

**DECRETO INTERMINISTERIALE  
IL MINISTRO DELLE COMUNICAZIONI,  
IL MINISTRO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI  
ED IL MINISTRO PER LE PARI OPPORTUNITA'**

**VISTA** la Convenzione O.N.U. sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 20 novembre 1989, ratificata dalla legge 27 maggio 1991, n.176;

**VISTA** la legge 15 febbraio 1996, n.66;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n.249;

**VISTA** la legge 28 agosto 1997, n.285;

**VISTA** la legge 23 dicembre 1997, n.451;

**VISTA** la legge 3 agosto 1998, n.269;

**VISTA** la legge 8 novembre 2000, n.328;

**VISTO** il Decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n.318;

**VISTO** il Decreto Ministeriale 25 novembre 1997 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n.33 del 5 dicembre 1997;

**VISTO** il Decreto Ministeriale 27 febbraio 1998 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, Supplemento speciale n.67 del 21 marzo 1998;

**VISTO** il Decreto Ministeriale 10 marzo 1998, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n.110 del 14 maggio 1998;

**VISTA** la delibera del Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.6/00/CIR dell'8 giugno 2000 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'11 luglio 2000, n.169;

**VISTA** la delibera del Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.2/02/CIR del 19 febbraio 2002 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n.60 del 12 marzo 2002, con cui è stato assegnato al Ministero delle comunicazioni il codice di emergenza 114;

**CONSIDERATO** che la crescente diffusione nella società contemporanea di comportamenti e situazioni in danno di bambini e adolescenti determina la necessità di prevedere ulteriori misure e servizi diretti ad agevolare e coadiuvare l'attività di contrasto già in essere al dilagare di tale fenomeno;

**CONSIDERATO** che tra le situazioni che possono mettere in pericolo lo sviluppo psico-fisico del minore va compresa anche la diffusione di immagini, parole, messaggi diffusi attraverso i mezzi di comunicazione di massa normalmente accessibili da parte del bambino e dell'adolescente, che possono determinare effetti traumatizzanti o distorsivi per lo sviluppo della loro personalità;

**CONSIDERATO** che il diritto all'ascolto del bambino e dell'adolescente costituisce un rilevante strumento per la valorizzazione della sua personalità, come riconosciuto dagli art. 9 e 12 della Convenzione O.N.U. del 1989;

**CONSIDERATO** che l'erogazione di uno specifico servizio telefonico di emergenza finalizzato a ricevere segnalazioni riguardanti situazioni di rischio per lo sviluppo psico-fisico di bambini e adolescenti rappresenta uno strumento utile e coerente alle suddette fonti nel più ampio contesto delle azioni per la protezione dei minori, come pure dimostrano analoghe esperienze già intraprese in Francia, Austria e Gran Bretagna;

**CONSIDERATO** che l'efficacia di tale servizio richiede la disponibilità di una capacità di ascolto che si dimostri in grado di filtrare le segnalazioni, fornendo una prima assistenza di carattere psicologico, e se del caso, attivando i servizi di emergenza o di pubblica utilità oggi operanti nonché le strutture sanitarie e socio-assistenziali di livello locale;

**RILEVATA** pertanto la necessità di uno specifico servizio in grado di fronteggiare situazioni che possano mettere in pericolo lo sviluppo psico-fisico di bambini ed adolescenti;

**RITENUTO** di dover istituire un servizio di emergenza 114 destinato a fornire assistenza ed intervento ai bambini ed agli adolescenti per gli aspetti di carattere psico-pedagogico;

**CONSIDERATO** che il servizio necessita, prima del suo definitivo avvio, di un periodo di sperimentazione della durata non superiore a tre mesi;

**CONSIDERATO** che tale servizio potrà essere avviato, secondo criteri e modalità che verranno disciplinati con apposito decreto interministeriale, al termine della fase di sperimentazione e, comunque, dopo un'attenta verifica dei dati acquisiti;

**DECRETANO**

**ART.1**

*(codice 114)*

1. Il codice 114 assegnato al Ministero delle comunicazioni è destinato ad un servizio di emergenza accessibile da parte di chiunque intenda segnalare situazioni di emergenza e disagio, anche derivanti da immagini, messaggi e dialoghi diffusi attraverso i mezzi di comunicazione di massa o reti telematiche, che possano nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini ed adolescenti.

