

## **IL MONITORAGGIO DELLE DISCRIMINAZIONI**

### **LA STRATEGIA DI RACCOLTA DEI DATI UNAR**

#### **1.1. Un anno di contrasto alle discriminazioni: le cifre del 2014**

Per il Report 2014, le informazioni raccolte, analizzate ed elaborate da UNAR riguardano i **seguenti dati**: i flussi di segnalazione e, più in generale, i dati sull'operatività dell'Ufficio; le caratteristiche di base delle forme di discriminazione denunciate (*ground* e tipo) e le informazioni socio-demografiche relative alle persone che si sono rivolte all'Ufficio.

Il Report presenta anche alcuni **approfondimenti tematici** inediti. In vista della riorganizzazione del sistema informativo, sono state realizzate, infatti, delle azioni di monitoraggio rispetto ad alcuni fenomeni discriminatori emergenti, casistiche che, con la messa a regime del nuovo sistema informativo, saranno oggetto di un monitoraggio sistematico. In particolare, i focus tematici sono tre:

- il primo focus tematico riguarda una discriminazione particolarmente grave: quella nei confronti dei minori. Si tratta di una fattispecie particolare perché la condizione di minore età è un elemento trasversale ai diversi *ground* e origina forme di discriminazione multipla molto gravi, con pesanti conseguenze sul futuro delle vittime;
- nel secondo focus si affronta il tema delle discriminazioni nei confronti delle comunità rom. Anche in questo caso, pur trattandosi di situazioni di disparità di trattamento su base etnico-razziale, spesso le discriminazioni subite dalle persone di origine Rom hanno un surplus di odio e violenza comprensibile solo nel quadro di una ghettizzazione e di un ostracismo con radici molto lontane nel tempo. Il focus, infine, risulta particolarmente prezioso poiché colma una lacuna conoscitiva importante e quantifica un fenomeno che, per quanto sia ricorrentemente agli onori della cronaca, di rado è quantificato;
- infine, il terzo focus riguarda le cosiddette "discriminazioni istituzionali", che si verificano quando un ente pubblico o una qualsiasi istituzione prevede una norma o un regolamento che pregiudica una particolare categoria di persone. La principale caratteristica di questa forma di discriminazione è che si esplica spesso in modo impersonale, attraverso regolamenti, procedure e prassi. L'attenzione alle discriminazioni istituzionali ha anche una valenza di tipo statistico: pur se nel *database* risulta come un singolo caso pertinente, le potenziali vittime di quella discriminazione sono una collettività più o meno ampia, a seconda dei casi. In questo modo, il numero delle potenziali vittime tutelate dall'Ufficio risulta ben maggiore del numero dei casi ritenuti pertinenti.

Inoltre, per quanto riguarda l'*hate speech*, si rimanda ad uno specifico approfondimento sviluppato nel paragrafo 1.5.

Nel 2014, l'UNAR ha ricevuto **1627 segnalazioni** di discriminazione (tab.1) e in più di otto casi su dieci, a seguito dell'esame realizzato dall'Ufficio, è stato possibile determinare il concreto sussistere della disparità di trattamento e classificare il caso come "pertinente". I casi "non pertinenti", rispetto ai quali non sono state rintracciate condizioni tali per determinare l'avvenuta discriminazione, sono stati il 12,9%. Come di consueto, una piccolissima quota di segnalazioni al momento dell'estrazione dei dati usati per la

presente Relazione sono ancora “dubbi” (4,9%): si tratta soprattutto di segnalazioni pervenute sul finire dell’anno solare, per le quali l’esame non è ancora concluso.

**Tabella 1 - Segnalazioni pervenute**

Pertinenza della segnalazione	N	%
Pertinente	1337	82,2
Dubbia	80	4,9
Non pertinente	210	12,9
<b>Totale</b>	<b>1627</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

In termini di flusso, nel corso del 2014 l’Ufficio ha seguito una media di **6 segnalazioni al giorno**, 5 delle quali pertinenti; in alcuni periodi dell’anno ci sono stati dei picchi per i quali il flusso giornaliero ha superato le 25 segnalazioni (marzo, maggio, dicembre).

Nella sua operatività, come già accennato nel paragrafo 1.4., l’UNAR applica un iter di lavorazione dei casi che, a seconda della complessità della situazione denunciata, può prevedere diversi passaggi. Nella tabella 2 si riporta lo stato di lavorazione dei casi alla data di estrazione dei dati. Due casi su tre risultano chiusi, ossia la discriminazione è stata individuata e, se possibile, rimossa; circa un quarto delle segnalazioni è invece in lavorazione presso il primo livello del servizio (composto da operatori specializzati che eseguono un prima valutazione del caso), mentre nel 6,7% di casi è stato necessario coinvolgere uno degli esperti o un magistrato dell’UNAR, trattandosi soprattutto di casi molto complessi o controversi che necessitano di uno specifico approfondimento tecnico-giuridico.

**Tabella 2 – Stato di lavorazione della segnalazione (solo casi pertinenti)**

Status della segnalazione	N	%
Accolta	14	1,0
Assegnata I livello	317	23,7
Trasmessa I livello	14	1,0
Assegnata Funzionario UNAR	25	1,9
Trasmessa II livello Dirigente UNAR	2	0,1
Assegnata Magistrato/Esperto	89	6,7
Chiusa	876	65,5
<b>Totale</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Più nello specifico (tab.3), i casi chiusi hanno avuto per il **66,6% un esito positivo**, cioè l’azione dell’Ufficio ha fatto sì che la discriminazione fosse rimossa. In valori assoluti si tratta di 583 casi, quasi due al giorno. Le denunce che invece hanno avuto un esito negativo sono il 12,6%. Infine, un quinto delle segnalazioni ha avuto un esito che non è stato possibile specificare: spesso si tratta di istruttorie che vengono interrotte per irreperibilità della vittima o per la scelta della stessa di non procedere.

**Tabella 3 – Esito casi chiusi (solo casi pertinenti)**

Esito chiusura	N	%
Positivo	583	66,6
Negativo	110	12,6
Non specificato	183	20,9

Totale casi chiusi	876	100.0
--------------------	-----	-------

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Delle quasi **1400 segnalazioni pertinenti ricevute nel 2014**, poco meno del 44% sono provenute da individui (tab.4): nel 21,3% dei casi si è trattato di vittime di episodi di discriminazione, nel 22,5% di testimoni. Le segnalazioni provenienti da associazioni e enti che collaborano con l'Ufficio sono state il 17,3% del totale. Infine, poco meno del 40% dei casi è stato istruito d'ufficio dall'UNAR nell'ambito dell'azione di monitoraggio.

**Tabella 4 – Soggetto che ha segnalato (solo casi pertinenti)**

Soggetto che ha segnalato il caso	N	%
Vittima	285	21,3
Testimone	301	22,5
Associazione/Ente	231	17,3
UNAR	520	38,9
<b>Totale</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Tornando alle segnalazioni provenienti da individui, la tabella 5 riporta il dato relativo alle province di provenienza della segnalazione. Nel complesso sono stati registrati casi provenienti da 83 diverse province italiane, un numero consistente che va letto alla luce del fatto che le prime dieci province da sole raccolgono il 53,1% delle segnalazioni da individui. In termini di peso relativo, spiccano le province di Roma e Milano, con una percentuale sul totale di poco sotto il 15%. Segue Torino con l'8,7%, poi le altre province.

