

Guida pratica sulla fornitura di informazioni nella procedura di asilo



Guida pratica sulla fornitura di informazioni

nella procedura di asilo

Dicembre 2024

Il 19 gennaio 2022 l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) è diventato l'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA). Tutti i riferimenti all'EASO, ai prodotti e agli organi dell'EASO si intendono come riferimenti all'EUAA.



Manoscritto completato nel novembre 2024.

Edizione riveduta

L'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso dei contenuti della presente pubblicazione.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2026

Print ISBN 978-92-9410-496-0

doi:10.2847/5647013

BZ-01-24-066-IT-C

PDF ISBN 978-92-9410-495-3

doi:10.2847/1455828

BZ-01-24-066-IT-N

© Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), 2026

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Per qualsiasi uso o riproduzione di elementi che non sono di proprietà dell'EUAA, potrebbe essere necessaria l'autorizzazione diretta dei rispettivi titolari dei diritti. L'EUAA non è titolare del diritto d'autore in relazione ai seguenti elementi:

— copertina, immagine, modificata da SiberianArt, © iStock, 2021.



Informazioni sulla guida

A che scopo è stata creata questa guida? La missione dell'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA) è di favorire e sostenere le attività degli Stati membri dell'UE e dei paesi associati Schengen [paesi UE+ ⁽¹⁾] nell'attuazione del sistema europeo comune di asilo (CEAS). In linea con il proprio obiettivo generale di promuovere una corretta ed effettiva attuazione del CEAS e di consentire la convergenza, l'EUAA elabora norme operative e indicatori comuni, orientamenti e strumenti pratici.

Com'è stata elaborata questa guida? La presente guida è il risultato di uno sforzo congiunto tra gli esperti dei paesi UE+, l'EUAA e l'Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera (Frontex). Un contributo prezioso è stato fornito dalla Commissione europea, dall'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali, dall'Agenzia dell'Unione europea per la formazione delle autorità di contrasto, dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati e dal Consiglio europeo per i rifugiati e gli esuli ⁽²⁾. Prima del suo completamento, è stata condotta una consultazione sulla guida con tutti i paesi UE+ attraverso la rete per le procedure d'asilo dell'EUAA. Desideriamo porgere il nostro ringraziamento ai membri del gruppo di lavoro che hanno redatto la presente guida: Pavol Cích, Christina Kallergi, Konstantinos Koulaxidis, Ľubomíra Mieresová, Nadine Santos de Brito, Daniela Stross, Gerfried Tschoegl, Marta Torralba Baraja, Sophie Amougou-Akaa-Hirth, Oscar Lehmann e Rebecka Siöland.

Chi dovrebbe utilizzare la presente guida? La presente guida è destinata principalmente ai funzionari di primo contatto, ai funzionari preposti alla registrazione, ai funzionari incaricati di esaminare i casi di asilo e ai responsabili delle politiche operanti nell'ambito delle autorità nazionali. Inoltre, la presente guida risulta utile per chiunque, individui o organizzazioni, operi o sia coinvolto nella fornitura di informazioni riguardanti la procedura di asilo nell'UE.

Come si utilizza questa guida? La guida è strutturata in tre parti, corrispondenti a tre capitoli. Il capitolo 1 fornisce indicazioni sui principi di base della fornitura di informazioni nonché sulle tecniche e sui canali di comunicazione. Il capitolo 2 presenta orientamenti sull'assetto organizzativo della fornitura di informazioni durante la procedura di asilo e il capitolo 3 illustra le informazioni che devono essere fornite al richiedente protezione internazionale durante la procedura di asilo.

La presente guida pratica sulla fornitura di informazioni nel contesto della procedura di asilo si basa sugli standard del CEAS. Dovrebbe essere considerata complementare agli

⁽¹⁾ I 27 Stati membri dell'UE più Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

⁽²⁾ Si noti che la guida definitiva non riflette necessariamente le posizioni dell'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali, dell'Agenzia dell'Unione europea per la formazione delle autorità di contrasto, dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati o del Consiglio europeo per i rifugiati e gli esuli.





altri strumenti disponibili dell'EUAA, in particolare agli strumenti pratici per l'accesso alla procedura di asilo ⁽³⁾ e alla *Guida pratica sulla registrazione – Presentazione di domande di protezione internazionale* ⁽⁴⁾. La coerenza della presente guida con altri strumenti è stata una considerazione preminente, soprattutto in relazione al modulo del programma di formazione dell'EUAA «Comunicazione con i richiedenti asilo e informazioni agli stessi» ⁽⁵⁾.

Com'è collegata questa guida alla normativa e alla prassi nazionale? La guida è uno strumento di convergenza informale, giuridicamente non vincolante, che si attiene agli standard comuni adottati dal consiglio di amministrazione dell'EUAA il 17 dicembre 2024.

Clausola di esclusione della responsabilità

La presente guida è stata elaborata senza pregiudicare il principio secondo cui solo la Corte di giustizia dell'Unione europea può fornire un'interpretazione autorevole del diritto dell'UE.

⁽³⁾ EUAA-Frontex, *Practical Tool for First-Contact Officials: Access to the Asylum Procedure* (Strumento pratico per i funzionari di primo contatto: accesso alla procedura di asilo), 2024.

⁽⁴⁾ EASO, *Guida pratica sulla registrazione – Presentazione di domande di protezione internazionale*, novembre 2021.

⁽⁵⁾ Cfr. EASO, *Catalogo dei corsi di formazione*, 2021, pag. 14.





Indice

Elenco delle abbreviazioni.....	7
Introduzione	9
1. Principi e competenze di base per la fornitura di informazioni	11
1.1. Requisiti giuridici	11
1.2. Come comunicare le informazioni	15
1.2.1. Tecniche di comunicazione di base	15
1.2.2. Comunicazione verbale	19
1.2.3. Adattare le tecniche di comunicazione alle circostanze personali del richiedente	25
1.3. Come trasmettere le informazioni	33
1.3.1. Considerare i canali di comunicazione da utilizzare	34
1.3.2. Utilizzare più canali contemporaneamente	39
1.3.3. Integrare la fornitura di informazioni con diverso materiale informativo	40
2. Assetto organizzativo della fornitura di informazioni.....	46
2.1. Quando fornire informazioni	46
2.1.1. Accesso alla procedura.....	47
2.1.2. Esame della domanda	50
2.1.3. Altre opportunità durante la procedura di asilo.....	52
2.2. Dove fornire le informazioni	53
2.2.1. Fornire informazioni al primo contatto (predisposizione).....	53
2.2.2. Fornire informazioni durante la registrazione, la presentazione e l'esame della domanda	58
2.3. Chi fornisce le informazioni?	59
2.3.1. Determinare quali organizzazioni dovrebbero fornire informazioni	60
2.3.2. Coordinarsi tra le organizzazioni che forniscono informazioni	60
3. Argomenti previsti nella fornitura di informazioni	63
3.1. Concetti e principi fondamentali della procedura di asilo	70
3.1.1. Che cos'è la protezione internazionale?	70
3.1.2. Che cos'è la procedura di asilo?	72
3.1.3. Riservatezza	75
3.1.4. Il principio dell'interesse superiore del minore	77
3.1.5. Meccanismo di denuncia	79
3.2. Procedure da seguire	80
3.2.1. Procedura di registrazione	80
3.2.2. Registrazione degli adulti a carico.....	83
3.2.3. Registrazione dei minori	85
3.2.4. Valutazione dell'età.....	86
3.2.5. Colloquio personale.....	87



3.2.6. Notifica.....	91
3.2.7. Ricorso	92
3.2.8. Termini per la procedura d'esame	94
3.2.9. Trattenimento	96
3.2.10. Fasi successive se la domanda è inoltrata attraverso una procedura d'esame speciale.....	98
3.3. Diritti dei richiedenti protezione internazionale	107
3.3.1. Diritto di rimanere.....	107
3.3.2. Possibilità di ricorrere a un interprete.....	108
3.3.3. Informazioni giuridiche e procedurali gratuite.....	109
3.3.4. Assistenza e rappresentanza legali.....	110
3.3.5. Diritto alle condizioni materiali di accoglienza	110
3.3.6. Ritiro di una domanda di protezione internazionale.....	111
3.4. Diritti riguardanti i minori (non accompagnati).....	112
3.4.1. Nomina di un rappresentante/tutore.....	112
3.4.2. Ricerca della famiglia.....	113
3.5. Diritti dei richiedenti con esigenze particolari	114
3.5.1. Sostegno adeguato per beneficiare dei diritti e adempiere agli obblighi durante la procedura di asilo	114
3.6. Obblighi di un richiedente protezione internazionale	115
3.6.1. Cooperazione con le autorità	116
3.6.2. Essere sottoposti a perquisizione personale	117
3.6.3. Disponibilità a sottoporsi al rilevamento dei dati biometrici.....	118
3.6.4. Comunicazione dell'indirizzo di recapito ed eventuali modifiche dello stesso alle autorità	119
3.6.5. Presentazione degli elementi a sostegno della domanda	120
3.7. Eventuali conseguenze del mancato adempimento degli obblighi e della mancata cooperazione con le autorità	124
3.7.1. La domanda può essere considerata oggetto di ritiro o rinuncia impliciti	124
3.7.2. Possibili conseguenze sulla valutazione degli elementi pertinenti nella domanda di asilo.....	126
3.7.3. Possibile accelerazione della procedura di asilo	126
3.7.4. Possibile riduzione o revoca delle condizioni materiali di accoglienza	127
3.8. Argomenti aggiuntivi.....	128
3.8.1. Diritto di comunicare con l'UNHCR e altre organizzazioni che forniscono consulenza legale	128
3.8.2. Ricongiungimento familiare (ai sensi della direttiva sul ricongiungimento familiare)	129
3.8.3. Rimpatrio volontario.....	130
3.8.4. Diritto al lavoro	131



Elenco delle abbreviazioni

Abbreviazione	Definizione
CEAS	sistema europeo comune di asilo
CGUE	Corte di giustizia dell'Unione europea
Convenzione sui rifugiati	Convenzione del 1951 relativa allo status dei rifugiati e il relativo protocollo del 1967 (denominata «convenzione di Ginevra» nella legislazione UE sull'asilo così come dalla Corte di giustizia dell'Unione europea)
DCA (rifusione)	direttiva sulle condizioni di accoglienza – direttiva 2013/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (rifusione)
direttiva sul ricongiungimento familiare	direttiva 2003/86/CE del Consiglio, del 22 settembre 2003, relativa al diritto al ricongiungimento familiare
DPA (rifusione)	direttiva sulle procedure di asilo – direttiva 2013/32/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale (rifusione)
DQ (rifusione)	direttiva qualifiche – direttiva 2011/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta (rifusione)
EASO	Ufficio europeo di sostegno per l'asilo
EUAA	Agenzia dell'Unione europea per l'asilo
LGBTIQ	persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali e queer
paesi UE+	Stati membri dell'UE e paesi associati Schengen
regolamento Dublin III	regolamento (UE) n. 604/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide (rifusione)





Abbreviazione	Definizione
regolamento Eurodac	regolamento (UE) n. 603/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, che istituisce l'«Eurodac» per il confronto delle impronte digitali per l'efficace applicazione del regolamento (UE) n. 604/2013 che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide e per le richieste di confronto con i dati Eurodac presentate dalle autorità di contrasto degli Stati membri e da Europol a fini di contrasto, e che modifica il regolamento (UE) n. 1077/2011 che istituisce un'agenzia europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia (rifusione)
Stati membri	Stati membri dell'UE
UNHCR	Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati





Introduzione

La presente guida pratica è stata sviluppata nel contesto del progetto dell'**EUAA «Let's Speak Asylum»** (Parliamo di asilo), il cui obiettivo è di fornire un insieme standardizzato di strumenti pratici per l'attuazione di attività di informazione durante le procedure di asilo, la procedura di Dublino, l'accoglienza e il reinsediamento. Questa guida pratica si rivolge a tutte le persone coinvolte nella fornitura di informazioni ai richiedenti protezione internazionale e ai responsabili politici coordinatori delle attività di informazione durante la procedura di asilo.

Ai sensi della direttiva 2013/32/UE (DPA) (rifusione) ⁽⁶⁾, il richiedente protezione internazionale ha il diritto di essere informato tempestivamente in merito alla procedura di asilo. La fornitura di informazioni ai richiedenti consente loro di godere dei propri diritti e di adempiere ai propri obblighi. Il diritto all'informazione è una delle garanzie fondamentali previste dalla DPA (rifusione) al fine di assicurare una procedura di asilo equa ed efficace. Fornire informazioni al richiedente è nell'interesse sia del richiedente stesso sia delle autorità.

La fornitura di informazioni è efficace quando il richiedente comprende il significato pratico di tali informazioni. La presente guida pratica si propone di aiutare i fornitori di informazioni a raggiungere questo obiettivo.

Il capitolo 1. [«Principi e competenze di base per la fornitura di informazioni»](#) delinea i principi di base per la fornitura di informazioni e presenta tecniche di comunicazione per la fornitura di informazioni e l'adeguamento del metodo di comunicazione a seconda del richiedente, al fine di garantire la comprensione. Descrive inoltre in che modo le informazioni possono essere veicolate attraverso canali di comunicazione verbali, stampati, digitali e audiovisivi.

