2.193	1.588	1.256	1.348	1.297	1.415	1.370	1.885	12.352
Trentino-Alto Adige/Südtirol (a)	104	67	55	58	32	74	81	94	565
Trento	65	53	41	44	25	60	62	64	414
Bolzano/Bozen	38	13	14	14	7	14	19	24	143
Veneto	1.071	712	504	486	490	632	626	795	5.316
Friuli-Venezia Giulia	232	131	115	119	108	132	111	130	1.078
Emilia-Romagna	941	628	456	443	413	522	491	716	4.610
Toscana	836	531	389	344	450	573	519	695	4.337
Umbria	242	121	116	97	105	118	103	121	1.023
Marche	380	205	221	212	173	230	185	249	1.855
Lazio	1.956	1.512	1.045	1.101	905	1.232	1.182	1.549	10.482
Abruzzo	335	207	183	186	181	224	188	244	1.748
Molise	56	39	38	32	20	24	33	43	285
Campania	1.734	1.171	904	862	745	990	864	1.083	8.353
Puglia	1.122	699	519	462	428	611	480	684	5.005
Basilicata	95	77	49	41	50	56	69	70	507
Calabria	448	282	190	193	169	194	215	275	1.966
Sicilia	1.134	694	522	570	515	565	525	693	5.218
Sardegna	489	307	225	232	225	242	191	283	2.194
N.D.	699	355	402	410	930	802	569	2.138	6.305
Italia	15.592	10.474	8.082	8.125	8.085	9.602	8.647	12.833	81.440

Fonte: Dpo -PdCM /gestore del servizio 1522

Tavola 3 – Servizi a cui è stata inviata la vittima per ragione della chiamata. Periodo 1° gennaio 2018 – 30 ottobre 2020. Valori assoluti

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Centri e Servizi Antiviolenza	Segnalazione di un caso di violenza	2367	1691	1382	1336	1238	1007	556	1099
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	7703	5757	4582	4687	4636	5856	5081	6753
	Richiesta di aiuto per Discriminazione	3							
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	1642	1071	907	862	799	779	700	740
	Emergenza	10	11	15	1	1	6	6	9
Case protette e di accoglienza	Segnalazione di un caso di violenza	42	21	30	22	27	17	4	36
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	123	55	60	57	68	40	11	140
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	2	2	3	2	2			5
	Emergenza				1				2
112 - Stazioni Carabinieri	Segnalazione di un caso di violenza	19	6	4	8	11	11	22	59
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	24	9	8	12	8	3	15	86
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	9	7	3	7	5	4	9	23
	Emergenza	150	176	118	87	132	131	80	34
Centri con solo servizi antistalking	Segnalazione di un caso di violenza	8	5	1					
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	16	4						
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	120	78	7	1	2	2	1	7
	Emergenza		1						
Servizi di psicologia ASL	Segnalazione di un caso di violenza	16	3	7	17	5	5	1	5
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	108	31	37	71	52	28	66	86
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	9	3	7	15	9	3	11	5
	Emergenza	1							
113 - Commissariati PS	Segnalazione di un caso di violenza	3			1	2	1	1	16
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	3	3	2	3	1		2	21
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	4	4	5	4	2	1	3	9
	Emergenza	15	13	3	4	8	6	4	1
118	Segnalazione di un caso di violenza	1		1	1			2	8
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	4		4				5	11
	Emergenza	16	17	15	6	12	10	13	3
Servizi sociali	Segnalazione di un caso di violenza	51	25	16	35	17	17	40	58
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	88	54	37	57	43	90	137	177
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	7		3	2	2	1	6	5
Consigliera di Parità	Segnalazione di un caso di violenza	3	2	2	1	2		1	5
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	22	5	11	12	15	16	9	9
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	2			1	2		1	
Centri impiego	Segnalazione di un caso di violenza								1
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	15	6	4	2	2	3	2	3
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	1							
Consultori familiari	Segnalazione di un caso di violenza	25	12	7	17	12	16	41	24
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	145	126	46	75	82	119	231	184
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	22	18	2	10	12	32	48	26
	Emergenza						1	1	
UNAR (800 90 10 10)	Segnalazione di un caso di violenza	1			1				2
	Richiesta di aiuto vittima di violenza		1	2		1		1	15
	Richiesta di aiuto per Discriminazione	3			1				3
	Richiesta di aiuto vittima di stalking								3
Questure	Segnalazione di un caso di violenza	1						5	4
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	2					2	6	6
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	2	1	1	2			11	3
	Emergenza	1	2	1		3	6	12	10
Caritas	Segnalazione di un caso di violenza	7	2		1	2			2
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	26	10	6	2	5	3	8	13
	Richiesta di aiuto vittima di stalking		1						
114	Segnalazione di un caso di violenza	13	31	8	11	13	14	14	18
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	7	13	6	6	6	8	14	29
	Richiesta di aiuto vittima di stalking		4	2				4	
Pronto soccorso	Segnalazione di un caso di violenza			1				8	7
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	1		1	2		2	27	15
	Emergenza		1						
Numero Anti Tratta (800 290 290)	Segnalazione di un caso di violenza			3	1	1	1	2	3
	Richiesta di aiuto vittima di violenza				1	2	3	2	3