**Tabella 5 – Segnalazioni da vittime o testimoni: prime dieci province di provenienza (solo casi pertinenti)**

#	Provincia	Soggetto che ha segnalato il caso		Totale segnalazioni da individui	
		Testimone	Vittima	N	%
1	Roma	44	42	86	14.7
2	Milano	53	32	85	14.5
3	Torino	32	19	51	8.7
4	Reggio Emilia	14	3	17	2.9
5	Alessandria	10	6	16	2.7
6	Catania	4	8	12	2.0
7	Genova	3	9	12	2.0
8	Novara	5	6	11	1.9
9	Rimini	4	7	11	1.9
10	Padova	5	5	10	1.7
	<b>Totale prime 10 province</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>311</b>	<b>53.1</b>
	<b>Altre province (N=73)</b>	<b>109</b>	<b>137</b>	<b>246</b>	<b>42.0</b>
	<b>Non disponibile</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>4.9</b>
	<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>285</b>	<b>586</b>	<b>100.0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Se invece si analizzano i dati relativi alle segnalazioni provenienti da associazioni e enti (tab.6), si nota una uguale prevalenza della provincia di Roma (16,5% del totale), seguita da Firenze, poi Lecce, Milano, Genova, Vicenza e Torino. In totale, le associazioni e gli enti attivi nella Rete UNAR hanno inviato

denunce da 55 province italiane, un numero che rende l'idea della capillarità dei legami territoriali dell'Ufficio.

**Tabella 6 – Segnalazioni pervenute da associazioni o enti per provincia (solo casi pertinenti)**

#	Provincia	N	%
1	Roma	38	16.5
2	Firenze	28	12.1
3	Lecce	13	5.6
4	Milano	13	5.6
5	Genova	12	5.2
6	Vicenza	12	5.2
7	Torino	10	4.3
8	Bari	7	3.0
9	Ravenna	6	2.6
10	Brescia	5	2.2
Totale prime 10 province		144	62.3
Altre provincie (N=45)		87	37.7
Totale		231	100.0

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Rimanendo sempre su un dettaglio di analisi di tipo geografico, la tabella 7 offre la distribuzione per ripartizione geografica e regione delle segnalazioni totali, al netto di quante istruite d'ufficio. A livello di ripartizione territoriale, dal Nord-Ovest è arrivato il 35,9% dei casi, con Lombardia e Piemonte che rispettivamente apportano il 17,5% e il 14,1% dei casi. Dal Nord-Est, invece, è arrivato poco meno del 20% dei casi (la prevalenza è della regione Emilia Romagna, seguita dal Veneto). Nel Centro Italia sono stati registrati il 28,5% dei casi pertinenti (di cui il 17,6% con segnalazioni provenienti dalla regione Lazio). Infine, il 16,6% dei casi è stato segnalato da una regione meridionale (il 5,1% dalla Puglia).

**Tabella 7 – Segnalazioni per ripartizione geografica e regione (solo casi pertinenti – escluse segnalazioni istruite d'ufficio da UNAR)**

Ripartizione geografica/Regione	N	%
Nord-Ovest	293	35.9
Lombardia	143	17.5
Piemonte	115	14.1
Liguria	34	4.2
Valle d'Aosta	1	0.1
Nord-Est	155	19.0
Emilia Romagna	73	8.9
Veneto	64	7.8
Friuli Venezia Giulia	11	1.3
Trentino Alto Adige	7	0.9
Centro	233	28.5
Lazio	144	17.6
Toscana	70	8.6
Marche	11	1.3
Umbria	8	1.0
Sud e Isole	136	16.6
Puglia	42	5.1
Sicilia	24	2.9
Campania	17	2.1
Calabria	7	0.9
Sardegna	7	0.9
Abruzzo	4	0.5

Basilicata	4	0.5
Molise	2	0.2
Non disponibile	29	3.5
<b>Totale</b>	<b>817</b>	<b>100.0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

### 1.2. Fattori e ambiti degli atti discriminatori

Entrando nel merito dei casi trattati nel corso del 2014, il primo elemento da considerare è il *ground* della discriminazione (tab.8). Tre casi su quattro hanno riguardato episodi di disparità basati sulla componente etnico-razziale. Nonostante da alcuni anni l'UNAR si occupi anche degli altri fattori previsti dalla normativa europea, questa discriminazione continua a essere il focus principale dell'attività dell'Ufficio. Le percentuali raccolte dagli altri *ground* sono infatti nettamente più contenute: la disabilità, con l'8,2%, precede le discriminazioni per orientamento sessuale e identità di genere (7,4%) e quelle per età (6,9%); valori ancor più bassi si riscontrano per le discriminazioni religiose (2,8%) e per quelle di genere (0,6%).

**Tabella 8 – Ground della discriminazione e tasso di pertinenza**

Ground della discriminazione	N	%	Tasso di pertinenza (%)
Etnico-razziale	990	74,0	82,6
Disabilità	110	8,2	79,1
Orientamento sessuale	99	7,4	84,6
Età	92	6,9	96,8
Religione o convinzioni personali	38	2,8	71,7
Genere	8	0,6	42,1
<b>Totale</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>	<b>82,2</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

È interessante poi sottolineare che ogni *ground* di discriminazione presenti un differente livello di pertinenza: si va dal 96,8% dei casi relativi all'età al 71,7% della discriminazione religiosa. Il valore dell'indicatore rispetto ai casi del *ground* etnico-razziale è pari all'82,6%, più o meno sullo stesso livello (84,6%) delle discriminazioni per orientamento sessuale.

Sempre con l'intento di precisare le caratteristiche delle diverse forme di discriminazione (tab.9), nel 2014 il 91,5% dei casi è risultato attuato in forma diretta. Tale percentuale sale sopra al 97% tra i casi relativi al *ground* dell'età e dell'orientamento sessuale, per scendere attorno al 90% se si considera la discriminazione etnico-razziale o per disabilità.

**Tabella 9 – Ground per tipo di discriminazione**

Ground della discriminazione	Tipo di discriminazione				Totale	
	Diretta		Indiretta			
	N	%	N	%	N	%
Etnico-razziale	894	90,3	96	9,7	990	100,0
Disabilità	100	90,9	10	9,1	110	100,0
Orientamento sessuale	97	97,9	2	2,1	99	100,0
Età	90	97,8	2	2,2	92	100,0
Religione o convinzioni personali	36	94,7	2	5,3	38	100,0
Genere	7	87,5	1	12,5	8	100,0
<b>Totale</b>	<b>1224</b>	<b>91,5</b>	<b>113</b>	<b>8,4</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Rispetto all'aggravante delle molestie (tab.10), il 13% dei casi trattati lo scorso anno presenta questa caratteristica. Le molestie sono state più frequenti nell'ambito delle discriminazioni sulla base dell'orientamento sessuale (17,2%); livelli relativamente alti si hanno anche per i casi di natura etnico-

razziale (13,6%). Questo dato evidenzia come omofobia e xenofobia possano avere risvolti molto violenti sino a sfociare nell'aggressione fisica, eventualità che le cronache di questi ultimi tempi hanno raccontato più volte.