Il capitolo 2. [«Assetto organizzativo della fornitura di informazioni»](#) esamina il momento in cui il richiedente deve ricevere specifiche informazioni per partecipare attivamente alla procedura e come questo processo possa essere adattato al contesto nazionale. Inoltre, descrive come le circostanze possono influenzare le attività di fornitura di informazioni. Il capitolo illustra altresì il modo in cui la fornitura di informazioni può essere coordinata tra più organizzazioni.

Il capitolo 3. [«Argomenti previsti nella fornitura di informazioni»](#) descrive in dettaglio i diversi argomenti d'informazione che devono essere trattati nel contesto della procedura di asilo. Il capitolo fornisce informazioni di base su ciascuno di questi argomenti, concentrandosi su ciò che il fornitore di informazioni deve sapere in proposito e sul messaggio che deve essere trasmesso al richiedente. La descrizione degli argomenti da trattare è corredata di riquadri di suggerimenti pratici su come erogare le informazioni. La guida pratica non mira a fornire formulazioni specifiche da comunicare direttamente al richiedente; al contrario, delinea i messaggi che devono essere trasmessi.

⁽⁶⁾ [Direttiva 2013/32/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale (rifusione) (GU L 180/60 del 29.6.2013).





La presente guida pratica fa parte di un pacchetto di strumenti sulla procedura di asilo a sostegno della fornitura efficiente di informazioni in tutti i paesi UE+. Oltre alla guida pratica, il pacchetto di strumenti comprende anche materiale informativo e modelli per la fornitura diretta di informazioni ai richiedenti protezione internazionale nella fase iniziale della procedura di asilo, durante la predisposizione, la registrazione e la presentazione di una domanda di protezione internazionale. Ulteriori informazioni e supporto sono disponibili sul [portale «Let's Speak Asylum»](#) (Parliamo di asilo), che ospita tutti i prodotti sviluppati nell'ambito del progetto omonimo.





1. Principi e competenze di base per la fornitura di informazioni

L'obiettivo principale della fornitura di informazioni è di garantire ai richiedenti un accesso completo, una partecipazione attiva e una piena comprensione della procedura di asilo. I richiedenti protezione internazionale hanno spesso una conoscenza limitata in materia di asilo quando accedono per la prima volta alla procedura. Allo stesso tempo, sono tenuti ad assimilare grandi quantità di nuove informazioni, comprese quelle giuridiche sulle procedure amministrative. Il compito del fornitore di informazioni non è solo quello di erogare le informazioni, ma anche di garantire che il richiedente comprenda il loro significato pratico.

È altresì nell'interesse dell'amministrazione competente in materia di asilo che il richiedente comprenda pienamente le informazioni che gli sono state fornite sin dall'inizio della procedura. Queste informazioni consentono di comprendere cosa ci si aspetta dal richiedente nelle diverse fasi della procedura, migliorando, di conseguenza, la qualità e l'efficienza complessiva della procedura di asilo. È necessario garantire che il richiedente riceva informazioni corrette e coerenti sulle procedure di asilo, in quanto potrebbe aver ricevuto informazioni false da altre persone, ad esempio dai trafficanti.

Questo capitolo introduce i requisiti giuridici relativi alla fornitura di informazioni e le tecniche di comunicazione di base che consentono di adattare il messaggio in base alle circostanze personali del richiedente e di verificarne la comprensione. Spiega inoltre come possono essere trasmesse le informazioni ai richiedenti in forma verbale, stampata, su piattaforme digitali e attraverso i media.

1.1. Requisiti giuridici

Il diritto all'informazione è una delle garanzie fondamentali previste dalla DPA (rifusione) al fine di assicurare una procedura di asilo equa ed efficace. È anche un requisito essenziale per un accesso effettivo alla procedura: il richiedente deve comprendere cosa sono la protezione internazionale e la procedura di asilo, per potervi partecipare pienamente ⁽⁷⁾. Occorre prestare particolare attenzione alla situazione delle persone in stato di trattenimento per garantire che ricevano le informazioni necessarie ⁽⁸⁾.

⁽⁷⁾ Per ulteriori informazioni, cfr. la sentenza della Corte EDU del 20 luglio 2021, [D. c. Bulgaria](#), n. 29447/17, ECLI:CE:ECHR:2021:0720JUD002944717, punto 116 (disponibile solo in francese). Una sintesi è disponibile nella [Banca dati della giurisprudenza dell'EUAA](#); Corte EDU, sentenza del 23 febbraio 2012, [Hirsi Jamaa e altri c. Italia](#), n. 27765/09, ECLI:CE:ECHR:2012:0223JUD002776509, punto 204. Una sintesi è disponibile nella [Banca dati della giurisprudenza dell'EUAA](#).

⁽⁸⁾ Cfr. l'articolo 8, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Informazione e consulenza nei centri di trattenimento e ai valichi di frontiera».

Qualora vi siano indicazioni che cittadini di paesi terzi o apolidi tenuti in centri di trattenimento o presenti ai valichi di frontiera, comprese le zone di transito alle frontiere esterne, desiderino presentare una domanda di protezione internazionale, gli Stati membri forniscono loro informazioni sulla possibilità di farlo.



Il richiedente ha il diritto di essere informato tempestivamente in merito alla procedura di asilo ⁽⁹⁾. Di conseguenza, deve essere costantemente informato nei momenti decisivi durante la procedura. Nel contesto dell'accesso alla procedura d'asilo, ciò significa fornire informazioni sull'asilo al momento stesso dell'accesso alla procedura di asilo e sui servizi di accoglienza, entro 15 giorni dalla presentazione della domanda ⁽¹⁰⁾.

La DPA (rifusione) stabilisce le informazioni che devono essere fornite al richiedente in merito alla procedura di asilo, in una lingua che comprende, nei momenti decisivi durante le procedure.



Articolo 12, paragrafo 1, lettera a), DPA (rifusione) – Garanzie per i richiedenti

1. In relazione alle procedure di cui al capo III, gli Stati membri provvedono affinché tutti i richiedenti godano delle seguenti garanzie:

a) il richiedente è informato, in una lingua che capisce o che è ragionevole supporre possa capire, della procedura da seguire e dei suoi diritti e obblighi durante il procedimento, nonché delle eventuali conseguenze di un mancato adempimento degli obblighi e della mancata cooperazione con le autorità. È informato in merito ai tempi e ai mezzi a sua disposizione per adempiere all'obbligo di addurre gli elementi di cui all'articolo 4 della direttiva 2011/95/UE, nonché delle conseguenze di un ritiro esplicito o implicito della domanda. Tali informazioni sono fornite in tempo utile affinché il richiedente asilo possa far valere i diritti sanciti dalla presente direttiva e conformarsi agli obblighi descritti nell'articolo 13[.]

Specifica inoltre che queste informazioni devono essere fornite gratuitamente e in base alle circostanze particolari del richiedente.



Articolo 19, paragrafo 1, DPA (rifusione) – Informazioni giuridiche e procedurali gratuite nelle procedure di primo grado

1. Nelle procedure di primo grado di cui al capo III gli Stati membri provvedono affinché i richiedenti ricevano gratuitamente, su richiesta, informazioni giuridiche e procedurali, comprendenti, come minimo, le informazioni sulla procedura con riguardo alla situazione particolare del richiedente. In caso di decisione negativa su una domanda di primo grado, gli Stati membri forniscono altresì ai richiedenti, su richiesta, informazioni — oltre a quelle fornite ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 2, e dell'articolo 12, paragrafo 1, lettera f), — al fine di chiarire i motivi di tale decisione e spiegare in che modo è possibile contestare la decisione.

⁽⁹⁾ Per ulteriori informazioni cfr. Corte EDU, sentenza del 21 gennaio 2011, [M.S.S. c. Belgio e Grecia](#), n. 30696/09, ECLI:CE:ECHR:2011:0121JUD003069609, punto 304. Una sintesi è disponibile nella [Banca dati della giurisprudenza dell'EUAA](#).

⁽¹⁰⁾ Articolo 5 della [direttiva 2013/33/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (rifusione) (GU L 180 del 29.6.2013) [DCA (rifusione)].



La DCA (rifusione) stabilisce le informazioni che devono essere fornite al richiedente asilo in relazione all'accoglienza entro 15 giorni dal suo arrivo nel paese.



Articolo 5, DCA (rifusione) – Informazione

1. Gli Stati membri informano i richiedenti, entro un termine ragionevole non superiore a quindici giorni dopo la presentazione della domanda di protezione internazionale, almeno di qualsiasi beneficio riconosciuto e degli obblighi loro spettanti in riferimento alle condizioni di accoglienza.

Gli Stati membri provvedono a che i richiedenti siano informati sulle organizzazioni o sui gruppi di persone che forniscono specifica assistenza legale e sulle organizzazioni che possono aiutarli o informarli riguardo alle condizioni di accoglienza disponibili, compresa l'assistenza sanitaria.

2. Gli Stati membri provvedono a che le informazioni di cui al paragrafo 1 siano fornite per iscritto e in una lingua che il richiedente comprende o che ragionevolmente si suppone a lui comprensibile. Se del caso, tali informazioni possono anche essere fornite oralmente.

Nel contesto dell'accesso alla procedura di asilo, ciò significa che è della massima importanza che il richiedente comprenda cos'è la protezione internazionale e cosa ci si aspetta da lui durante la predisposizione, la registrazione e la presentazione della sua domanda di protezione internazionale. Ciò comprende la procedura da seguire, i diritti e gli obblighi del richiedente, le conseguenze del mancato rispetto di tali obblighi e le conseguenze del ritiro della domanda.

Il richiedente dovrebbe inoltre essere informato da persone che operano nel contesto della procedura di asilo o dell'accoglienza riguardo ai benefici e alle condizioni dell'accoglienza. Allo stesso modo, quando vengono rilevate le impronte digitali del richiedente, occorre fornirgli informazioni sul trattamento delle impronte digitali in Eurodac ⁽¹⁾. Infine, il richiedente dovrebbe essere informato sulle fasi successive della procedura di asilo e sui termini applicabili.

L'articolo 12, paragrafo 1, lettera a), DPA (rifusione) si applica a tutte le fasi della procedura, compreso il colloquio personale.

In preparazione al colloquio personale, i richiedenti dovrebbero comprendere lo scopo del colloquio e ciò che ci si aspetta da loro, compresi i documenti da portare con sé o le modalità di presentazione delle prove a sostegno della loro domanda. Dovrebbero ricevere informazioni

⁽¹⁾ Per ulteriori informazioni sul diritto di essere informati riguardo alle impronte digitali, cfr. l'articolo 29 «Diritti dell'interessato» del [regolamento \(UE\) n. 603/2013](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, che istituisce l'«Eurodac» per il confronto delle impronte digitali per l'efficace applicazione del regolamento (UE) n. 604/2013 che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide e per le richieste di confronto con i dati Eurodac presentate dalle autorità di contrasto degli Stati membri e da Europol a fini di contrasto, e che modifica il regolamento (UE) n. 1077/2011 che istituisce un'agenzia europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia (GU L 180 del 29.6.2013) (regolamento Eurodac).



pratiche utili per la partecipazione al colloquio (ad esempio informazioni su quando e dove si svolge il colloquio). Ciò include anche, ad esempio, informazioni sulla disponibilità di un sostegno speciale e di garanzie procedurali, se necessario, in conformità dell'articolo 15, DPA (rifusione). Dovrebbero inoltre essere informati del fatto che il colloquio si svolgerà in condizioni atte ad assicurare la riservatezza adeguata ⁽¹²⁾ sui loro diritti, obblighi e conseguenze della mancata partecipazione al colloquio senza fornire una spiegazione valida all'autorità.

È necessario fornire ulteriori informazioni al momento della notifica di una decisione negativa, ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 2, DPA (rifusione); oltre all'aspetto obbligatorio della decisione per iscritto, i richiedenti dovrebbero essere informati su come impugnare una decisione negativa.



Articolo 11, paragrafo 2, DPA (rifusione) – Criteri applicabili alle decisioni dell'autorità accertante

2. Gli Stati membri dispongono inoltre che la decisione con cui viene respinta una domanda riguardante lo status di rifugiato e/o lo status di protezione sussidiaria sia corredata di motivazioni de jure e de facto e che il richiedente sia informato per iscritto dei mezzi per impugnare tale decisione negativa.

Nel comunicare al richiedente una decisione negativa, gli Stati membri non sono tenuti a informarlo per iscritto dei mezzi per impugnare una decisione, qualora ne sia stata data comunicazione in precedenza per iscritto o per via elettronica, secondo i mezzi cui abbia accesso.

Oltre a queste informazioni, che sono applicabili a tutti i profili di richiedenti, a seconda della situazione individuale del richiedente, potrebbero essere necessarie ulteriori informazioni. Gli Stati membri sono tenuti a informare i minori non accompagnati su questioni relative alla procedura e ai loro diritti, come il diritto a un rappresentante e il ruolo di quest'ultimo durante la procedura, in conformità dell'articolo 25 DPA (rifusione). Gli Stati membri sono inoltre tenuti a informare i richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari in merito al sostegno di cui dispongono per poter beneficiare dei loro diritti e adempiere ai loro obblighi ai sensi dell'articolo 24 DPA (rifusione).