Nota metodologica

Il 1522 è il numero di pubblica utilità messo a disposizione dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, per sostenere e aiutare le vittime di violenza di genere e *stalking*, in linea con quanto definito all'interno della Convenzione di Istanbul⁵. Esso è gratuito, **garantisce l'anonimato** e copre diverse forme di violenza per 24 ore al giorno e in 4 lingue diverse oltre l'Italiano (Inglese, francese, arabo e spagnolo). Questa *helpline* fornisce informazioni di primo soccorso in caso di emergenza o indicazioni utili sui servizi e i centri anti violenza attivi a livello territoriale cui le vittime di violenza, o altri utenti possono rivolgersi. Il data base relativo ai servizi cui rivolgersi viene costantemente aggiornato dalle Amministrazioni Regionali e dalle Associazioni attive sui territori: dal momento dell'attivazione di un nuovo centro o servizio o sportello vengono infatti fornite tutte le indicazioni in merito ad indirizzi e modalità di erogazione dei servizi che consentono alle operatrici del 1522 di fornire indicazioni aggiornate e tempestive.

Le informazioni fornite durante la telefonata vengono registrate su una piattaforma informatizzata di cui si dispongono i dati a partire dal gennaio 2013. L'analisi del fenomeno della violenza e dello *stalking* che emerge dalla lettura dei dati del 1522 restituisce uno spaccato utile a comprenderne le dinamiche e le caratteristiche, che si avvicina sorprendentemente al profilo già rilevato dalle indagini campionarie condotte dall'ISTAT sulla stessa tematica.

La registrazione avviene a seguito di domande poste dalle operatrici del numero di pubblica utilità secondo un percorso standardizzato il cui filtro è rappresentato dal motivo della chiamata. A seconda dei diversi motivi della chiamata l'operatrice inserisce informazioni e dati, riportando quanto dichiarato dagli utenti del 1522.

A seconda della motivazione le chiamate sono state classificate in tre macro-raggruppamenti:

- Chiamate valide che provengono da interlocutori che chiamano per avere informazioni o chiedere supporto per sé stessi, 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 ma di scherzare o denigrare lo stesso e chiamate fatte per errori non intenzionali.

All'interno delle chiamate valide le informazioni riportate sono state ulteriormente suddivise per le macro-categorie "utenti" e "vittime". Le vittime sono coloro che hanno subito qualche forma di violenza e/o *stalking*, e di cui si dispongono dettagli socio-anagrafici che negli utenti sono molto meno indagati.

Una importante considerazione va effettuata sul **processo di standardizzazione** operato sul data base. I dati sono stati resi confrontabili per i vari anni dal momento che nelle diverse annualità sono state utilizzate modalità di risposta non omogenee. Questo lavoro

⁵ Il servizio di supporto telefonico alle vittime di violenza è previsto dalla Convenzione di Istanbul dove, all'art.24, si afferma che i governi "take the necessary legislative or other measures to set up state-wide round-the-clock (24/7) telephone helplines free of charge to provide advice to callers, or with due regard for their anonymity, in relation to all forms of violence covered by the scope of this Convention".

di normalizzazione è stato condotto soprattutto per rendere fruibili i dati raccolti che sono disponibili nel *dataware house* accessibile attraverso I.STAT “violenza sulle donne” <https://www.istat.it/it/violenza-sulle-donne>.

Un’attenzione specifica va fatta sulla numerosità dei casi: **trattandosi di chiamate (telefoniche e via chat) e non di persone**, i numeri e i commenti sono sempre riferiti a questa unità di rilevazione e non alla utente/vittima che si rivolge al servizio. E’ infatti possibile che la stessa persona possa chiamare diverse volte il numero di pubblica utilità, sia per sé stessa sia per altri. **Il sistema ad oggi, anche per motivi di privacy, non controlla queste informazioni se non attraverso una domanda che viene rivolta a colui che chiama, con la quale si chiede se sia la prima volta o meno che l’utente si sia rivolto al numero di pubblica utilità. Allo stesso modo, giacché è impossibile controllare le informazioni raccolte durante la chiamata o il messaggio inviato, è possibile che la chiamata sia registrata a nome di un possibile interlocutore (diverso dalla vittima) ma che si tratti, in realtà della stessa vittima che non voglia riportare informazioni riferite a sé stessa. In tale caso il database, acquisendo tutte le informazioni di natura socio-anagrafica, viene segnata come vittima.**

Un’ultima considerazione va necessariamente fatta al fine di guidare nella corretta lettura delle informazioni riportate che è strettamente connessa a quanto appena indicato: il fatto che il database sia costituito da chiamate (via telefono o chat) comporta un numero di dati “*non disponibili*” (*N.D. nelle tabelle*) molto elevato e variabile. Spesso le chiamate si interrompono prima della conclusione del colloquio e in molti casi non si riescono ad imputare tali *missing* alla volontà di non rispondere o all’interruzione della telefonata. Laddove è stato possibile ricostruire il dato del “*non risposto*” intenzionale, da quello non intenzionale di non rispondere, si è proceduto con questa codifica.