**Tabella 10 – Presenza dell'aggravante di molestie per *ground* di discriminazione**

Ground della discriminazione	Aggravante di molestie				Totale	
	No		Sì		N	%
	N	%	N	%		
Etnico-razziale	855	86,4	135	13,6	990	100,0
Disabilità	104	94,6	6	5,5	110	100,0
Età	91	98,9	1	1,1	92	100,0
Orientamento sessuale	82	82,8	17	17,2	99	100,0
Religione o convinzioni personali	37	97,4	1	2,6	38	100,0
Genere	7	87,5	1	12,5	8	100,0
<b>Totale</b>	<b>1176</b>	<b>88,0</b>	<b>161</b>	<b>12,0</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Infine, gli ambiti della discriminazione (tab.11). A livello generale hanno prevalso i casi relativi all'ambito dei mass media (24,9%), seguiti con lo stesso peso sul totale (18,8%) dai casi dell'ambito lavoro e vita pubblica, con il 10,2% dall'erogazione di servizi da parte di enti pubblici e con l'8% dal tempo libero. Scomponendo il dato per singolo *ground*, si possono notare alcune relazioni interessanti. Tra le discriminazioni su base etnico-razziale, ad esempio, prevale l'ambito dei mass media (29,4%), mentre per le discriminazioni basate sull'orientamento sessuale si ha una prevalenza più netta dei casi verificatisi nell'ambito della vita pubblica (36,4%); infine, le discriminazioni per età avvengono quasi sempre nell'ambito del lavoro (95,7%).

**Tabella 11 - Ambiti di discriminazione per *ground* (ambiti ordinati sulla base della % sul totale)**

Ambito	Ground della discriminazione												Totale	
	Disabilità		Età		Etnico-razziale		Genere		Orientamento sessuale		Religione o convinzioni personali			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mass Media	1	0,9	1	1,1	291	29,4	1	12,5	28	28,3	11	28,9	333	24,9
Lavoro	12	10,9	88	95,7	135	13,6	5	62,5	6	6,1	6	15,8	252	18,8
Vita pubblica	6	5,5	1	1,1	196	19,8			36	36,4	13	34,2	252	18,8
Erogazione servizi da enti pubblici	28	25,5	*	*	104	10,5	1	12,5	2	2	1	2,6	136	10,2
Tempo libero	4	3,6	1	1,1	98	9,9	1	12,5	3	3			107	8,0
Scuola e istruzione	24	21,8	*	*	41	4,1	*	*	8	8,1	4	10,5	77	5,8
Casa	4	3,6	*	*	48	4,8	*	*	2	2	*	*	54	4
Erogazione servizi da pubblici esercizi	7	6,4	*	*	21	2,1	*	*	7	7,1	2	5,3	37	2,8
Trasporto pubblico	17	15,5	*	*	17	1,7	*	*	1	1	*	*	35	2,6
Forze dell'Ordine	1	0,9	*	*	24	2,4	*	*	2	2	*	*	27	2
Salute	6	5,5	1	1,1	4	0,4	*	*	3	3	1	2,6	15	1,1
Erogazione servizi finanziari	*	*	*	*	11	1,1	*	*	1	1	*	*	12	0,9
<b>Totale</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>	<b>990</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Sul fronte del tipo di discriminazione, l'ambito nel quale si presentano con maggiore frequenza casi che si esplicano in modo diretto è il tempo libero (100%), l'erogazione da pubblici esercizi (94,6%), la casa (94,4%) e i mass media (93,7%); la forma indiretta ha un riscontro più elevato nell'erogazione servizi da enti pubblici (29,4%) e, a seguire, nell'ambito del lavoro (9,5%).

**Tabella 12 - Tipo di discriminazione per ambito**

Ambito	Tipo di discriminazione					
	Diretta		Indiretta		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Casa	51	94,4	3	5,6	54	100,0
Erogazione servizi da enti pubblici	96	70,6	40	29,4	136	100,0
Erogazione servizi da pubblici esercizi	35	94,6	2	5,4	37	100,0
Erogazione servizi finanziari	10	83,3	2	16,7	12	100,0
Forze dell'Ordine	25	92,6	2	7,4	27	100,0
Lavoro	228	90,5	24	9,5	252	100,0
Mass Media	312	93,7	21	6,3	333	100,0
Salute	15	100,0	*	*	15	100,0
Scuola e istruzione	70	90,9	7	9,1	77	100,0
Tempo libero	107	100,0	*	*	107	100,0
Trasporto pubblico	32	91,4	3	8,6	35	100,0
Vita pubblica	243	96,4	9	3,6	252	100,0
<b>Totale</b>	<b>1224</b>	<b>91,5</b>	<b>113</b>	<b>8,5</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Le informazioni relative ai contesti di discriminazione, ovvero la specifica situazione nella quale si è verificata la discriminazione, sono riportate nella tabella 13. In generale, i contesti ai quali sono riferiti il maggior numero di casi sono internet (18%) e l'accesso al lavoro (14,1%). Se invece si entra nel merito dei singoli ambiti, si nota che, rispetto alla casa, a pesare maggiormente sono i casi legati alla convivenza tra condomini e vicini (59,3% dei casi dell'ambito casa); nell'ambito del lavoro pesano moltissimo le discriminazioni nell'accesso all'occupazione (75% all'interno dell'ambito); nella scuola il contesto più ricorrente è il personale scolastico (37,7%). Limitandosi solo agli ambiti numericamente più consistenti, c'è da notare che l'ambito media, oltre ad essere saturato dal contesto internet (72,4%), rivela anche una significativa presenza di casi relativi a discriminazioni a mezzo stampa (18,3%). Particolare è, infine, la distribuzione dei contesti nell'ambito della vita pubblica, con i contesti politica e aggressione che ottengono entrambe il 32% dei casi totali, e poi altri due contesti come scritte xenofobe e spazi pubblici che si fermano attorno al 16%.

**Tabella 13 - Ambiti e contesti delle discriminazioni**

AMBITO/CONTESTO	N	% sul totale dell'ambito	% sul totale dei casi
<b>CASA</b>			
Affitto	5	9,3	0,4
Agenzie immobiliari	1	1,9	0,1
Case popolari	8	14,8	0,6
Condomini e vicini	32	59,3	2,4
Altro	4	7,4	0,3
Senza contesto perché chiuso in accolta	4	7,4	0,3
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>	<b>4,0</b>
<b>LAVORO</b>			
Accesso all'occupazione	189	75,0	14,1
Condizioni lavorative	18	7,1	1,3
Collegli	14	5,6	1,0