Le informazioni dovrebbero essere fornite in modo da garantirne la comprensione e tenere conto delle circostanze particolari del richiedente, quali l'età, il genere e/o il livello di istruzione, al fine di assicurare un accesso effettivo ai diritti e la capacità di adempiere agli obblighi ⁽¹³⁾. Ad esempio, la fornitura di informazioni rivolta ai minori prende in considerazione l'età e la maturità dei bambini/ragazzi per comunicare le informazioni nel modo più comprensibile possibile per loro.

⁽¹²⁾ Articolo 15, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale».

⁽¹³⁾ Cfr. il considerando 22 DPA (rifusione) sui motivi della fornitura di informazioni ai richiedenti protezione internazionale.



Per consentire un accesso effettivo alle informazioni, queste ultime devono essere fornite al richiedente gratuitamente e in una lingua che ragionevolmente si suppone a lui comprensibile ⁽¹⁴⁾.

1.2. Come comunicare le informazioni

Nella fase iniziale della procedura di asilo si potrebbe trattare un lungo elenco di possibili argomenti per spiegarla in modo esauriente. Spesso il richiedente non è particolarmente ricettivo a queste informazioni. Potrebbe essere arrivato da poco e avere altre necessità più urgenti, come la scomparsa di membri della famiglia, bisogni primari non soddisfatti o difficoltà a elaborare nuove informazioni a causa di un trauma. Se si forniscono tutte le informazioni al richiedente in una sola volta, si rischia di sopraffarlo. Tuttavia, riducendo troppo la quantità di informazioni, è possibile che si omettano informazioni necessarie per consentirgli di partecipare efficacemente alla procedura.

Questa sezione illustra le tecniche di comunicazione di base che si possono utilizzare per ridurre questo rischio.

1.2.1. Tecniche di comunicazione di base

(a) Ridurre la complessità

Ridurre la complessità implica comunicare chiaramente il messaggio principale utilizzando un linguaggio accessibile. Ciò significa che tutti i concetti giuridici e astratti devono essere spiegati in un linguaggio non tecnico. Le informazioni possono anche essere rese accessibili al richiedente utilizzando esempi pratici della sua vita, per illustrare il significato pratico di una determinata informazione. Tuttavia, la riduzione della complessità non deve rendere il messaggio incompleto o scorretto.

Considerazioni pratiche

- Scrivere in uno stile informale, come se si stesse parlando, e parlare spiegando concetti astratti in un linguaggio semplice.
- Rendere concrete le informazioni utilizzando esempi e materiali visivi.
- Iniziare con ciò che è più importante; tralasciare i dettagli non importanti.
- Utilizzare frasi chiare e relativamente brevi che includano principalmente una sola idea.
- Utilizzare linguaggio diretto e verbi attivi.
- Evitare gli acronimi.
- Spiegare le differenze culturali, se necessario.
- Riassumere le informazioni di base.

⁽¹⁴⁾ Articolo 19 DPA (rifusione).



(b) Considerare il numero di argomenti di informazione

Riducendo il numero di temi affrontati contemporaneamente, si permette al richiedente di focalizzarsi sulle informazioni più rilevanti per il suo caso in quel preciso momento. Ad esempio, all'inizio della procedura, è necessario che il richiedente comprenda cosa significa protezione internazionale e cosa accade durante la procedura di asilo. Una volta compreso questo aspetto, è possibile aggiungere altri argomenti all'interno di questo quadro informativo di base.

Considerazioni pratiche

- Innanzitutto, fornire informazioni direttamente pertinenti per i richiedenti in quel momento, comprese informazioni sulla fase della procedura di asilo in cui si trovano e su come prepararsi per la fase successiva.
- Raggruppare gli argomenti di informazione intorno a tematiche correlate; ad esempio quando si parla degli obblighi del richiedente, è possibile fornire informazioni su diversi argomenti allo stesso tempo.
- Far sapere al richiedente che riceverà maggiori informazioni. Fornire orientamenti su come reperire ulteriori informazioni in modo autonomo. Comunicare al richiedente la data e l'orario della prossima sessione di fornitura orale delle informazioni.

(c) Considerare il livello di dettaglio

Il livello di dettaglio fornito è adeguato a garantire che il richiedente possa partecipare alla procedura in modo consapevole ed efficace. All'inizio della procedura, limitare i dettagli sulle fasi successive al minimo essenziale aiuterà il richiedente a comprendere e assimilare meglio le informazioni. In seguito, quando il richiedente avrà acquisito familiarità con le informazioni di base, queste saranno integrate da ulteriori dettagli.

Considerazioni pratiche

- Fornire informazioni dettagliate solo sugli argomenti che sono direttamente pertinenti per il richiedente, considerando la fase procedurale in cui si trova in quel momento e la sua situazione personale.
- Fornire ulteriori informazioni dettagliate su altri argomenti solo dopo aver verificato che il richiedente abbia già ricevuto le informazioni di base in una fase precedente.

(d) Ripetere le informazioni

La ripetizione delle informazioni durante la procedura di asilo aiuta il richiedente a ricordare i contenuti essenziali. Individuare i messaggi principali di ogni argomento e ripeterli più volte, ad esempio ricorrendo a diversi canali di informazione.

Considerazioni pratiche

- Utilizzare una terminologia coerente quando si forniscono le informazioni principali.



- Ampliare il messaggio principale fornendo ulteriori informazioni in una fase successiva.

(e) Utilizzare uno stile visivo per la comunicazione scritta

Le tecniche di comunicazione visiva possono aiutare a organizzare il contenuto delle informazioni, facilitandone in tal modo la comprensione e l'assimilazione. L'uso di formati chiari dal punto di vista visivo consente ai richiedenti di avere accesso ai messaggi fondamentali che li riguardano e di comprenderli.

Considerazioni pratiche

- Suddividere testi lunghi in paragrafi brevi.
- Utilizzare titoli e sottotitoli.
- Utilizzare i formati di evidenziazione per far risaltare i messaggi principali.
- Riassumere le informazioni principali in elenchi puntati all'inizio.
- Aggiungere materiale visivo autoesplicativo, quali immagini, disegni, pittogrammi e diagrammi di flusso.
- Se possibile, utilizzare colori e motivi quali strisce o punti nel materiale visivo, nei diagrammi di flusso e nei grafici.



Suggerimento pratico: schema visivo

Utilizzare materiale visivo, colori e modelli coerenti con le informazioni principali che vengono ripetute al richiedente. Riutilizzare lo stesso supporto visivo in materiale diverso per fare riferimento allo stesso argomento d'informazione. In tal modo il richiedente potrà ricordare i contenuti principali.

Evitare di utilizzare lettere, date o qualsiasi altro elemento temporale nel materiale visivo. In tal modo, le illustrazioni non dovranno essere modificate per altri materiali e versioni linguistiche.

Assicurarsi che il materiale visivo sia il più possibile autoesplicativo per facilitare la comprensione del messaggio.





Suggerimento pratico: formati di facile lettura ⁽¹⁵⁾

Utilizzare i formati **di facile lettura** per garantire che le informazioni siano accessibili alle persone che hanno difficoltà a leggere e comprendere le informazioni scritte, incluse le persone con scarsa capacità di lettura, vista ridotta, difficoltà cognitive e di apprendimento e conoscenza limitata di una determinata lingua.

I formati di facile lettura agevolano la comprensione delle informazioni grazie a un linguaggio semplificato e consentono l'accesso alle informazioni ricorrendo a immagini e layout visivi.

Il materiale informativo può essere reso disponibile in un formato di facile lettura semplificando il contenuto e applicando uno stile visivo appropriato.

Per un testo **di facile comprensione**, attenersi agli orientamenti riportati di seguito.

- Usare parole semplici.
- Utilizzare nomi propri anziché pronomi quali «lui», «lei» o «loro».
- Iniziare una nuova frase su una nuova riga.
- Includere un'unica idea per pagina.
- Accompagnare il testo con immagini esplicative, ove possibile.

Per ottenere un testo **di più facile accesso**, applicare un layout visivo specifico.

- Allineare tutto il testo a sinistra e mantenere tutte le immagini a sinistra della scrittura.
- Utilizzare un font sans-serif semplice, come Arial o Calibri.
- Utilizzare un carattere di grandi dimensioni: almeno 14 pt.
- Utilizzare un'ampia spaziatura: almeno 1,5 tra le righe.
- Evitare la sottolineatura, il corsivo, la scrittura a colori e le scritte grafiche speciali.
- Utilizzare margini ampi.
- Utilizzare pagine di grandi dimensioni: almeno A4 ove possibile.
- Utilizzare ampi spazi bianchi includendo solo una quantità limitata di contenuti in ogni pagina.

Poiché il materiale di facile lettura è spesso molto più lungo di altri materiali a causa del modo in cui è formattato, può essere utile abbreviare il testo dei messaggi chiave che il richiedente deve conoscere.

⁽¹⁵⁾ Per ulteriori informazioni sui formati di facile lettura, cfr., ad esempio, Inclusion Europe, [Informazioni per tutti: Linee guida europee per rendere l'informazione facile da leggere e da capire per tutti](#), 2010 e Inclusion Europe, [Easy-to-read Checklist: Checklist to make sure your document is easy to read](#) (Lista di controllo facile da leggere: lista di controllo per garantire che il tuo documento sia facile da leggere), 2010.



Suggerimento pratico: traduzione del materiale informativo

Le tecniche di comunicazione di base facilitano la traduzione delle informazioni in diverse lingue. Ad esempio, una presentazione semplice delle informazioni e una spiegazione semplice della terminologia astratta favoriscono una traduzione accurata.

Per la traduzione del materiale informativo si raccomanda di fornire al traduttore dettagli su come si intende utilizzare il materiale. In particolare, è utile informare il traduttore in merito al pubblico destinatario, ad esempio se il materiale è rivolto a minori o a persone con esigenze particolari, per garantire che la lingua sia tradotta in base alle caratteristiche di questa categoria di destinatari. Informare il traduttore sullo stile di linguaggio richiesto, formale o informale, per garantire che la traduzione rispecchi lo stesso stile.

La revisione del materiale tradotto da parte di traduttori madrelingua che conoscono il contesto dell'asilo contribuisce a garantire che le traduzioni siano accurate e vengano comprese correttamente.

1.2.2. Comunicazione verbale

La comunicazione verbale è la forma più antica di scambio di informazioni tra gli esseri umani, il che la rende, in molti casi, l'opzione preferita per fornire informazioni. La comunicazione verbale dovrebbe essere utilizzata il più possibile, anche quando sono disponibili informazioni scritte, poiché, ad esempio, non tutti potrebbero essere in grado di leggere.

Allo stesso tempo, occorre tenere presente che la fornitura di informazioni verbali non è adatta a determinati gruppi, come i richiedenti con disturbi dell'udito. In questi casi è necessario dare priorità ad altri metodi di comunicazione.

Questa sezione presenta le tecniche e i metodi di comunicazione verbale che possono essere utilizzati per verificare che il richiedente comprenda correttamente le informazioni che gli vengono fornite.

Considerazioni pratiche

La creazione di un clima di fiducia e la garanzia di uno spazio riservato per la fornitura di informazioni facilitano un'erogazione di informazioni efficace e consentono al richiedente di porre domande pertinenti per la sua situazione che, talvolta, possono essere delicate o personali. Anche informare il richiedente sulle modalità di fornitura delle informazioni e su come viene garantita la riservatezza contribuisce a instaurare un rapporto di fiducia.

(a) Tecniche di comunicazione verbale

Le tecniche di comunicazione di base presentate [in precedenza](#) si applicano anche alla comunicazione verbale.



Tuttavia, esistono tecniche aggiuntive che permettono di trasmettere le informazioni oralmente in modo più efficace, facilitando la comprensione del messaggio.

Iniziare con una conversazione informale

Avviare una sessione informativa con una conversazione informale favorisce la creazione di un clima di fiducia e incoraggia il richiedente a porre domande durante l'incontro.

Parlare a un ritmo lento e costante

Quando si parla con una singola persona o con un gruppo, **evitare di pronunciare le parole troppo velocemente.**

Sebbene le informazioni siano state probabilmente condivise più volte in passato, per il richiedente rappresentano un contenuto nuovo che ascolta per la prima volta. Parlare a un ritmo più lento potrebbe anche aiutare gli interpreti a capire quello che si dice, il che a sua volta migliora la qualità del messaggio. Le pause durante il discorso consentono inoltre al richiedente di porre domande.

Usare un volume della voce adeguato

È importante che il richiedente possa ascoltare l'oratore correttamente quando parla.

Come regola di base, utilizzare il volume necessario per farsi sentire, ma senza parlare troppo forte. Parlare molto forte o gridare può essere considerato aggressivo, soprattutto quando ci si rivolge a una persona. Per assicurarsi che il volume sia appropriato, è utile chiedere prima di iniziare a fornire informazioni: «Mi senti bene quando parlo?» in modo da poterlo regolare di conseguenza.

Usare la prosodia in maniera efficace

Il tono della voce è importante, in quanto può aiutare a enfatizzare un messaggio o a stabilire un contatto con il richiedente. Ad esempio, un tono più grave può sottolineare l'importanza di un'informazione, mentre un tono amichevole trasmette empatia e rispetto; questo approccio contribuisce a far sentire il richiedente più sicuro e a suo agio.