**ART.2**

*(sperimentazione)*

1. Per il graduale avvio del servizio è previsto un periodo di sperimentazione della durata non superiore a tre mesi.
2. Durante il periodo di sperimentazione, il servizio è accessibile esclusivamente dalla telefonia fissa, senza oneri per il chiamante e con addebito della chiamata a carico del servizio universale.
3. Il servizio viene effettuato in almeno tre città scelte per rappresentatività statistica, anche ai fini dello sviluppo di differenti modelli operativi.
4. Al termine del periodo di sperimentazione, il servizio, adeguato alle esigenze emerse, viene esteso a tutto il territorio nazionale, secondo criteri e modalità da stabilirsi con successivo decreto interministeriale.

### **ART.3**

#### *(requisiti)*

1. Il servizio deve essere svolto da organizzazioni e/o enti senza finalità di lucro, sia costituite in associazione sia in ente morale, sia in altre forme quali quelle previste dall'art. 3 della legge 11 agosto 1991, n.266, che abbiano comunque maturato esperienza nell'espletamento di servizi di consulenza telefonica sulle problematiche riguardanti l'infanzia e l'adolescenza da almeno cinque anni.
2. Il personale incaricato dello svolgimento del servizio di emergenza 114 deve essere scelto tra esperti in psicologia, psicopedagogia, neuropsichiatria infantile, assistenza legale o, comunque, personale in possesso della necessaria formazione professionale e che non abbia riportato condanne penali né abbia procedimenti penali pendenti.

### **ART.4**

#### *(modalità di esecuzione)*

1. Il servizio è disponibile ventiquattr'ore al giorno in tutti i giorni dell'anno e fornisce assistenza e consulenza anche di natura psicologica. E' escluso l'uso di sistemi automatizzati di risposta.
2. Il servizio è svolto senza finalità di lucro da parte del gestore.
3. Il servizio non può sovrapporsi o sostituirsi ad altri servizi di emergenza e di pubblica utilità. Restano ferme, in particolare, le competenze già attribuite da vigenti disposizioni di legge ad altri numeri di emergenza istituiti sul territorio nazionale.
4. Il servizio è svolto, per quanto necessario, in diretta collaborazione con i servizi sociali, sanitari ed ogni altra autorità, a livello centrale o locale, il cui intervento sia necessario od utile.
5. Il servizio è svolto nella più rigorosa osservanza del diritto alla riservatezza e confidenzialità dell'utente chiamante, nel rispetto della disciplina vigente in materia di trattamento dei dati personali.
6. Il servizio si avvale di infrastrutture di rete atte a garantirne affidabilità e qualità.
7. Al termine della fase di sperimentazione, il gestore trasmetterà al Ministro delle comunicazioni, al Ministro del lavoro e delle politiche sociali ed al Ministro per le pari opportunità i risultati del lavoro svolto, al fine della loro valutazione per il successivo avvio definitivo del servizio.

### **ART.5**

#### *(affidamento del servizio)*

1. Per l'affidamento, durante il periodo di sperimentazione, del servizio di emergenza 114 è indetta procedura ai sensi dell'art.12 della legge 7 agosto 1990 n.241 e successive modifiche, diretta all'individuazione dei soggetti in possesso dei requisiti di cui all'art. 3 ed in grado di garantire l'espletamento del servizio secondo le modalità di esecuzione di cui all'art. 4.
  2. Nella fase di sperimentazione regolata dal presente decreto non sono previsti oneri a carico delle amministrazioni.
- IL MINISTRO DELLE IL MINISTRO DEL LAVORO IL MINISTRO PER  
COMUNICAZIONI E DELLE POLITICHE SOCIALI LE PARI OPPORTUNITA'