Condizioni di licenziamento	8	3,2	0,6
Mobbing con aggravante	6	2,4	0,4
Accesso alla formazione	1	0,4	0,1
Retribuzione	1	0,4	0,1
Altro	11	4,4	0,8
Senza contesto perché chiuso in accolta	4	1,6	0,3
<b>Totale</b>	<b>252</b>	<b>100,0</b>	<b>18,8</b>
<b>SCUOLA E ISTRUZIONE</b>			
Personale scolastico	29	37,7	2,2
Studenti	11	14,3	0,8
Genitori	6	7,8	0,4
Altro	24	31,2	1,8
Senza contesto perché chiuso in accolta	7	9,1	0,5
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>	<b>5,8</b>
<b>SALUTE</b>			
ASL	4	26,7	0,3
Ospedale	4	26,7	0,3
Pronto soccorso	1	6,7	0,1
Specialisti	3	20,0	0,2
Altro	3	20,0	0,2
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>1,1</b>
<b>TRASPORTO PUBBLICO</b>			
Personale di servizio	13	37,1	1,0
Azienda di trasporto	11	31,4	0,8
Altri utenti	1	2,9	0,1
Altro	7	20,0	0,5
Senza contesto perché chiuso in accolta	3	8,6	0,2
<b>Totale</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>2,6</b>
<b>FORZE DELL'ORDINE</b>			
Polizia municipale	9	33,3	0,7
Polizia di stato	8	29,6	0,6
Carabinieri	2	7,4	0,1
Altro	7	25,9	0,5
Senza contesto perché chiuso in accolta	1	3,7	0,1
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>	<b>2,0</b>
<b>EROGAZIONE SERVIZI DA ENTI PUBBLICI</b>			
Servizi socio-assistenziali	39	28,9	2,9
Servizi anagrafici	9	6,7	0,7
Altro	84	62,2	6,3
Senza contesto perché chiuso in accolta	3	2,2	0,2
<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>10,1</b>
<b>EROGAZIONE SERVIZI DA PUBBLICI ESERCIZI</b>			
Bar	5	13,5	0,4
Ristorante	5	13,5	0,4
Discoteca	2	5,4	0,1
Altro	23	62,2	1,7
Senza contesto perché chiuso in accolta	2	5,4	0,1
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>2,8</b>
<b>EROGAZIONE SERVIZI FINANZIARI</b>			
Finanziamenti	4	33,3	0,3
Mutui	1	8,3	0,1
Polizze assicurative	1	8,3	0,1
Altro	5	41,7	0,4
Senza contesto perché chiuso in accolta	1	8,3	0,1
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>0,9</b>
<b>MASS MEDIA</b>			
Internet	241	72,4	18,0
Stampa	61	18,3	4,6
Radio	10	3,0	0,7
Televisione	10	3,0	0,7
Altro	7	2,1	0,5
Senza contesto perché chiuso in accolta	4	1,2	0,3

Totale	333	100,0	24,9
<b>VITA PUBBLICA</b>			
Politica	82	32,5	6,1
Aggressione	81	32,1	6,1
Scritte xenofobe	40	15,9	3,0
Spazi pubblici	41	16,3	3,1
Senza contesto perché chiuso in accolta	8	3,2	0,6
Totale	252	100,0	18,8
<b>TEMPO LIBERO</b>			
Sport	91	84,3	6,8
Associazioni	7	6,5	0,5
Spettacolo	7	6,5	0,5
Spazi pubblici	1	0,9	0,1
Senza contesto perché chiuso in accolta	2	1,9	0,1
Totale	108	100,0	8,1
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>1337</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Sintetizzando gli elementi emersi dai dati su *ground* e ambiti, il 2014 ha rappresentato per l'UNAR una conferma dei fronti di emergenza e intervento già definitisi negli anni precedenti. Innanzitutto, si conferma la capacità dell'Ufficio di intercettare e fare emergere i casi di discriminazione su base etnico-razziale. Ciò dipende, oltre che da scelte organizzative fatte nel 2003, anche dal fatto che la dimensione etnica nell'Italia contemporanea è diventata una linea di frattura sempre più rilevante, soprattutto negli ultimi anni, con una crisi economica che ha aggravato la competizione e la contrapposizione tra gruppi sociali nazionali e immigrati. Al contrario di ciò che avviene per altri target vulnerabili, come, ad esempio, le persone con disabilità o LGBT, le quali possono contare su una rete di organizzazioni di *advocacy* abbastanza strutturata e attiva, per le persone di origine non italiana trovare canali attraverso i quali denunciare le discriminazioni non è sempre agevole, per cui negli anni l'UNAR è divenuto un punto di riferimento fondamentale per la soluzione di questo genere di problemi.

### 1.3. Il profilo delle persone che si sono rivolte all'UNAR nel 2014

Descrivere il profilo delle persone che si sono rivolte all'UNAR è di particolare interesse poiché, oltre a fornire indicazioni utili su quella componente che ha subito direttamente trattamenti discriminatori, i dati possono essere anche letti in termini di propensione alla denuncia, provando a identificare alcune caratteristiche socio-demografiche ricorrenti. In termini numerici, si sta facendo riferimento a un collettivo di 586 persone, composto per il 51,4% da vittime di discriminazione e per il rimanente da persone che invece ne sono state solo testimoni<sup>1</sup>. La tabella 14 offre il riferimento relativo al sesso di questi due tipi di utenti dell'UNAR: le vittime tendono a essere più di frequente di sesso maschile (51,9%), mentre tra i testimoni uomini e donne quasi si equivalgono (42% Vs 38%).

**Tabella 14 – Persone che hanno segnalato casi di discriminazione per sesso**

Sesso	Soggetto che ha segnalato il caso				Totale	
	Testimone		Vittima		N	%
	N	%	N	%		
Maschile	127	42.2	148	51.9	275	46.9
Femminile	116	38.5	122	42.8	238	40.6
Non disponibile	58	19.3	15	5.3	73	12.5
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.0</b>	<b>285</b>	<b>100.0</b>	<b>586</b>	<b>100.0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

<sup>1</sup> Si avverte che i dati socio-anagrafici dei testimoni possono presentare un numero significativo di valori mancanti poiché la procedura per la segnalazione dei casi non prevede la raccolta obbligatoria di questo genere di informazioni.

Tra testimoni e vittime non si notano significative differenze anagrafiche: si tratta per lo più di persone in età centrale, con quasi il 60% che ha tra i 35 e 54 anni, mentre gli under 35 nei due gruppi pesano per il 16,3% (tra i testimoni) e il 20,7% (tra le vittime).

**Tabella 15 – Persone che hanno segnalato casi di discriminazione per età in classi**

Età in classi	Soggetto che ha segnalato il caso				Totale	
	Testimone		Vittima			
	N	%	N	%	N	%
meno di 35 anni	49	16.3	59	20.7	108	18.4
35-44 anni	73	24.3	83	29.1	156	26.6
45-54 anni	86	28.6	76	26.7	162	27.6
55 anni e più	15	5.0	14	4.9	29	4.9
Non disponibile	78	25.9	53	18.6	131	22.4
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.0</b>	<b>285</b>	<b>100.0</b>	<b>586</b>	<b>100.0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Pur se spesso il titolo di studio è una variabile socio-demografica che non viene sempre rilevata, la sua lettura lascia emergere un'indicazione di rilievo, ossia l'elevata presenza, in tutti e due i gruppi di utenza, di una quota di laureati molto evidente: 31,2% tra i testimoni e 26,3% tra le vittime. Se a ciò si aggiunge il dato sui diplomati, è facile concludere che le persone che si rivolgono all'UNAR sono di solito più istruite. Ciò potrebbe avere un'influenza anche sulla consapevolezza personale e la propensione a denunciare un episodio di discriminazione.