Pianificare più tempo o prevedere una pausa

Il richiedente potrebbe avere difficoltà a comprendere la spiegazione o a rimanere concentrato per un lungo periodo di tempo. Concedere del tempo per le domande e per fare una o più pause può aiutare il richiedente a elaborare ciò che è stato detto e a migliorarne la comprensione.

Lavorare con gli interpreti

Le tecniche di comunicazione utilizzate dovrebbero prendere in considerazione il lavoro con gli interpreti. Potrebbe essere necessario spiegare all'interprete la terminologia utilizzata per



garantire la corretta traduzione in un'altra lingua. Potrebbe inoltre essere necessario dedicare più tempo alla fornitura di informazioni, in modo che l'interprete possa tradurre ciò che viene detto.

Occorre spiegare chiaramente al richiedente il proprio ruolo e il ruolo dell'interprete all'inizio della sessione informativa. Il ruolo del funzionario è quello di fornire le informazioni e il ruolo dell'interprete si limita a tradurre ciò che dicono il funzionario e il richiedente. È inoltre importante far notare al richiedente che l'interprete è tenuto alla riservatezza, all'imparzialità, alla neutralità, all'integrità e alla condotta professionale, proprio come il funzionario.

Quando si lavora con un interprete, si è responsabili del contesto della comunicazione. Ad esempio, non si dovrebbe permettere all'interprete di interagire con il richiedente per conto proprio, perché in questo modo si perde il controllo delle informazioni trasmesse al richiedente. Se ciò accade, è consigliabile ricordare tempestivamente all'interprete il suo ruolo.



Suggerimenti pratici quando si lavora con gli interpreti

- Occorre essere consapevoli di come vengono intesi alcuni termini in una determinata lingua e spiegare chiaramente cosa si intende. Ad esempio, il termine «salute» dovrebbe essere inteso nel senso che comprende sia la salute mentale che quella fisica, il termine «famiglia» dovrebbe essere inteso come famiglia nucleare piuttosto che come famiglia estesa e il termine «fratelli e sorelle» si riferisce solo ai fratelli e alle sorelle appartenenti al nucleo familiare.
- Verificare verbalmente che vi sia una comprensione reciproca tra il richiedente e l'interprete.
- Osservare con attenzione eventuali segnali di incomprensione o mancanza di fiducia tra il richiedente e l'interprete, come esitazioni nelle risposte del richiedente o discrepanze nella lunghezza delle risposte tradotte dall'interprete.
- Rivolgersi direttamente al richiedente quando si parla, guardandolo e usando la seconda persona («tu»), anche se non può capire la lingua utilizzata.
- Fare una pausa dopo ogni frase o dopo due o tre frasi per consentire un'interpretazione accurata.





Buone pratiche

È importante assicurarsi che l'interprete conosca la terminologia corretta e appropriata da utilizzare durante la fornitura di informazioni. I glossari multilingue possono facilitare la corretta interpretazione. Tali glossari dovrebbero includere la terminologia relativa alla procedura di asilo che è comunemente utilizzata durante le sessioni di fornitura di informazioni o la terminologia specializzata utilizzata quando si forniscono informazioni a determinate categorie di richiedenti, ad esempio a persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali e queer (LGBTIQ).

Il progetto terminologico dell'EUAA mira a stabilire un glossario multilingue di termini e definizioni pertinenti nel contesto dell'asilo. Il glossario è consultabile al seguente indirizzo: <https://iate.europa.eu/search/collection/FC1BBC4EE1BB4CB4BA96C7146607554E>.



Formazione dell'EUAA correlata

L'EUAA offre un modulo di formazione in merito all'**interpretazione nel contesto dell'asilo** che spiega il ruolo dell'interprete nella procedura di asilo e i principi dell'interpretazione nel contesto dell'asilo.

Gli interessati a partecipare ai corsi di formazione dell'EUAA possono contattare il responsabile della formazione all'interno della propria autorità per ricevere ulteriori informazioni.

(b) Metodi di verifica per garantire la comprensione

Il richiedente dovrebbe essere incoraggiato a porre domande durante la fornitura di informazioni. Ciò è particolarmente importante per chiarire eventuali dubbi e dissipare qualsiasi voce o informazione falsa che possa aver sentito o ricevuto.

Per garantire che l'interessato abbia compreso le informazioni che sono state condivise, è necessario verificare attivamente che sia stato compreso correttamente il messaggio.

Riscontro verbale da parte dell'interessato

Sebbene un richiedente possa rispondere in modo veritiero «sì» quando gli viene chiesto se capisce ciò che è stato spiegato, ci sono molte ragioni per cui potrebbe rispondere «sì» anche se non ha effettivamente capito. Questo problema può essere affrontato applicando diversi metodi di verifica.



Riassumere con parole proprie

Dopo una sessione informativa è possibile riassumere ciò che è stato detto evidenziando nuovamente i punti principali e dividendo le informazioni in piccole unità. In questo modo si possono fare brevi discussioni/porre domande prima di proseguire.



Chiedere al richiedente di ripetere con parole proprie

È opportuno chiedere ai richiedenti di ripetere usando parole proprie ciò che è stato appena detto. In questo modo sarà possibile stabilire se ci sono malintesi o se il richiedente ha perso informazioni importanti. Inoltre gli risulterà più facile ricordare meglio ciò che ha ascoltato.

Fare una domanda di prova

Senza «interrogare» il richiedente sulla sua conoscenza, si potrebbe rivolgergli una domanda più dettagliata per vedere se ha colto un punto particolare. Ad esempio, dopo aver spiegato un appuntamento imminente, si può chiedere «Puoi dirmi dove devi andare?».

Dare spazio a ulteriori domande

Chiedere in modo proattivo al richiedente se ha domande è un buon modo per dimostrare tempestivamente che si è interessati al loro feedback e alle domande e può dare un'idea delle loro principali preoccupazioni.

Suddividere le informazioni in varie parti

Ripetere i metodi di verifica suggeriti mentre è in corso la sessione di fornitura di informazioni. Evitare di porre tutte le domande alla fine della sessione informativa. Il richiedente potrebbe non avere il coraggio di dire che non ha capito tutto dopo avere ascoltato una lunga spiegazione. Pertanto, spiegare all'inizio della sessione che le domande possono essere poste in qualsiasi momento durante la fornitura di informazioni e suddividere il messaggio in varie parti seguite da una sessione di domande e risposte.



Suggerimento pratico: contrastare le idee sbagliate

È possibile imbattersi in molte falsità relative alla procedura di asilo: contrastarle è importante, ma è fondamentale farlo con molto tatto.

Evitare di dire apertamente che il richiedente ha sbagliato, in quanto ciò potrebbe rafforzare una sua eventuale diffidenza. Occorre piuttosto invitarlo a spiegare cosa ha sentito dire riguardo alla procedura (o a un suo aspetto) e cercare di affrontare la causa della falsità. Successivamente, si può aggiungere che le informazioni che ha sentito sono sbagliate e **controbattere le falsità spiegando la situazione o la procedura reale**. Si possono integrare le proprie affermazioni con materiale informativo, come un opuscolo, una mappa o altre forme di materiale di supporto.

Feedback non verbale

Quando si comunica con il richiedente, si utilizza una combinazione di segnali verbali e non verbali. Fare attenzione a osservare i segni non verbali con i quali il richiedente

(inconsapevolmente) fa sapere di non comprendere ciò che è stato detto. Prestare attenzione ai seguenti segnali:

- espressioni del volto come un'espressione accigliata o il fatto di sbadigliare;
- guardarsi intorno nella sala o avere uno sguardo fisso;
- cambiamento di umore o cambiamento nel tono della voce;
- braccia incrociate;
- scuotere la testa.

È possibile contrastare queste reazioni utilizzando tecniche di comunicazione non verbale di base, tra cui quelle riportate di seguito.

Salutare con un sorriso

Nel salutare il richiedente, mantenere un atteggiamento positivo ed empatico.

Cercare di mantenere espressioni del volto neutri

Utilizzare espressioni facciali neutre e aperte. Ciò aiuta a veicolare il messaggio senza confusioni e permette di lasciare spazio alla risposta del richiedente. Si può adattare la propria espressione facciale alla risposta che si ottiene, pur mantenendo un atteggiamento professionale.

Dare un riscontro non verbale al richiedente

Quando si ascolta il richiedente, si può indicare che si sente e si comprende cosa dice annuendo.

Indicare con il linguaggio del corpo che si sta prestando attenzione al richiedente

Quando si comunica con il richiedente, assicurarsi di avere una postura aperta, rivolta direttamente verso di lui, e di stabilire un contatto visivo adeguato. Quando possibile, cercare di non frapponere oggetti (ad esempio tavoli) che creino distanza con il richiedente.

Usare le mani

Alcuni gesti neutri con le mani possono aiutare a spiegare cosa si intende. A causa delle potenziali differenze culturali è consigliabile spiegare anche verbalmente il significato dei gesti delle mani.



Suggerimento pratico: essere consapevoli delle differenze culturali

Il riscontro non verbale del richiedente può indicare che ha compreso ciò che è stato detto, ad esempio perché annuiva mentre il funzionario parlava. Tuttavia, ciò può essere anche un segno di rispetto, mentre il messaggio in sé è andato perso.

Anche i segnali non verbali sono importanti. Il messaggio che si trasmette potrebbe sembrare una buona notizia a chi lo pronuncia, ma può essere percepito dal richiedente come negativo. Lasciare spazio per le reazioni emotive, mantenendo un atteggiamento professionale e neutro.

Tenere presente che il sorriso, il contatto visivo o la stretta di mano hanno connotazioni diverse nelle varie società. Se il richiedente non sorride o evita lo sguardo, questo potrebbe essere un segno di rispetto o di timidezza anziché di comportamento non cooperativo. Inoltre, come ampiamente noto, in alcune culture scuotere la testa significa «sì».

1.2.3. Adattare le tecniche di comunicazione alle circostanze personali del richiedente

Le tecniche di comunicazione adattate alle circostanze personali del richiedente permetteranno a quest'ultimo di comprendere meglio il messaggio. Pertanto, le tecniche di comunicazione su misura consentono al richiedente di godere pienamente dei propri diritti e di adempiere ai propri obblighi.

Quando si adattano le proprie tecniche di comunicazione, occorre considerare quale tipo di comunicazione garantisce la comprensione alla luce delle circostanze personali del richiedente. Nell'ambito della procedura di asilo, le circostanze più comuni da prendere in considerazione includono quelle riportate di seguito:

- [cultura](#),
- [istruzione e livello di alfabetizzazione](#),
- [genere](#),
- [età](#),
- [difficoltà cognitive e di apprendimento](#),
- [disturbi della vista e dell'udito](#).

(a) Cultura

La cultura influisce sullo stile di comunicazione di una persona, ossia sul modo in cui quest'ultima comprende, interpreta e riporta le informazioni. Tuttavia, non si deve presumere che tutte le persone appartenenti a una determinata cultura si comportino o interagiscano in un certo modo. Anche fattori come l'età, il genere o lo status sociale hanno un ruolo importante.



La cultura può influire sullo stile di comunicazione in vari modi.

- Alcuni concetti possono avere significati diversi: date, stagioni, distanze e le nozioni di familiari diretti o di età possono variare a seconda della cultura. Molti concetti astratti possono anche essere nuovi per il richiedente, come i diritti fondamentali o l'assistenza giuridica.
- Il linguaggio del corpo e i gesti possono esprimere significati diversi a seconda della cultura.
- Le nozioni relative al comportamento appropriato, agli usi o al coinvolgimento nella vita pubblica possono variare a seconda della cultura.
- Nelle culture collettiviste, come quelle africane, la comunicazione tende a enfatizzare le routine condivise, le relazioni sociali e l'interazione comunitaria; al contrario, nelle culture individualiste, come quelle europee, il focus comunicativo è spesso incentrato sulle esperienze personali, sui ruoli individuali e sulle emozioni.

Considerazioni pratiche

- Spiegare concretamente tutti i concetti astratti utilizzati nella fornitura di informazioni.
- Familiarizzarsi con i diversi stili di comunicazione della cultura del richiedente, tra cui il livello di naturalezza, le modalità di saluto, il linguaggio del corpo ecc.



Buone pratiche

I mediatori culturali possono facilitare la comprensione dei contesti culturali relativi sia al proprio paese sia al paese di origine del richiedente: contribuiscono a spiegare la terminologia e offrono esempi a cui il richiedente può fare riferimento. Possono anche fornire consulenza sul linguaggio del corpo e sui gesti, che possono avere significati diversi da una cultura all'altra. I mediatori culturali vengono principalmente impiegati a supporto degli interpreti formali in situazioni in cui non è richiesta una traduzione esatta, come nelle attività comunitarie. I mediatori culturali non devono essere confusi con gli interpreti, i quali devono certificare un livello adeguato di competenza linguistica e rispettare un codice deontologico specifico legato al loro ruolo nella procedura di asilo.

(b) Istruzione e livello di alfabetizzazione

Il livello di istruzione può influenzare l'accesso alle informazioni e la capacità di comprendere le informazioni relative a determinati aspetti al di fuori della sfera personale della vita del richiedente. Un'istruzione (formale) limitata o la sua assenza può influenzare lo stile di comunicazione in diversi modi, come spiegato nei punti seguenti.

