



Milano, 27 marzo 2020 - L'emergenza coronavirus fa crescere, nella popolazione italiana, il bisogno di ascolto e supporto telefonico. A renderlo noto è Telefono Amico Italia, organizzazione di volontariato che da oltre 50 anni si prende cura, al telefono e via mail, delle persone che hanno bisogno di aiuto, garantendo il totale anonimato.

“Nel solo mese di marzo abbiamo ricevuto oltre 4mila contatti telefonici e una telefonata su 4 ha avuto come tema principale proprio l'apprensione generata dall'emergenza coronavirus”, spiega la presidente di Telefono Amico Italia Monica Petra.

“Questo importante picco del bisogno di ascolto - aggiunge - ci ha portato ad accelerare un processo che era già stato pianificato: la sostituzione del numero unico 199.284.284 con il numero 02 2327 2327, che permetterà a tutti gli utenti con piani tariffari che includono minuti illimitati di eliminare anche i costi vivi della chiamata”.

“Il nostro servizio di ascolto, ovviamente, è sempre stato gratuito - precisa la presidente di Telefono Amico - ma la telefonata in sé è a carico dell'utente, che, chiamando il numero 199, doveva sostenere un

piccolo costo vivo (da telefono fisso 0,06 euro alla risposta e 0.024 euro al minuto). L'attivazione di un numero urbano ci consente, ora, di annullare anche quel costo: tutti coloro che hanno piani tariffari che prevedono minuti illimitati potranno mettersi in contatto con noi senza nessuna spesa viva e tutti gli altri sosterranno solo il costo di una qualunque chiamata verso fisso. Si tratta di un passo in più per rispondere alle esigenze dei numerosissimi utenti che, ogni giorno, chiedono aiuto e supporto agli oltre 500 volontari della linea di ascolto”.

“In questi giorni di emergenza - aggiunge Monica Petra - le persone che si mettono in contatto con noi manifestano forti disagi legati alla difficoltà di adattarsi a questa nuova situazione di isolamento. In particolare, i giovani manifestano principalmente problemi legati alla limitazione della loro libertà e alla stretta convivenza con la famiglia, mentre gli anziani si sentono ancora più soli e soffrono molto l'isolamento e la perdita delle loro abitudini quotidiane. Particolarmente delicati, in questi casi, sono i giorni di festa. Per questo abbiamo deciso di potenziare il nostro servizio di ascolto telefonico nel week end di Pasqua: i nostri volontari, solitamente raggiungibili dalle 10 alle 24, saranno attivi h24 da sabato 11 a lunedì 13 aprile”.

Il servizio di ascolto di Telefono Amico Italia può essere raggiunto oltre che attraverso il numero 02 2327 2327, anche via mail attraverso la compilazione di un form anonimo sul sito [www.telefonoamico.it](http://www.telefonoamico.it) e via chat attraverso il numero WhatsApp 345 0361628.