**Tabella 16 - Persone che hanno segnalato casi di discriminazione per titolo di studio**

Titolo di studio	Soggetto che ha segnalato il caso				Totale	
	Testimone		Vittima			
	N	%	N	%	N	%
Nessun titolo			2	0.7	2	0.3
Fino alla scuola elementare	4	1.3	6	2.1	10	1.7
Licenza scuola media	5	1.7	29	10.2	34	5.8
Scuola media superiore	83	27.6	81	28.4	164	28.0
Università senza laurea	2	0.7	5	1.8	7	1.2
Laurea	94	31.2	75	26.3	169	28.8
Non disponibile	113	37.5	87	30.5	200	34.1
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.0</b>	<b>285</b>	<b>100.0</b>	<b>586</b>	<b>100.0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Per quel che riguarda la condizione professionale (tab.17), oltre ai dati mancanti, c'è da rilevare la presenza tra le vittime di un buon numero di persone in condizione non lavorativa (25,6%). Se si guarda alle sole vittime si troveranno operai e impiegati, così come liberi professionisti, imprenditori e artigiani.

**Tabella 17 – Persone che hanno segnalato casi di discriminazione per professione**

Professione	Soggetto che ha segnalato il caso				Totale	
	Testimone		Vittima			
	N	%	N	%	N	%
Operaio	16	5.3	33	11.6	49	8.4
Impiegato	79	26.2	60	21.1	139	23.7
Imprenditore	*	*	5	1.8	5	0.9
Libero Professionista	40	13.3	24	8.4	64	10.9
Artigiano	1	0.3	7	2.5	8	1.4
Commerciante	1	0.3	2	0.7	3	0.5

Lavori occasionali	5	1.7	15	5.3	20	3.4
Lavoro interinale	*	*	2	0.7	2	0.3
Collaboratrice domestica/badante	4	1.3	9	3.2	13	2.2
Condizione non lavorativa	46	15.3	73	25.6	119	20.3
Non disponibile	109	36.2	55	19.3	164	28.0
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>100.0</b>	<b>285</b>	<b>100.0</b>	<b>586</b>	<b>100.0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Infine, l'ultimo dato disponibile, ovvero la nazionalità della vittima di discriminazione (tab.18). A prevalere sono le persone italiane (38,2%). Tuttavia, dal momento che la maggior parte dei casi trattati dall'Ufficio riguarda situazioni di discriminazione per motivi etnico-razziale, è naturale che ci sia anche un folto numero di persone di nazionalità straniera. Coerentemente con la struttura dei sistemi migratori che insistono sull'Italia, le nazioni più rappresentate sono Marocco e Romania, seguono poi altre nazioni centro e nord africane.

**Tabella 18 – Cittadinanza delle vittime di discriminazione**

Cittadinanza	N	%	Cittadinanza	N	%
Italia	109	38.2	Kenya	2	0.7
Marocco	31	10.9	Moldavia	2	0.7
Romania	20	7.0	Pakistan	2	0.7
Nigeria	7	2.5	Bangladesh	1	0.4
Costa d'Avorio	6	2.1	Bosnia Erzegovina	1	0.4
Senegal	6	2.1	Cambogia	1	0.4
Tunisia	6	2.1	Cile	1	0.4
Ucraina	6	2.1	Cina	1	0.4
Serbia e Montenegro	5	1.8	Egitto	1	0.4
Brasile	4	1.4	Eritrea	1	0.4
India	4	1.4	Ghana	1	0.4
Perù	4	1.4	Iran	1	0.4
Cuba	3	1.1	Israele	1	0.4
Polonia	3	1.1	Kazakistan	1	0.4
Albania	2	0.7	Portogallo	1	0.4
Algeria	2	0.7	Repubblica Dominicana	1	0.4
Camerun	2	0.7	Russia Repubblica	1	0.4
Croazia	2	0.7	Turchia	1	0.4
Ecuador	2	0.7	Sconosciuta	38	13.3
Grecia	2	0.7	<b>Totale</b>	<b>285</b>	<b>100.0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

I dati socio-demografici dell'utenza UNAR confermano alcune caratteristiche peculiari, già rilevate e discusse nelle precedenti edizioni della relazione statistica. In prima battuta, la scarsa presenza di persone giovani: a denunciare sono soprattutto individui maturi, nel pieno della vita attiva. Sebbene le discriminazioni riguardino anche i giovani, appare chiaro che la scelta di denunciare un caso di discriminazione risulta collegata con l'acquisizione di una maggiore maturità e consapevolezza personale. Se a questa considerazione si combina il dato sull'istruzione, emerge una connotazione per la quale a sollecitare l'UNAR sono persone con maggiori risorse di esperienza e cultura personale, individui per i quali tollerare una qualsiasi forma di discriminazione non è ammissibile. In modo complementare, coloro che invece preferiscono non segnalare i casi, sembrano essere soggetti che ancora non hanno raggiunto una consapevolezza del genere, in virtù della giovane età o del fatto che non hanno risorse culturali adeguate. Sotto questo profilo, si delinea l'esigenza di supportare l'emersione di situazioni discriminatorie che coinvolgono i giovani (cd. "under-reporting").

## 1.4. Focus tematici

### 2.4.1. Le discriminazioni nei confronti dei minori

Un primo approfondimento rilevante riguarda i casi che hanno coinvolto minori, situazioni nelle quali, oltre alla disparità di trattamento, occorre tenere conto anche della condizione di minore età, prevedendo delle forme di intervento e salvaguardia della persona differenti e sicuramente più complesse. Nel 2014, le segnalazioni pertinenti per discriminazione nei confronti di minorenni sono state 156 (pari all'11,7% dei casi totali). Il fenomeno è purtroppo numericamente consistente e desta preoccupazione anche il fatto che non si tratta di casi estremi o isolati ma di situazioni ricorrenti. In due casi su tre (tab.19) le segnalazioni riguardanti minori erano riferite a discriminazioni su base etnico-razziale; un certo peso (20,5%) hanno anche i casi riferiti alle persone con disabilità.

**Tabella 19 – Discriminazioni nei confronti di minori per ground**

Ground della discriminazione	N.	%
Etnico-razziale	106	68,0
Disabilità	32	20,5
Orientamento sessuale	12	7,7
Religione o convinzioni personali	4	2,6
Genere	2	1,3
Età	*	*
Totale	156	100,0

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

L'ambito più ricorrente (tab.20) delle discriminazioni nei confronti dei minori è la scuola (27,6%): il fatto che il principale ambiente di socializzazione esterno alla famiglia sia anche uno spazio dove i ragazzi possono fare esperienza della discriminazione è un elemento critico, poiché trasforma la scuola da spazio protetto in un luogo nel quale ci si deve difendere. Poi ci sono i casi verificatisi nell'ambito della vita pubblica (17,9%), sui mass media (14,1%) e nell'ambito dell'erogazione dei servizi da parte degli enti pubblici (12,2%). È interessante notare che oltre alla specificità legata alla scuola, le discriminazioni nei confronti dei minori presentano una varietà di casistiche molto simile a quelle riscontrate tra gli adulti; in altre parole, il fatto di essere bambini o adolescenti non offre una garanzia rispetto alle esperienze di disparità di trattamento.