- Poiché la maggior parte delle persone impara a leggere e scrivere a scuola, la mancanza di un'istruzione formale può portare a un'alfabetizzazione/alfabetizzazione digitale scarsa o inesistente. Ciò limita le possibilità di accesso alle informazioni fornite per iscritto o attraverso le piattaforme digitali.



- L'istruzione formale sviluppa la capacità di pensiero astratto in sequenze logiche e la comprensione di concetti quali dimensioni, distanze, proporzioni, tempo e causalità. I richiedenti con un livello di istruzione limitato potrebbero non essere in grado di comprendere la terminologia astratta.
- L'istruzione formale fornisce conoscenze generali sul mondo, come quelle storiche, geografiche e scientifiche. Un'istruzione (formale) limitata o assente può incidere sulla conoscenza, da parte del richiedente, di questioni che esulano dall'ambito della sua sfera personale, quali, ad esempio, il funzionamento delle procedure amministrative.

Considerazioni pratiche

- Fornire spiegazioni per qualsiasi terminologia astratta.
- Fornire informazioni in un modo che si riferiscano all'ambiente di vita o alle esperienze personali del richiedente anziché alle conoscenze generali.
- Utilizzare materiale visivo per rendere il messaggio più chiaro, assicurandosi che sia il più possibile autoesplicativo e comprensibile anche senza testo di accompagnamento.
- Garantire che i richiedenti analfabeti e scarsamente alfabetizzati abbiano accesso a informazioni orali e a materiale informativo visivo e sonoro.
- Assicurare che il materiale informativo visivo e sonoro sia facile da reperire sulle piattaforme digitali anche per le persone con competenze digitali limitate. Mostrare al richiedente come può trovare questo materiale utilizzando un computer.

(c) Genere

Il genere si riferisce ai ruoli socialmente costruiti delle donne e degli uomini. Questi ruoli sociali possono escludere alcune persone, presumibilmente donne e ragazze, dal processo decisionale all'interno della loro famiglia e della loro comunità. Pertanto, hanno anche un impatto sulla fornitura di informazioni ai richiedenti di genere femminile, in quanto potrebbero non porre domande in modo proattivo dinanzi ai loro familiari o membri della comunità, in particolare se tali domande si riferiscono alla loro situazione personale.

Le donne e le ragazze possono avere un accesso più limitato ai canali di comunicazione rispetto agli uomini e ai ragazzi. I richiedenti di genere maschile possono avere un migliore accesso alle informazioni digitali attraverso i computer o i telefoni cellulari, se sono più alfabetizzati e istruiti rispetto alle donne. Pertanto, fornire informazioni orali è particolarmente importante quando si comunica con richiedenti di genere femminile.

Le donne e le persone la cui identità di genere (e/o sessuale) non è conforme alle norme possono avere esigenze particolari di spazi sicuri per le attività di informazione. Le loro domande e preoccupazioni relative alla procedura di asilo possono essere particolarmente delicate e personali e, pertanto, richiedere riservatezza.



Considerazioni pratiche

- Fornire informazioni a richiedenti di genere femminile direttamente, individualmente o in una sessione di sole donne.
- Organizzare sessioni informative e distribuire materiale informativo nei luoghi frequentati quotidianamente dalle donne, come gli spazi a loro riservati nei centri di accoglienza.
- Prestare particolare attenzione a garantire la riservatezza durante la fornitura di informazioni, ad esempio spiegando cosa s'intende per riservatezza, erogando informazioni solo in piccoli gruppi, offrendo l'opportunità di fornire informazioni individualmente ecc.
- Assicurare la presenza di interpreti donne durante le sessioni informative.



Buone pratiche

Le donne e le ragazze, a causa del loro ruolo sociale, possono avere un accesso ristretto alle informazioni o trovarsi in condizioni di vulnerabilità. Per questo motivo, è consigliabile fornire loro informazioni in spazi riservati alle donne, dove l'accesso agli uomini è limitato, ad esempio collocando nei bagni delle donne manifesti o opuscoli con informazioni specifiche.

Il materiale informativo da fornire nelle aree di attesa può essere raccolto in un documento generale che tratti tutti gli argomenti. Si consiglia di compilare le informazioni in un unico documento anziché separare le informazioni (sensibili) in diversi documenti, in quanto il richiedente potrebbe essere riluttante o impaurito a raccogliere le informazioni direttamente legate alla sua situazione (ad esempio, questioni riguardanti le tematiche LGBTIQ o la violenza domestica).

(d) Età

Per informazioni a misura di minore si intende una comunicazione di informazioni adattata all'età, alla maturità, al genere e alla cultura dei bambini/ragazzi ⁽¹⁶⁾. Occorre adeguare la complessità delle informazioni in base alla situazione del minore, ad esempio utilizzare parole semplici e concrete anziché concetti astratti. Si dovrebbe inoltre regolare lo stile della comunicazione in base alla durata dell'attenzione del minore, ad esempio una serie di sessioni brevi intervallate da molte pause è preferibile a una sessione lunga. La comunicazione dovrebbe tenere conto anche del contesto di provenienza del minore, compresi il genere e la

⁽¹⁶⁾ Cfr. Consiglio d'Europa, Comitato dei ministri, *Linee guida del Comitato dei ministri del Consiglio d'Europa per una giustizia a misura di minore*, 2010, pag. 21.



cultura, per rendere il linguaggio il più comprensibile possibile. Quanto più è giovane e meno maturo il minore, tanto maggiore è la necessità di adeguare la comunicazione ⁽¹⁷⁾.

L'età e la maturità di un minore influenzano in modo analogo il suo accesso alle informazioni. Un minore potrebbe non essere in grado di leggere o non avere la pazienza di concentrarsi su un testo scritto. Per i minori accompagnati, è necessario fornire informazioni a tutti i membri della famiglia, compresi i bambini/ragazzi, le cui richieste relative all'asilo potrebbero essere formulate dai loro familiari. Per i minori non accompagnati, è importante notare che necessitano di ricevere informazioni specifiche che li riguardano. Inoltre, necessitano di maggiore sostegno per accedere al materiale informativo pertinente, in quanto non hanno genitori (o altri tutori) costantemente a loro disposizione per assisterli nella procedura o spiegare le informazioni.

In alcune culture i ragazzi sono considerati e si reputano adulti a un'età inferiore ai 18 anni. Inoltre, a seguito dell'esperienza del loro viaggio migratorio, possono sentirsi più maturi della loro età effettiva. È pertanto necessario fornire informazioni al minore utilizzando una lingua adattata alla sua maturità, spiegando nel contempo le informazioni in modo sufficientemente approfondito da garantirne la comprensione.

Considerazioni pratiche

- Semplificare le informazioni e adottare una terminologia più semplice rispetto a quella utilizzata normalmente.
- Spiegare le parole difficili e fornire esempi.
- Ripetere le informazioni principali, verificare la comprensione e concedere più tempo e pause più spesso di quanto si farebbe normalmente.
- Utilizzare materiale informativo che mantenga viva l'attenzione del minore e fornisca informazioni sotto forma di gioco, ad esempio un libro di attività, per rendere le informazioni interessanti.
- Condividere informazioni in formati che i minori utilizzano normalmente, compresi strumenti digitali, materiale visivo e giochi.
- Creare uno spazio sicuro per la fornitura di informazioni senza distrazioni.
- Fare in modo che il minore si senta a suo agio, ad esempio iniziando con un argomento di cui si senta di poter parlare tranquillamente.
- Prendere in considerazione la possibilità di fornire informazioni individualmente anziché in gruppo.

⁽¹⁷⁾ Per ulteriori informazioni sui principi e sui suggerimenti pratici relativi alla fornitura di informazioni a misura di minore, cfr. Commissione europea, [*Creating Child-friendly versions of Written Documents: A guide*](#) (Creare versioni dei documenti scritti a misura di minore: una guida), 2021; Consiglio d'Europa, [*How to convey child-friendly information to children in migration: A handbook for frontline professionals*](#) (Come trasmettere informazioni a misura di minore ai bambini migranti: un manuale per i professionisti in prima linea), 2018, pagg. 15-30; Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati, [*Technical Guidance: Child-friendly procedures*](#) (Orientamenti tecnici: procedure a misura di minore), 2021, pagg. 13-16.



- Prevedere un tempo sufficiente per la fornitura di informazioni e per le pause programmate.

Potrebbe essere necessario adeguare le proprie tecniche di comunicazione non solo quando si parla con i minori, ma anche con le persone anziane. In questo caso, le loro circostanze personali possono essere legate a un'alfabetizzazione digitale limitata, a un calo della vista o dell'udito o a difficoltà cognitive. Per ulteriori informazioni, cfr. le sezioni [1.2.3.\(e\) «Difficoltà cognitive e di apprendimento»](#) e [1.2.3.\(f\) «Disturbi della vista e dell'udito»](#).



Buone pratiche

Nel fornire informazioni ai minori, è importante considerare la loro età e maturità. Si raccomanda di sviluppare materiali informativi appropriati per i diversi gruppi di età, come ad esempio per le categorie di:

- minori in età scolare (fino a 12 anni); e
- adolescenti (di età compresa tra 12 e 18 anni).

I materiali per il primo gruppo devono essere basati su elementi visivi. Inoltre, è necessario prestare attenzione al livello di dettaglio e alla complessità delle informazioni fornite durante l'elaborazione dei materiali per i minori.

I minori in età prescolare sono normalmente informati dai loro tutori in modo individualizzato e adeguato all'età.

(e) Difficoltà cognitive e di apprendimento

Le difficoltà cognitive e di apprendimento possono non essere visibili a prima vista. Tuttavia, si potrebbero notare le difficoltà del richiedente a fornire dichiarazioni chiare e coerenti, a memorizzare informazioni o a concentrarsi sulla fornitura di informazioni. Le difficoltà cognitive e di apprendimento possono derivare da problemi medici quali disabilità intellettive, depressione, lesioni cerebrali o dipendenza da droghe o alcol, oppure possono essere un effetto indesiderato di medicinali forti.

A seconda della gravità delle difficoltà cognitive e di apprendimento, può essere necessario fornire informazioni in forma orale per garantire che il messaggio venga recepito. Poiché fornire informazioni a persone con difficoltà cognitive e di apprendimento può essere impegnativo, si può prendere in considerazione anche il sostegno di servizi specializzati. Si raccomanda inoltre di fornire informazioni su base individuale.

È importante **sottolineare che l'esperienza di eventi traumatici può portare a stress post-traumatico**, con effetti sia sulla memoria sia sul comportamento del richiedente. I richiedenti che hanno subito un trauma hanno spesso scarsa memoria. Possono trovarsi in uno stato di allerta costante, il che riduce la loro capacità di concentrazione, e possono evitare le informazioni che riguardano il loro trauma, tra cui le questioni relative all'asilo. Possono manifestare anche una sensazione di intorpidimento emotivo, che potrebbe essere percepita



come una mancanza di reattività. Pertanto, i richiedenti che hanno subito forti traumi, a seconda del loro comportamento o delle loro reazioni, possono necessitare di tecniche di comunicazione simili a quelle delle persone con difficoltà cognitive e di apprendimento.

Considerazioni pratiche

- Concentrarsi sui messaggi principali utilizzando frasi brevi e un linguaggio semplice.
- Ripetere le informazioni più spesso di quanto si farebbe normalmente.
- Utilizzare formati di facile lettura per il materiale informativo.
- Evitare di fornire troppe informazioni contemporaneamente.
- Utilizzare tecniche per verificare la comprensione.
- Ascoltare attivamente e coinvolgere il richiedente nella discussione per migliorare la sua concentrazione.
- Usare un tono neutro e mantenere un atteggiamento privo di giudizi.
- Prestare particolare attenzione a fornire le informazioni suddividendole in più parti e fare spesso delle pause per dare il tempo di elaborare le informazioni e di rivolgere delle domande.
- Pianificare più tempo e più pause di quanto si farebbe normalmente.
- Consentire la presenza di una persona di sostegno di fiducia, se il richiedente lo desidera.

(f) Disturbi della vista e dell'udito

I disturbi visivi e/o uditivi possono variare da lievi difficoltà a condizioni di cecità o sordità totale. Qualsiasi richiedente può presentare tali disabilità, sebbene siano più comuni tra le persone anziane. Le tecniche di comunicazione dovrebbero essere adattate in funzione della gravità del/dei deficit.

L'erogazione di informazioni ai richiedenti con disabilità fisiche può richiedere competenze e conoscenze specialistiche. A seconda della gravità della disabilità, si potrebbe prendere in considerazione di sostenere la fornitura di informazioni con servizi specializzati, come, ad esempio gli interpreti del linguaggio dei segni. Potrebbe essere necessario erogare le informazioni a livello individuale.

Il richiedente potrebbe non essere in grado di accedere a informazioni in diversi formati, ad esempio verbalmente, per iscritto, o in formati visivi e/o audio. Pertanto, è necessario comunicare le informazioni in varie forme per garantire che i messaggi pertinenti siano messi a disposizione dei richiedenti con diversi tipi di disabilità.

Anche i disturbi del linguaggio possono influire sulla comunicazione se il richiedente non è in grado di porre oralmente domande ed esprimere questioni pertinenti per la fornitura di informazioni. I metodi alternativi di comunicazione dovrebbero essere basati sulla consueta forma di espressione utilizzata dal richiedente.