**Tabella 20 – Discriminazioni nei confronti di minori per ambito**

Ambito della discriminazione	N.	%
Scuola e istruzione	43	27,6
Vita pubblica	28	17,9
Mass Media	22	14,1
Erogazione servizi da enti pubblici	19	12,2
Tempo libero	14	9,0
Lavoro	10	6,4
Erogazione servizi da pubblici esercizi	5	3,2
Trasporto pubblico	5	3,2
Casa	4	2,6
Forze dell'Ordine	3	1,9
Salute	3	1,9
Totale	156	100,0

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Le segnalazioni di discriminazione verso i minori non provengono quasi mai dalle vittime stesse (10,9%): in quasi il 60% dei casi sono state istruite d'ufficio dall'UNAR, mentre nel 21,8% dei casi registrati a segnalare il caso è stato un testimone (tab.21). Nel prefigurare delle forme di contrasto e prevenzione, è

evidente che il ruolo delle azioni di sensibilizzazione sia determinante, non soltanto per sollecitare da parte delle vittime una maggiore propensione alla denuncia, quanto per migliorare la capacità di reazione da parte dei testimoni di questi eventi. In particolare, per un giovane il supporto del gruppo dei pari (amici e compagni di scuola) può essere un antidoto ai processi di vittimizzazione che possono seguire l'esperienza della discriminazione.

**Tabella 21 – Discriminazioni nei confronti di minori per soggetto che ha segnalato il caso**

Soggetto che ha segnalato il caso	N.	%
UNAR	89	57,1
Testimone	34	21,8
Vittima	17	10,9
Associazione/Ente	16	10,3
Totale	156	100,0

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

#### **1.4.2. Le discriminazioni nei confronti della comunità rom**

Il secondo focus tematico riguarda una specifica forma di discriminazione etnico-razziale, un fenomeno che in Europa e in Italia assume proporzioni particolarmente marcate e gravi. La discriminazione nei confronti delle persone di origine rom ha assunto e continua ad assumere forme diverse e pervasive: dalla semplice ostilità e insofferenza sino alla ghettizzazione, alle aggressioni fisiche e alle minacce. In termini quantitativi, nel 2014 i casi che hanno coinvolto persone di origine rom sono 202 (tab.22), pari al 15,1% del totale delle segnalazioni di discriminazione raccolte nell'anno. Leggendo il dato solo all'interno delle discriminazioni etnico-razziali, si ha una percentuale del 20,4%: è indicativo che una minoranza che in Italia conta qualche centinaia di migliaia di membri sia così spesso vittima di discriminazione.

**Tabella 22 – I casi di discriminazione contro la comunità rom**

	N.	% sul totale delle discriminazioni etnico-razziali	% sul totale delle discriminazioni
Discriminazioni contro i Rom	202	20,4	15,1
Discriminazioni etnico-razziali	990	-	74,0
Totale discriminazioni	1337	-	-

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

I Rom subiscono delle discriminazioni soprattutto rispetto alla casa (43,6%) e nell'erogazione di servizi da enti pubblici (29,2%). L'abitazione e il welfare sono due delle principali leve di integrazione sociale e di uscita dalla marginalità ed è proprio sul fronte delle opportunità di integrazione che i gruppi rom trovano le maggiori barriere: ciò rinforza il circuito di esclusione radicalizzando la condizione di deprivazione dei gruppi di etnia rom. Un altro ambito rilevante è l'erogazione di servizi da pubblici esercizi (14,9%), questa fattispecie mette in luce un secondo elemento della condizione dei Rom, ossia l'ostracismo e l'ostilità che attraversa la società italiana nei loro confronti.

**Tabella 23 – Ambito delle discriminazioni contro i Rom**

Ambito	N	%
Casa	88	43,6
Erogazione servizi da enti pubblici	59	29,2
Erogazione servizi da pubblici esercizi	30	14,9
Forze dell'Ordine	8	4,0
Lavoro	4	2,0
Mass Media	4	2,0
Scuola e istruzione	3	1,5
Tempo libero	3	1,5
Trasporto pubblico	2	1,0
Vita pubblica	1	0,5
<b>Totale</b>	<b>202</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Anche i dati sui denunciati (tab.24) mettono in luce degli elementi peculiari. Il 43,6% dei casi è stato denunciato da associazioni o enti esterni all'Ufficio, si tratta di una percentuale particolarmente alta che non si riscontra in altri sottogruppi di segnalazioni. Ciò è sicuramente un dato positivo poiché evidenzia la capacità della società civile di far emergere le discriminazioni.

#### **Tabella 24 – Discriminazioni contro i Rom per soggetto che ha segnalato il caso**

Tipo di segnalante	N	%
Vittima	15	7,4
Testimone	41	20,3
Associazione/Ente	88	43,6
UNAR	58	28,7
<b>Totale</b>	<b>202</b>	<b>100,0</b>

Fonte: elaborazioni IREF-ACLI su dati UNAR 2014

Tuttavia, il dato va letto in parallelo con il 7,4% di casi segnalati dalle vittime, un dato molto basso che spinge a interrogarsi sulla capacità/possibilità dei rom di far valere i propri diritti in prima persona. Il ruolo delle organizzazioni di *advocacy* è quindi centrale perché, allo stato attuale, i membri delle comunità rom non sono ancora in grado di agire in autonomia. Peraltro, questo dato richiama anche l'esigenza di mettere in campo azioni di informazione e sensibilizzazione rivolte ai Rom affinché la propensione alla denuncia migliori; sotto questo profilo, è evidente che la fiducia nell'efficacia delle azioni di tutela è un elemento fondamentale.

#### **1.4.3. Le discriminazioni cd. "istituzionali"**

Nel corso del 2014, sono stati numerosi i casi di discriminazione cd. "istituzionale" che l'Ufficio ha esaminato e, in gran parte, risolto positivamente attraverso interventi di *moral suasion*. Trattandosi di un ambito particolarmente delicato e con una particolare rilevanza statistica soprattutto per il numero delle vittime coinvolte, un approfondimento statistico sarà possibile soltanto a partire dal 2015, grazie ad una reimpostazione del sistema informatico dell'Ufficio. Qui di seguito si è ritenuto comunque importante riportare alcuni casi trattati dall'Ufficio, proprio per esplicitare questa particolare tipologia di discriminazione dal punto di vista qualitativo.

Un Comune lombardo, nell'erogazione dell'assegno per nucleo familiare numeroso, richiede, oltre ai requisiti relativi alla composizione anagrafica del nucleo, alla residenza anagrafica nel comune, all'ISEE, anche un permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo. L'Ufficio segnala al Comune che, in applicazione della Direttiva 2001/98/UE, ed in particolare dell'art.12 relativo al riconoscimento dei benefici relativi alla sicurezza sociale (tra i quali i trattamenti familiari), l'assegno per nucleo familiare

numeroso spetta ai lavoratori terzi regolarmente soggiornanti, indipendentemente dal titolo di soggiorno. Il Comune decide di rivedere il regolamento di erogazione, accogliendo in pieno le indicazioni dell'Ufficio.

La Provincia di una Regione meridionale pubblica un avviso per il conferimento di incarichi di collaborazione professionale per esperti in mediazione familiare nell'ambito di un centro risorse gestito dalla medesima provincia, riservandolo però ai soli cittadini italiani o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea. Dopo l'intervento dell'UNAR, la provincia decide di annullare l'avviso in autotutela.

Un Parco Regionale lombardo pubblica un bando di concorso per l'assunzione a tempo pieno e indeterminato per il ruolo di "Istruttore Amministrativo", riservandolo ai cittadini italiani o di uno Stato dell'Unione Europea. L'Ufficio richiede di ampliare tale possibilità a tutti coloro che, a seguito della Legge Europea 97/2013, sono stati parificati ai cittadini dell'Unione Europea per quanto attiene all'accesso al pubblico impiego. Il direttore del Parco, aderendo alla richiesta dell'UNAR, integra il bando e lo ripubblica per ulteriori 30gg sul sito istituzionale, disponendone la massima pubblicità, anche attraverso specifici comunicati stampa.

Un Comune toscano pubblica un avviso pubblico per il conferimento di un incarico di mediatore culturale, riservandolo a cittadini italiani o di uno Stato dell'Unione Europea. L'intervento dell'Ufficio è accolto positivamente dal Comune, che modifica il bando, stabilendo una nuova scadenza e ampliandolo anche ai cittadini stranieri in possesso dei requisiti previsti dall'art.38, comma 3-bis, del D.Lvo 165/200, ovvero ai *"cittadini di Paesi terzi che siano titolari del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo o che siano titolari dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiaria"*. Anche in questo caso, il Comune assicura che in futuro gli avvisi pubblici da lui banditi terranno conto delle osservazioni proposte dall'Ufficio.

Un piccolo Comune laziale pubblica un concorso per autisti scuolabus riservato ai cittadini italiani e di Stati dell'Unione Europea. L'intervento dell'Ufficio fa sì il bando venga riaperto, permettendo la partecipazione anche ai cittadini di Paesi non membri dell'Unione Europea, regolarmente soggiornanti in Italia (e, in particolare, quelli di cui all'art.7 della Legge 97/2013).

Un'Azienda di servizi alla persona del Veneto avvia una selezione pubblica per esami per la copertura, a tempo indeterminato, di n.4 posti per operatore sociosanitario e per eventuali assunzioni a tempo indeterminato, riservandolo ai cittadini italiani o di uno degli Stati dell'Unione Europea. L'Ufficio fa presente che, al fine di evitare una disparità di trattamento, deve essere permessa la partecipazione anche ai cittadini stranieri regolarmente soggiornanti in Italia, cittadini di uno stato terzo non membro dell'UE, titolare di permesso di soggiorno CE per lungo soggiornanti, di cui alla direttiva 109/2003 e di cui all'art.7 della legge 97/2013.

Una studentessa dell'Accademia di Belle Arti di cittadinanza non italiana decide di visitare Ostia Antica. Ma alla biglietteria le viene chiesto di pagare il biglietto, in quanto l'ingresso gratuito è riservato solo agli studenti dell'Accademia con cittadinanza italiana o di un paese dell'Unione Europea. A seguito dell'intervento dell'Ufficio non solo viene rimborsato il biglietto pagato, ma la Soprintendenza per i Beni Archeologici si impegna a far sì che non si verifichino più simili errori interpretativi.

Un Comune marchigiano, a seguito della segnalazione dell'Ufficio, rimuove il segnale stradale "divieto di sosta ai nomadi, rimozione forzata".

Su segnalazione di un disabile, che si avvale dell'ausilio della carrozzina elettrica, in merito alla non conformità dei servizi igienici presenti in una struttura pubblica, tra l'altro utilizzata in occasione del congresso di una federazione di tutela delle persone con disabilità, l'Ufficio chiede al Comune di riferimento di adeguare tali servizi in base a quanto previsto dal DPR 27 aprile 1978, n.384 e dal DM

LL.PP. 14 giugno 1989, finalizzati alla completa accessibilità dei servizi. Il Comune condivide il parere dell'UNAR e avvia le necessarie modifiche.

Un Comune siciliano prevede di riconoscere un buono socio-sanitario a nuclei familiari con anziani non autosufficienti o con disabili gravi, limitandolo però ai cittadini italiani o di Stati membri dell'Unione Europea. A seguito dell'intervento dell'Ufficio, i termini del bando vengono riaperti e la platea ampliata anche a tutti i cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti nel Comune.

Una Università degli studi con sede in Veneto, dopo la segnalazione dell'Ufficio e una seduta straordinaria del Senato Accademico, rivede le regole per l'elezione dei Rappresentanti degli studenti e candidati di nazionalità straniera, che erano stati esclusi in base ad un precedente Regolamento dell'Ateneo.

Un Comune veneto pubblica un annuncio di lavoro che prevede come requisito una determinata età. A seguito dell'intervento dell'Ufficio, il Comune non solo ritira l'annuncio, ma apporta le necessarie modifiche al regolamento degli annunci di offerte di lavoro e si impegna ad evitare il ripetersi di simili situazioni discriminatorie, anche attraverso la conoscenza della normativa nei confronti dei datori di lavoro inserzionisti.

Oltre a questi casi di discriminazioni cd. "istituzionali", l'Ufficio è intervenuto anche in casi di discriminazioni collettive messe in atto da soggetti privati. Qui di seguito riportiamo tre esempi esplicativi. Una nota catena alberghiera pubblica un annuncio di lavoro che prevede come requisito un'età massima di 28 anni. A seguito dell'intervento dell'Ufficio, l'annuncio viene rimosso e la catena alberghiera si impegna a vigilare in futuro affinché non vengano pubblicati annunci che contemplano elementi per i quali si potrebbe configurare una discriminazione ai sensi del D.Lvo 216/2003.

Il secondo esempio riguarda, invece, un'agenzia immobiliare che aveva pubblicizzato un annuncio *on line* relativo all'affitto di appartamenti con la specifica "no stranieri". Grazie alla collaborazione con la Federazione italiana di categoria, non solo l'annuncio viene rimosso, ma la Federazione, che già da anni collabora con l'Ufficio, invia nuovamente a tutti gli associati il proprio codice deontologico che li impegna a "promuovere e perseguire la parità di accesso al diritto alla casa nel rispetto della normativa antidiscriminatoria vigente", anche quando sia stato l'inserzionista a richiedere la specifica discriminatoria.

Il terzo esempio rimanda all'annoso problema della tariffazione del rischio r.c. auto condizionato dal fattore tariffario "nazionalità di nascita", in merito al quale l'UNAR aveva già adottato una specifica Raccomandazione generale il 31 gennaio 2012. Su segnalazione dell'Ufficio, che aveva preso in carico il caso di una compagnia assicuratrice lombarda che applicava tariffe e polizze assicurative r.c. auto differenziate in base alla nazionalità, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni inoltra un richiamo alle imprese di assicurazione con sede legale in Italia che esercitano la r.c. auto, alle rappresentanze per l'Italia delle imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato terzo rispetto alla S.E.E. che esercitano r.c. auto in Italia e alle imprese di assicurazione con sede legale in un altro Stato membro dello S.E.E. che esercitano la r.c. auto in Italia in regime di libera presentazione di servizi o in regime di stabilimento. Da questo breve elenco di casi, appare evidente come gli interventi dell'Ufficio nella rimozione della discriminazione cd. "istituzionale" rappresentino un aspetto di interesse dell'attività dell'Ufficio stesso, dato che l'elevata percentuale di esiti positivi ha dimostrato la proficuità di una collaborazione fra uffici serena e costruttiva. Più complesso è invece avanzare una stima sul numero di persone che, in maniera indiretta, hanno beneficiato dell'intervento dell'Ufficio. Tenendo conto che i casi di discriminazione "istituzionale" sono stati oltre un centinaio, ai quali andrebbero aggiunti anche quelli di discriminazione

collettiva non messa in atto da soggetti non istituzionali, si potrebbe facilmente ipotizzare che i beneficiari indiretti siano diverse centinaia di migliaia.