Considerazioni pratiche nella comunicazione con richiedenti affetti da disabilità visive

A seconda del grado di disabilità visiva, possono valere i suggerimenti riportati di seguito.

- Valutare la possibilità di registrare la sessione di fornitura delle informazioni in modo che il richiedente possa accedere nuovamente alle informazioni.
- Mettere a disposizione materiale informativo di facile lettura con caratteri sufficientemente grandi e materiale visivo.
- Utilizzare altri canali oltre alla comunicazione in presenza per fornire informazioni, compreso materiale audio.

Considerazioni pratiche nella comunicazione con richiedenti affetti da disabilità uditive

A seconda del grado di disabilità uditiva, possono valere i suggerimenti riportati di seguito.

- Parlare lentamente e chiaramente.
- Evitare di usare un tono di voce acuto, perché è difficile da sentire.
- Guardare il richiedente direttamente all'altezza degli occhi in modo che possa leggere le labbra e cogliere i segnali visivi.
- Tenere le mani lontane dal viso mentre si parla.
- Tenere presente che i rumori di fondo possono ridurre la capacità di ascolto.
- Utilizzare un blocco note per scrivere ciò che si sta dicendo. Scrivere i termini importanti/chiave.
- Far capire al richiedente quando si cambia argomento, ad esempio facendo una breve pausa.
- Utilizzare un interprete del linguaggio dei segni, quando opportuno.
- Utilizzare materiale scritto e visivo insieme ad altri canali, invece della comunicazione verbale.

Assicurarsi di adattare i messaggi, oltre alle tecniche di comunicazione

Oltre ad adeguare le tecniche di comunicazione alla situazione personale del richiedente, è necessario anche adattare il contenuto delle informazioni in base ai messaggi che devono essere comunicati al richiedente.

Quando si forniscono informazioni sulla procedura di asilo, occorre adattare i messaggi almeno ai seguenti profili di richiedenti:

- minori non accompagnati;
- minori accompagnati;
- adulti a carico;



- richiedenti con esigenze particolari;
- richiedenti le cui domande sono inoltrate tramite una procedura particolare, come la procedura Dublino, la procedura accelerata, la procedura di ammissibilità o la procedura di frontiera;
- richiedenti trattenuti.



Suggerimento pratico: fornire informazioni a una famiglia adattando sia il messaggio sia le tecniche di comunicazione

- Assicurarsi che ogni membro della famiglia riceva individualmente le informazioni rilevanti per la propria situazione specifica.
- Adattare le tecniche di comunicazione ai minori o alle donne, a seconda dei casi. Ad esempio, ai bambini/ragazzi devono essere fornite informazioni a misura di minore ossia in un modo che tenga conto della loro età e maturità per garantire che siano comprese, mentre la fornitura di informazioni rivolta alle donne potrebbe richiedere l'uso di uno spazio che garantisca la riservatezza, per assicurare che ognuna di loro possa porre quesiti pertinenti alla propria domanda di asilo.
- Osservare in modo proattivo altre potenziali circostanze a cui la comunicazione deve essere adattata.



Suggerimento pratico: sessioni e materiali informativi mirati

- Elaborare sessioni e materiali informativi mirati per i minori non accompagnati e altri profili di richiedenti.

Per alcuni profili di richiedenti, sarà necessario non solo adattare le tecniche di comunicazione in base alle circostanze personali, ma anche fornire informazioni specifiche in relazione alla procedura di asilo. Ad esempio, i minori non accompagnati richiedono tecniche di comunicazione particolari e devono inoltre ricevere informazioni specifiche sulle procedure.

Il contenuto dei messaggi che occorre trasmettere ai richiedenti è esaminato nel capitolo [3](#).
«Argomenti previsti nella fornitura di informazioni».

1.3. Come trasmettere le informazioni

Le informazioni possono essere trasmesse ai richiedenti attraverso una varietà di canali, tra cui la comunicazione verbale, il materiale informativo stampato e i materiali digitali e audiovisivi. Poiché ciascun canale di comunicazione raggiunge i richiedenti in maniera diversa e comunica alcuni tipi di informazioni in modo più efficace, è consigliabile trasmettere le informazioni attraverso più canali di comunicazione contemporaneamente. Inoltre, è spesso utile integrare la comunicazione con materiale informativo di supporto.



Questa sezione descrive i vari canali di comunicazione per la trasmissione delle informazioni, evidenziando i benefici dell'uso simultaneo di più mezzi di comunicazione e il ruolo del materiale informativo nel supportare tale processo.

1.3.1. Considerare i canali di comunicazione da utilizzare

Non tutti i canali di comunicazione sono uguali. Un canale di comunicazione può risultare più adatto a una specifica categoria di richiedenti, così come altri canali possono essere più efficaci per trasmettere un determinato messaggio in un preciso contesto. È quindi importante scegliere il canale o i canali di comunicazione più appropriati per fornire informazioni.

Quando si sceglie il canale di comunicazione, assicurarsi che sia **adatto al proprio scopo** (ad esempio, considerando quanto è dettagliato o complesso il messaggio) e che sia **adatto al richiedente** (prendendo in considerazione la sua situazione personale).

(a) Comunicazione verbale

La comunicazione verbale consente di verificare una seconda volta che le informazioni siano state comprese. Pertanto le informazioni complesse devono essere comunicate ai richiedenti verbalmente e accompagnate da spiegazioni adeguate.

È necessario adattare le tecniche di comunicazione alle circostanze personali del richiedente e fornire informazioni che siano direttamente pertinenti per il suo caso. Occorre inoltre adottare tecniche per verificare immediatamente se il richiedente ha compreso correttamente il messaggio. Per questi motivi, si raccomanda di fornire informazioni verbalmente a ciascun richiedente almeno una volta durante la procedura di asilo.

Per maggiori informazioni sulle tecniche di comunicazione verbale, cfr. la sezione [1.2.2.\(a\) «Tecniche di comunicazione verbale»](#).

Vantaggi	Svantaggi
• Raggiunge tutti i richiedenti • Comunica informazioni complesse • Comunica informazioni personalizzate • Permette di adattare le tecniche di comunicazione alle circostanze personali del richiedente • Può assicurare la riservatezza delle conversazioni • Può assicurare la comprensione	• Dispendiosa in termini di tempo • Può rivolgersi solo a singoli individui o a piccoli gruppi • Non sempre può essere disponibile per i richiedenti • Richiede il servizio di interpretazione



Suggerimento pratico: creare gruppi di richiedenti per la fornitura di informazioni

- Formare gruppi di richiedenti per le sessioni di fornitura di informazioni verbali, analizzando le rispettive circostanze personali.

Talvolta si possono formare gruppi più grandi, ad esempio quando si forniscono informazioni generali a richiedenti che provengono da contesti simili in termini di lingua, nazionalità e cultura. In altri casi è necessario prendere in considerazione la possibilità di fornire informazioni a gruppi più piccoli o addirittura a singoli individui, ad esempio quando i richiedenti hanno bisogno di ricevere informazioni specifiche e/o le informazioni devono essere comunicate loro in modo particolare per garantirne la comprensione, ad esempio per i minori o le persone con difficoltà cognitive e di apprendimento.

- Considerare le dimensioni e la composizione del gruppo per garantire una fornitura di informazioni efficace.

Il gruppo non dovrebbe essere così numeroso da impedire ai richiedenti di porre domande o da rendere difficoltosa l'applicazione di metodi di verifica volti a garantire la comprensione. La composizione del gruppo dovrebbe essere strutturata in modo da favorire un ambiente in cui il richiedente si senta a suo agio nel porre domande. Ad esempio, in presenza di uomini, le donne potrebbero non parlare né porre domande su questioni di loro specifico interesse.

Durante la fornitura di informazioni in un contesto di gruppo, è consigliabile informare esplicitamente i richiedenti che possono porre domande anche privatamente e in modo riservato.



Suggerimento pratico: supportare le informazioni verbali con materiale informativo

- Integrare le sessioni informative verbali con materiali stampati o collegamenti a fonti digitali, permettendo al richiedente di rivedere le informazioni secondo il proprio ritmo.

La comunicazione verbale di informazioni presenta molti vantaggi, ma è per sua natura fugace. Per il richiedente può essere difficile seguire e assimilare grandi quantità di nuovi contenuti nel periodo di tempo in questione, pertanto è necessario supportare le sessioni informative orali con materiale scritto.

(b) Materiali stampati

I materiali stampati includono principalmente informazioni scritte, come opuscoli, brochure o libretti che possono essere integrati da materiali visivi, quali infografiche, animazioni o diagrammi di flusso. Pertanto i materiali stampati possono comunicare messaggi dettagliati e un'ampia quantità di informazioni.

Tali materiali rappresentano un canale di comunicazione unidirezionale destinato principalmente ai richiedenti con un livello di alfabetizzazione funzionale. Allo stesso tempo,

alcuni dei messaggi principali possono essere illustrati utilizzando materiale visivo per comunicare contenuti limitati a richiedenti analfabeti o con scarse capacità di lettura. I materiali di comunicazione stampati possono essere messi a disposizione del richiedente in qualsiasi momento.

Vantaggi	Svantaggi
• Permettono di coinvolgere gruppi numerosi • Sono a disposizione dei richiedenti in qualsiasi momento • Possono essere disponibili in diverse lingue • Consentono di risparmiare tempo nel processo di fornitura delle informazioni	• Uso molto limitato per le persone analfabete o poco alfabetizzate • Difficili da rendere pienamente accessibili in base alle circostanze personali del richiedente • Necessità di adattare la comunicazione delle diverse informazioni ai diversi richiedenti • Non è possibile verificare la comprensione • È costoso stampare e tenere aggiornate le informazioni



Suggerimento pratico: persone scarsamente alfabetizzate e analfabete

- Utilizzare sintesi semplici e illustrazioni autoesplicative.

Le persone con capacità di lettura limitate capiscono l'importanza delle informazioni scritte e di frequente hanno sviluppato tecniche per utilizzarle. Spesso possono accedere al contenuto del materiale scritto se questo contiene sintesi semplici, come ad esempio un riquadro con brevi riassunti all'inizio di ogni capitolo.

Una persona analfabeta prende e conserva i materiali stampati se riconosce che le informazioni sono pertinenti per la propria situazione. A tal fine è possibile ricorrere a illustrazioni di copertina autoesplicative.

Le persone con capacità di lettura limitate e gli analfabeti spesso chiedono ad altre persone appartenenti alla stessa comunità di leggere loro ad alta voce i testi più lunghi.

(c) Comunicazione digitale

Le informazioni possono essere diffuse attraverso piattaforme digitali in modo da essere a disposizione del richiedente in qualsiasi momento. Tuttavia, questo presuppone che il richiedente disponga delle competenze digitali necessarie per navigare sulle piattaforme informative e abbia accesso agli strumenti adeguati, come una connessione a internet, un computer o un telefono cellulare. Inoltre, le piattaforme informative devono essere accessibili in una lingua che il richiedente possa comprendere.



Le piattaforme digitali possono servire per archiviare diversi tipi di materiale informativo, inclusi contenuti altamente dettagliati su una vasta gamma di argomenti. In questo modo, il richiedente può accedere a informazioni dettagliate su tutti gli aspetti rilevanti per la propria situazione.

Le informazioni possono essere diffuse tramite diverse piattaforme digitali, alcune delle quali offrono la possibilità di interagire direttamente con il richiedente.

Comunicazione digitale unidirezionale

Il materiale informativo diffuso in formato digitale è spesso destinato alla comunicazione unidirezionale. Tuttavia, può essere adattato alle circostanze personali dei richiedenti e includere testi scritti, elementi di comunicazione visiva e audio.



Suggerimento pratico: usare strumenti digitali per rendere disponibili le informazioni in diversi formati

- Utilizzare sistemi di conversione da testo a voce per rendere le informazioni scritte accessibili in formato audio.

Ciò è utile sia per le persone con competenze di lettura limitate sia per quelle con scarsa padronanza della lingua utilizzata.

Comunicazione digitale bidirezionale

La comunicazione digitale può comportare piattaforme interattive, quali applicazioni mobili dedicate alla fornitura di informazioni, social media e chat integrate in un sito web. Queste piattaforme consentono al richiedente di contattare il fornitore di informazioni per ricevere ulteriori informazioni o chiarimenti.

Anche i servizi di chiamate vocali e di messaggistica possono essere utilizzati per comunicare direttamente con il richiedente, tra cui linee telefoniche di pronto intervento, messaggi di posta elettronica, chiamate telefoniche e applicazioni mobili come WhatsApp. Questi canali possono essere utilizzati per diffondere informazioni o annunci specifici. L'interpretazione o la traduzione devono essere disponibili per garantire una comunicazione efficace.

Sebbene l'interazione digitale non possa sostituire la fornitura di informazioni verbali in presenza, i mezzi di cui sopra possono rispondere alle domande o alle preoccupazioni più pressanti che il richiedente può avere tra una sessione di fornitura di informazioni in presenza e l'altra.