### **1.5. Focus sull' hate speech on line**

A conferma dei dati degli ultimi cinque anni relativi ai casi di discriminazione, anche nel 2014 i mass media rappresentano l'ambito di maggiore incidenza con il 24,9% dei casi (contro il 12,4 del 2009), mostrando una evidente crescita delle offese e dei messaggi a contenuto discriminatorio veicolati attraverso i nuovi media ed i social network.

Come è noto, anche in Italia stanno crescendo pericolosamente fenomeni di odio e di intolleranza verso il "diverso" diffusi, principalmente, tra i giovani, e una particolare recrudescenza di tali fenomeni si registra sul web, strumento di comunicazione altamente virale, che sembra garantire agli autori di questi reati una maggiore impunità.

Per questo motivo, l'UNAR è stato chiamato, già nel 2013, dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile a far parte del Tavolo Tecnico di coordinamento delle iniziative rivolte alla sensibilizzazione dei giovani in materia di lotta all'odio, all'intolleranza e alla violenza *on line*, con il fine di condividere le esperienze realizzate dalle istituzioni coinvolte e, soprattutto, quello di individuare obiettivi comuni in base ai quali programmare le azioni future. La consapevolezza della crescita dell'*hate speech on line* (letteralmente: discorso d'odio nella rete) è progressivamente emersa anche grazie al lavoro delle istituzioni europee, in particolare del Consiglio d'Europa che ha costruito una grande campagna di mobilitazione internazionale sul tema ([www.nohatespeechmovement.org](http://www.nohatespeechmovement.org)).

Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, nella Raccomandazione 97(20), ha fornito dunque una definizione esaustiva di ciò che può (e deve) essere considerato come *hate speech*: "il termine *hate speech* deve comprendere tutte le forme di espressione che diffondono, incitano, promuovono o giustificano l'odio razziale, la xenofobia, l'antisemitismo o altre forme di odio basate sull'intolleranza, tra cui quella espressa dal nazionalismo aggressivo, l'etnocentrismo, la discriminazione e l'ostilità nei confronti delle minoranze e dei migranti". Analoghe indicazioni provengono dall'*European Commission against Racism and Intolerance* (ECRI), che già nel 2000 aveva previsto l'urgenza di politiche attive dei governi per affrontare il delicato tema della libertà di espressione e quello del contrasto al discorso d'odio, sviluppando forme di cooperazione con i *provider* per facilitare l'intervento contro i siti ed i network che ospitano contenuti discriminatori.

L'attività di monitoraggio e contrasto alle forme di discriminazione *on line* posta in essere dall'UNAR si è particolarmente intensificata negli ultimi anni, attraverso la definizione di strumenti più precisi di rilevazione del fenomeno in uso al Contact Center e mediante la collaborazione sempre più efficace con organismi quali l'OSCAD e la Carta di Roma.

I dati relativi ai casi di *hate speech on line* segnalati al Contact Center, presentati a seguire, restituiscono la giusta concretezza a quanto detto fino ad ora, evidenziando come dietro ad ogni post, commento o articolo di giornale *on line*, vi sia spesso qualcuno che, talvolta in modo più o meno celato, esprime parole di odio nei confronti di una vittima (molto più frequentemente verso un intero gruppo discriminato).

<b>AMBITO</b>	<b>CONTESTO</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>%</b>
Mass media	Internet	241	89,26%
	Stampa online	29	10,74%
<b>TOTALE</b>		<b>270</b>	<b>100%</b>
<b>TOTALE CASI MASS MEDIA 2014</b>		<b>333</b>	<b>81,08%</b>

Fonte: Contact Center UNAR

#### **Casi pertinenti hate speech on line per ground. Anno 2014**

<b>AMBITO</b>	<b>CONTESTO</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>%</b>
Mass media	Etnico-razziale	231	85,56%
	Orientamento sessuale	26	9,63%
	Religione	11	4,07%
	Età	1	0,37%
	Disabilità	1	0,37%
<b>TOTALE</b>		<b>270</b>	<b>100%</b>

Fonte: Contact Center UNAR

Accanto al lavoro di monitoraggio e contrasto messo in campo attraverso il Contact Center, nel corso del 2014 l'UNAR ha avviato importanti iniziative volte sia al potenziamento dell'emersione del fenomeno, sia alla prevenzione e alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica e degli operatori del settore dell'informazione. Per quanto concerne l'emersione, attraverso l'utilizzo dei fondi a valere sul PON GAS FSE 2017-2014, è stato realizzato in collaborazione con il CENSIS un Osservatorio Interregionale per il monitoraggio dei social media finalizzato all'emersione degli stereotipi di discriminazione. Tale progetto ha previsto il monitoraggio sistematico delle forme di discriminazione e degli stereotipi presenti sui social media, utilizzando metodologie innovative di analisi semantica basata su più di 500 parole chiave e relazioni appositamente definite. Lo stesso Osservatorio monitora contemporaneamente la stampa, le radio e le televisioni locali delle quattro Regioni coinvolte (Campania, Calabria, Puglia e Sicilia), evidenziando le correlazioni tra *hate speech on line* e *off line*. A conclusione del progetto saranno prodotte delle linee guida per il monitoraggio, la prevenzione e il contrasto dell'*hate speech* destinate ai CORECOM delle quattro Regioni coinvolte, al fine di contribuire allo sviluppo delle competenze degli attori istituzionali preposti a livello regionale.

Nell'ottica della prevenzione del fenomeno, è stata avviata, sempre nel 2014, un'importante iniziativa, che vede l'UNAR partecipare in qualità di partner all'interno del progetto europeo "PRISM", finanziato dal Programma "Fundamental Rights and Citizenship" dell'Unione Europea, con l'obiettivo di realizzare una campagna europea di informazione e di sensibilizzazione sul fenomeno dell'*hate speech* e dell'*hate crime*. Il progetto, partito a dicembre 2014, si svolgerà in cinque Paesi europei per una durata complessiva di 20 mesi.

Al fine di potenziare l'efficacia dell'operato dell'UNAR nella rimozione dei casi di *hate speech on line*, sono stati avviati e rafforzati i rapporti di collaborazione tra l'Ufficio ed i principali gestori di social network nazionali, quali Facebook, Twitter e Google Italia. Nel corso del 2014, sono state svolte apposite riunioni di lavoro con l'obiettivo di identificare canali diretti e procedure condivise per la prevenzione, per la segnalazione e per l'eliminazione dei contenuti discriminatori e dei casi di *hate speech on line*. I tavoli istituiti hanno avuto esito positivo ed hanno segnato un passo fondamentale a livello nazionale per la tutela degli utenti della rete internet dagli episodi di discriminazione e di *hate speech*, dal momento che i tre gestori sopra indicati rappresentano oltre il 90 per cento dei contenuti e del traffico riconducibili ai

cosiddetti "social media" su internet, utilizzati da cittadini di ogni fascia d'età, nazionalità e lingua residenti nel nostro Paese.