Vantaggi	Svantaggi
• Permette di raggiungere gruppi numerosi • Il formato delle informazioni può essere adattato alle esigenze dei richiedenti, includendo testi, materiali visivi e audio • Consente l'interazione tra il richiedente e il fornitore di informazioni • Disponibile in ogni momento • Il materiale può essere reso disponibile in diverse lingue • Può fornire informazioni specifiche e aggiornate • Non richiede tempo e non è costoso fornire informazioni	• Solo per i richiedenti in possesso delle competenze digitali adeguate • Solo per i richiedenti che hanno accesso a una connessione internet e alle apparecchiature pertinenti • È necessario sviluppare materiali specializzati per comunicare le informazioni in base alle circostanze personali dei richiedenti • Opportunità limitata di garantire la comprensione



Suggerimento pratico: domande frequenti

- Redigere un elenco di domande frequenti con le relative risposte per ciascun argomento di informazione, facilitando così la trasmissione delle informazioni sia per il fornitore che per il richiedente.

Le domande frequenti possono essere integrate nelle piattaforme digitali attraverso chatbot che «parlano» al richiedente riguardo ai quesiti più comuni sulla procedura di asilo, indirizzandolo anche verso il materiale informativo pertinente. I chatbot possono essere programmati per comunicare in diverse lingue, funzionano 24 ore su 24, sette giorni su sette e possono anche essere resi disponibili negli spazi pubblici dei centri di accoglienza o nella zona di attesa del servizio di asilo.

(d) Comunicazione audiovisiva

La comunicazione audiovisiva fa riferimento ai mezzi di comunicazione e trasmissione, quali gli altoparlanti, gli schermi video, la televisione o la radio. Questo canale di comunicazione unidirezionale è destinato a comunicare messaggi o annunci semplificati che devono raggiungere i richiedenti entro tempi brevi. Le informazioni trasmesse sono spesso fornite in un ambiente caratterizzato da distrazioni, il che rende la trasmissione meno adatta a messaggi dettagliati, complessi o personalizzati.

Anche se i mezzi di comunicazione e trasmissione possono raggiungere un vasto pubblico, questo canale è più efficace quando si rivolge a un pubblico ben definito. Ad esempio, gli altoparlanti rappresentano un canale efficace per la diffusione di annunci, mentre gli schermi video possono essere utilizzati per trasmettere video e animazioni all'interno delle strutture di accoglienza.



Vantaggi	Svantaggi
• Permette di raggiungere gruppi numerosi • Può essere resa accessibile ai richiedenti a prescindere dalle loro circostanze personali • Non è dispendiosa in termini di tempo per fornire informazioni	• Solo per messaggi o annunci mirati, non per informazioni complesse, dettagliate o personalizzate • Destinatari raggiungibili solo in determinati contesti, quali operazioni, campi profughi e centri di accoglienza • Difficile da rendere disponibile in diverse lingue • Non è possibile verificare la comprensione

1.3.2. Utilizzare più canali contemporaneamente

È auspicabile diffondere le stesse informazioni attraverso diversi canali di comunicazione per vari motivi.

- Le informazioni sono più accessibili quando sono rese disponibili in diversi canali che possono adattarsi alle circostanze personali di ciascun richiedente, compresi i vari gradi di alfabetizzazione, istruzione, capacità cognitiva, maturità ecc.
- Coinvolgere più sensi, come l'ascolto, la visione e l'interazione verbale, facilita la comprensione e la memorizzazione delle nuove informazioni.
- La ripetizione dei contenuti favorisce una migliore comprensione e rafforza la fiducia nelle informazioni trasmesse.
- L'impiego di canali aggiuntivi aumenta le probabilità di arrivare al richiedente.

Di conseguenza, l'impiego di diversi canali per la diffusione delle informazioni favorisce il coinvolgimento del richiedente e rafforza il messaggio.

I richiedenti devono avere l'opportunità di ricevere informazioni personalizzate. Questo può essere realizzato attraverso una comunicazione verbale che si adatti alle circostanze individuali del richiedente, utilizzando tecniche appropriate per trasmettere messaggi rilevanti per la sua situazione specifica. Per garantire un accesso continuo alle informazioni da parte del richiedente, la comunicazione verbale può essere integrata con altri canali.

Quando le informazioni sono rese disponibili in diversi canali, è necessario garantirne la coerenza.



**Suggerimento pratico: istituire un collegamento tra i canali stampati e digitali**

- Utilizzare materiali stampati per indirizzare il richiedente alle informazioni online. A tal fine:
 - rendere accessibili tutti i materiali stampati su piattaforme digitali;
 - includere un link e/o un codice QR nel materiale stampato.

1.3.3. Integrare la fornitura di informazioni con diverso materiale informativo

Al fine di diffondere le informazioni attraverso diversi canali di comunicazione, è necessario disporre di materiale informativo. È possibile scegliere tra numerosi tipi di materiale informativo per presentare le informazioni in formato scritto, visivo e/o audio. La maggior parte dei materiali informativi permette di combinare diversi formati, facilitando così l'accesso alle informazioni per i richiedenti.

La tabella 1 presenta i tipi di materiale informativo più comuni, suddivisi per categoria in base al formato e corredati dei rispettivi vantaggi e svantaggi.

**Tabella 1. Esempi di tipi di materiale informativo**

Tipo di materiale	Vantaggi	Svantaggi
Comunicazione scritta che può essere integrata con materiale visivo		
Opuscolo/brochure/newsletter	• Consente messaggi mirati • Può comunicare informazioni generali e dettagliate • Può trasmettere informazioni su una varietà di argomenti diversi • Possibilità di diffusione attraverso sessioni informative verbali, materiale stampato e piattaforme digitali	• Si adatta a messaggi complessi solo se possono essere semplificati • Non adatta a fornire spiegazioni approfondite o molti dettagli
Libretto/guida	• Adatto a messaggi complessi e informazioni su un tema specifico • Può comunicare informazioni dettagliate • Può trasmettere informazioni su una varietà di argomenti diversi • Possibilità di diffusione attraverso sessioni informative verbali, materiale stampato e piattaforme digitali	• L'obiettivo principale non sono i richiedenti ma i fornitori di informazioni • Le informazioni estese e dettagliate possono essere difficili da assimilare per il richiedente • La lettura richiede tempo



Tipo di materiale	Vantaggi	Svantaggi
Comunicazione visiva che può essere integrata con informazioni scritte		
Poster	• Adatto a messaggi o annunci semplificati • Può essere utilizzato per sottolineare o dare visibilità a un argomento di informazione • Possibilità di distribuzione tramite materiale stampato e piattaforme digitali	• Si adatta solo a messaggi essenziali semplificati • Spazio limitato per le informazioni; da escludere per informazioni dettagliate • Solo per un massimo di due argomenti di informazione • I poster stampati richiedono un ampio spazio sulle pareti
Diagramma di flusso	• Si adatta a messaggi che possono essere illustrati come una linea temporale o un processo di tipo cronologico • Può essere utilizzato per spiegare o semplificare informazioni complesse • Può comunicare informazioni dettagliate • Possibilità di diffusione attraverso sessioni informative verbali, materiale stampato e piattaforme digitali	• Può riguardare solo un argomento di informazione o un numero limitato di argomenti • Solo per informazioni che possono essere presentate come un processo cronologico
Animazione/libro illustrato/libro da colorare/libro di attività	• Adatto ai messaggi principali • Può comunicare messaggi dalla forte carica emotiva • Può comunicare diversi argomenti di informazione • Formato a misura di minore • Possibilità di diffusione attraverso sessioni informative verbali, materiale stampato e piattaforme digitali	• Principalmente adatto per messaggi semplificati; assenza di spazio per spiegazioni • Solo per i messaggi che possono essere comunicati attraverso un numero limitato di immagini • Non per informazioni dettagliate



Tipo di materiale	Vantaggi	Svantaggi
Comunicazione audio che può essere integrata con informazioni scritte		
File audio/podcast	• Può comunicare messaggi complessi • Spesso adatto a informazioni su un tema specifico • Può comunicare informazioni generali e dettagliate • Può contenere diversi argomenti di informazione • Può essere convertito da formato scritto • Possibilità di distribuzione attraverso diversi canali di comunicazione, quali sessioni informative orali, schermi nelle sale d'attesa e piattaforme digitali	• Può essere difficile mantenere la concentrazione durante la riproduzione di file audio di lunga durata • Le spiegazioni dettagliate possono essere difficili da seguire senza visualizzazione o un testo scritto • L'audio non può essere distribuito come materiale stampato (ma le trascrizioni dei file audio possono essere stampate)



Tipo di materiale	Vantaggi	Svantaggi
Combinazione di comunicazione scritta, visiva e audio		
Presentazione PowerPoint	• Adatta a messaggi mirati • Può comunicare informazioni generali e dettagliate • Può trasmettere informazioni su una varietà di argomenti diversi • Accessibile a tutti i richiedenti quando combina testo scritto, immagini fisse, audio e anche video • Cattura facilmente l'attenzione • Le informazioni possono essere modificate e aggiornate senza costi significativi • La produzione è meno costosa rispetto a un video o a un'animazione • Possibilità di diffusione attraverso sessioni informative verbali, materiale stampato e piattaforme digitali • È possibile effettuare il doppiaggio in molte lingue con un costo aggiuntivo minimo	• Principalmente adatta per i messaggi fondamentali con un livello di dettaglio limitato • Non adatta per spiegazioni o dettagli approfonditi • Solo per informazioni che possono essere comunicate attraverso un numero limitato di diapositive
Video/animazione	• Si adatta a messaggi fondamentali semplificati • Può comunicare messaggi dalla forte carica emotiva • Può comunicare informazioni generali e dettagliate • Accessibili a tutti i richiedenti quando sono combinati con testo scritto, elementi visivi e audio • Cattura facilmente l'attenzione • Possibilità di distribuzione attraverso sessioni di fornitura di informazioni verbali e piattaforme digitali • È possibile effettuare il doppiaggio in molte lingue con un costo aggiuntivo minimo	• Principalmente adatti per un argomento di informazione o un numero limitato di argomenti • Principalmente adatti per messaggi fondamentali con un livello di dettaglio limitato • Non è possibile la distribuzione come materiale stampato • Richiedono l'accesso a tecnologie adeguate, inclusa una larghezza di banda sufficiente • Costi di produzione elevati; difficoltà di aggiornamento dei contenuti



Ulteriore formazione sulla fornitura di informazioni

L'erogazione delle informazioni ai richiedenti è generalmente considerata una competenza speciale. Le metodologie per la fornitura delle informazioni sono illustrate brevemente in questo capitolo, ma per comprendere pienamente la complessità del tema e poter utilizzare tali conoscenze nella pratica, l'EUAA raccomanda di seguire un apposito modulo di formazione sull'argomento.



Formazione dell'EUAA correlata

L'EUAA offre un modulo dal titolo «**Comunicazione con i richiedenti asilo e informazioni agli stessi**», che delinea le competenze necessarie per progettare, pianificare e attuare strategie di comunicazione interculturale. Questo modulo è progettato per consentire agli operatori di valutare le esigenze di informazioni delle persone che necessitano di protezione internazionale, inclusi i richiedenti asilo e i potenziali beneficiari di tale protezione. Dopo aver partecipato a questa formazione, si sarà in grado di adattare e diffondere messaggi accessibili attraverso i canali appropriati.

Chi desidera partecipare ai corsi di formazione dell'EUAA può contattare la persona responsabile della formazione all'interno della propria autorità per ricevere ulteriori informazioni.



2. Assetto organizzativo della fornitura di informazioni

Questo capitolo introduce le impostazioni relative a quando, dove e da chi le informazioni possono essere fornite ai richiedenti protezione internazionale. Illustra come i diversi contesti possono influenzare la fornitura di informazioni nella pratica.

L'accesso alla procedura di asilo spesso comprende due contesti:

- l'arrivo, compresa la fase procedurale della presentazione di una domanda di protezione internazionale; e
- la registrazione/presentazione della domanda di protezione internazionale.

Dopo la presentazione della domanda, la fornitura di informazioni che segue riguarda il colloquio personale, l'esito del processo decisionale e, se del caso, informazioni su come impugnare una decisione negativa ⁽¹⁸⁾. Spetta alle autorità assicurare che sia garantita la fornitura di informazioni ai richiedenti protezione internazionale ⁽¹⁹⁾. Pertanto, le autorità hanno la responsabilità di coordinare la trasmissione delle informazioni in modo che i messaggi pertinenti pervengano al richiedente. L'autorità/organizzazione che fornisce le informazioni varia a seconda del modello adottato: può essere un'unica entità in un sistema centralizzato o coinvolgere più organizzazioni in un approccio collaborativo.

Per garantire una fornitura di informazioni coerente, è essenziale identificare, nel proprio contesto nazionale, quali informazioni devono essere fornite, in quale momento, in quale luogo e da chi.

2.1. Quando fornire informazioni

La DPA (rifusione) stabilisce che i paesi UE+ devono fornire informazioni ai richiedenti in tempo utile per consentire loro di far valere i propri diritti e conformarsi agli obblighi previsti dalla direttiva stessa ⁽²⁰⁾.

Alcuni diritti e obblighi si applicano dal momento in cui viene presentata una domanda di protezione internazionale, pertanto le informazioni che li riguardano dovrebbero essere fornite all'inizio della procedura.

Allo stesso tempo, è importante non sovraccaricare i richiedenti con troppe informazioni all'inizio della procedura.

⁽¹⁸⁾ Articolo 11, paragrafo 2, DPA (rifusione).

⁽¹⁹⁾ Articolo 12 DPA (rifusione).

⁽²⁰⁾ Articolo 12, paragrafo 1, lettera a), DPA (rifusione).



Di conseguenza, le informazioni da fornire, così come il loro livello di dettaglio, dipenderanno dalla fase della procedura di asilo.

Di seguito è riportata una sintesi delle fasi della procedura di asilo di primo grado (una spiegazione di ciascuna fase è disponibile nelle sezioni [2.1.1. «Accesso alla procedura»](#) e [2.1.2. «Esame della domanda»](#)).



Nel processo di fornitura delle informazioni, si raccomanda di distinguere tra:

- quando è necessario fornire le informazioni principali;
- quando è possibile fornire ulteriori informazioni dettagliate.

Poiché le informazioni possono essere fornite in modo graduale, è possibile innanzitutto fornire informazioni di base su ciascun argomento e successivamente integrarle con ulteriori dettagli, come segue:

- individuare i messaggi fondamentali relativi a ciascun argomento di informazione;
- ripetere i messaggi fondamentali durante le diverse fasi della procedura;
- a seconda dei casi, accompagnare il messaggio o i messaggi fondamentali con ulteriori dettagli.

2.1.1. Accesso alla procedura

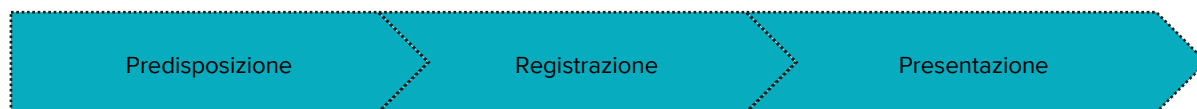
L'accesso alla procedura comporta diverse opportunità di interazione con il richiedente. L'approccio graduale consente di fornire informazioni in momenti diversi durante l'accesso alla procedura, senza sovraccaricare il richiedente con troppe informazioni o con informazioni eccessivamente dettagliate nello stesso momento. Inoltre, consente di ripetere più volte le informazioni principali al richiedente e di aggiungere ulteriori dettagli alle informazioni principali ogni volta che si interagisce con il richiedente.

Oltre alla fornitura graduale di informazioni, le piattaforme digitali e i materiali stampati consentono di mettere le informazioni a disposizione dei richiedenti in qualsiasi momento. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione [1.3 «Come trasmettere le informazioni»](#).

(a) Fasi procedurali

Le fasi procedurali relative all'accesso alla procedura riguardano le attività svolte dalle autorità per registrare le domande di protezione internazionale. Conformemente all'articolo 6 DPA (rifusione), l'accesso alla procedura si articola in tre fasi: predisposizione, registrazione e presentazione.





La **predisposizione** di una domanda si riferisce all'atto di esprimere a un'autorità la volontà di chiedere protezione internazionale. Dopo questa fase, il cittadino di un paese terzo o apolide è considerato un richiedente e gode dei diritti e degli obblighi connessi a questo status.

La **registrazione** implica stabilire una documentazione ufficiale relativa all'intenzione del richiedente di chiedere protezione; in tal modo viene annotato che si tratta di un richiedente protezione internazionale. In alcuni contesti nazionali i dati di base vengono raccolti anche dal richiedente durante la fase di registrazione.

La registrazione dovrebbe avvenire entro determinati termini dopo la presentazione della domanda [articolo 6 DPA (rifusione)]:

- massimo tre giorni lavorativi per le domande presentate alle autorità competenti per la registrazione;
- massimo sei giorni lavorativi per le domande presentate ad altre autorità che non sono competenti per la registrazione;
- massimo dieci giorni lavorativi per un elevato numero di domande in contemporanea che rendono molto difficile il rispetto di un termine di tre o sei giorni.

Presentazione

La presentazione si riferisce generalmente a una fase in cui vengono acquisiti dati più esaustivi sui richiedenti. Successivamente, inizia l'esame della domanda.



Da tenere a mente

A seconda dello Stato membro, la **predisposizione** può avvenire prima della **registrazione** o simultaneamente. Le fasi della **registrazione** e della **presentazione** possono anche essere riunite in un'unica fase.

(b) Fornire informazioni durante le fasi procedurali

Le fasi procedurali offrono l'opportunità di fornire informazioni, in particolare sulla procedura da seguire e sui diritti e gli obblighi del richiedente. Le autorità spesso eseguono queste fasi fornendo nel contempo informazioni al richiedente e spiegandogli, in termini pratici, le informazioni procedurali.

Le fasi procedurali spesso richiedono la presenza fisica del richiedente, offrendo così l'opportunità di fornirgli informazioni verbali. Durante la registrazione vengono spesso raccolte le informazioni di base riguardanti i richiedenti e ciò consente di adattare il messaggio alla



situazione personale di ciascun richiedente. Ciò potrebbe verificarsi, ad esempio, per temi come il supporto disponibile per eventuali esigenze specifiche legate alla procedura o all'accoglienza, oppure per l'applicazione di una procedura di esame speciale nel caso in cui la domanda venga indirizzata a un iter specifico. Queste fasi offrono anche l'opportunità di verificare la comprensione e di consentire al richiedente di porre domande e chiarire eventuali dubbi.

Le circostanze relative al **momento** in cui le informazioni sono trasmesse al richiedente variano a seconda che le fasi procedurali dell'accesso alla procedura – predisposizione, registrazione e presentazione – avvengano separatamente o simultaneamente e se vi siano ulteriori opportunità di interazione con il richiedente. Nella pratica, di solito vi sono due fasi rilevanti per la fornitura di informazioni, che comprendono:

- fase di primo contatto (predisposizione);
- fase successiva al primo contatto (registrazione/presentazione della domanda).

La fornitura di informazioni al primo contatto avviene spesso in una situazione in cui la persona richiedente asilo è arrivata di recente nel paese e potrebbe avere una scarsa conoscenza della procedura di asilo. Il richiedente potrebbe avere una limitata capacità di assimilazione delle informazioni a causa di altre necessità impellenti. Lo stress può limitare la capacità di assimilare informazioni, pertanto, si raccomanda di fornire solo informazioni di base meno dettagliate. La fase di registrazione/presentazione della domanda offre l'opportunità di fornire ulteriori spiegazioni e dettagli aggiuntivi.

Il [capitolo 3](#) fornisce ulteriori indicazioni sugli argomenti di informazione e sul livello di dettaglio per fornire informazioni durante e dopo il primo contatto.





Pubblicazioni dell'EUA sul tema

La pubblicazione dell'EUA e dell'Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera (Frontex), *Guida pratica: l'accesso alla procedura di asilo*, 2016, è utile per gli ufficiali di primo contatto nel loro compito di garantire un accesso effettivo alla protezione internazionale nel contesto del primo contatto, ad esempio con la fornitura di informazioni.

Questa guida pratica fornisce informazioni sugli obblighi principali degli ufficiali di primo contatto e sui diritti delle persone che necessitano di protezione internazionale, oltre a informazioni sulle garanzie procedurali e sul sostegno che viene fornito nell'ambito del primo contatto.

La pubblicazione dell'EASO, *Guida pratica sulla registrazione – Presentazione di domande di protezione internazionale*, 2021, sostiene i funzionari nel loro lavoro quotidiano di registrazione e presentazione delle domande di protezione internazionale nel contesto successivo al primo contatto, aderendo alle norme comuni europee in materia di registrazione.

Questa guida pratica stabilisce il quadro giuridico relativo alle tre fasi dell'accesso alla procedura, comprese informazioni dettagliate sui diritti e sugli obblighi che scaturiscono dalle diverse fasi della registrazione. La guida descrive, tra l'altro, le principali caratteristiche della registrazione e della presentazione della domanda e fornisce informazioni per l'individuazione dei richiedenti con potenziali vulnerabilità o casi di Dublino.

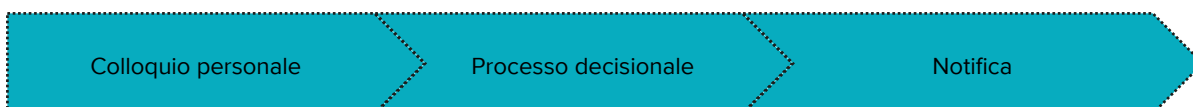
2.1.2. Esame della domanda

L'esame è la fase in cui l'autorità accertante valuta se a un richiedente possa essere attribuita la qualifica di beneficiario di protezione internazionale. L'autorità accertante può anche decidere sull'ammissibilità della domanda. Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento [3.2.10. «Fasi successive se la domanda è inoltrata attraverso una procedura d'esame speciale»](#).

(a) Fasi procedurali

Di solito, la fase di esame comprende tre fasi:

- colloquio individuale,
- processo decisionale,
- notifica della decisione di primo grado.





Colloquio personale

A ciascun richiedente adulto e adulto a carico è data facoltà di sostenere un colloquio personale prima che l'autorità accertante prenda una decisione sulla sua domanda, a meno che non si applichi una delle seguenti eccezioni ⁽²¹⁾.

Il colloquio può essere omissso in due situazioni ⁽²²⁾:

- quando l'autorità accertante è in grado di prendere una decisione positiva riguardo allo status di rifugiato basandosi sulle prove acquisite; oppure
- quando il richiedente asilo è incapace o non è in grado di sostenere un colloquio personale a causa di circostanze che sfuggono al suo controllo.

A seconda della legislazione nazionale, anche i minori possono avere la possibilità di sostenere un colloquio personale ⁽²³⁾.

Processo decisionale

Dopo il colloquio personale, l'autorità accertante valuterà le prove raccolte, stabilirà le circostanze di fatto e valuterà se sono soddisfatte le condizioni per il riconoscimento della protezione internazionale. Prima di decidere se sono soddisfatte le condizioni per la concessione della protezione internazionale, l'autorità accertante può anche decidere sull'ammissibilità della domanda. Per ulteriori informazioni, consultare l'argomento [3.2.10. «Fasi successive se la domanda è inoltrata attraverso una procedura d'esame speciale»](#).

L'autorità accertante prenderà quindi una decisione sulla domanda.

Notifica

La decisione deve essere comunicata al richiedente per iscritto ⁽²⁴⁾. Al richiedente deve essere notificata la decisione con anticipo ragionevole ⁽²⁵⁾. La decisione è notificata al richiedente o al suo rappresentante legale o consulente nominato.

Il richiedente deve essere informato in una lingua che capisce o che è ragionevole supporre possa capire, a meno che non sia rappresentato da un rappresentante legale e, se del caso, dovrebbe ricevere informazioni su come impugnare una decisione negativa per iscritto ⁽²⁶⁾.

La notifica pone fine alla procedura di asilo di primo grado.

⁽²¹⁾ Articolo 14, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Colloquio personale».

⁽²²⁾ Articolo 14, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Colloquio personale».

⁽²³⁾ Articolo 14, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Colloquio personale».

⁽²⁴⁾ Articolo 11, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Criteri applicabili alle decisioni dell'autorità accertante».

⁽²⁵⁾ Articolo 12, paragrafo 1, lettera e), DPA (rifusione) «Garanzie per i richiedenti».

⁽²⁶⁾ Articolo 12, paragrafo 1, lettera f) «Garanzie per i richiedenti» e articolo 11, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Criteri applicabili alle decisioni dell'autorità accertante».

(b) Fornire informazioni durante le fasi procedurali

Le informazioni vengono fornite al richiedente durante il colloquio personale e la notifica. Durante il colloquio personale, le informazioni sono fornite direttamente dall'autorità accertante. Durante la notifica, i richiedenti riceveranno informazioni direttamente dall'autorità che notifica la decisione, oppure indirettamente, tramite il loro rappresentante legale o il consulente nominato.

La fase decisionale non implica necessariamente l'interazione tra il richiedente e le autorità competenti in materia di asilo e, di conseguenza, le informazioni non saranno necessariamente fornite al richiedente durante questa fase. Possono tuttavia verificarsi interazioni, ad esempio se il richiedente si rivolge spontaneamente alle autorità accertanti per richiedere informazioni o presentare elementi o documenti aggiuntivi. In tali occasioni è possibile fornire informazioni al richiedente.

2.1.3. Altre opportunità durante la procedura di asilo

Oltre alle fasi procedurali, vi sono altre opportunità per fornire informazioni al richiedente.

Durante l'accesso alla procedura, tali opportunità includono quanto segue:

- contesto di arrivo, comprese le attività durante il primo contatto alla frontiera;
- esami medici;
- rilevamento delle impronte digitali;
- incontro con il consulente legale o il tutore;
- rinvio a soggetti specializzati per il sostegno di seconda linea;
- disponibilità di servizi di sostegno esterno.

Queste opportunità consentono di fornire informazioni più dettagliate sulla fase in questione, ad esempio indicazioni su cosa comporta l'esame medico o su cosa ci si può aspettare da un sostegno di seconda linea.

Oltre a quanto precede, è possibile fornire qualsiasi informazione relativa alla procedura di asilo, comprese informazioni procedurali generiche o informazioni incentrate su un particolare argomento durante:

- l'inserimento nel centro di accoglienza;
- le attività della comunità;
- il soggiorno nel centro di accoglienza.

È possibile utilizzare queste opportunità per integrare le informazioni fornite durante le fasi procedurali e per ripetere e analizzare ulteriormente le informazioni condivise in precedenza.

**Suggerimento pratico: mettere a disposizione le informazioni in qualsiasi momento durante la procedura di asilo**

Oltre a queste opportunità di fornire informazioni di persona, le informazioni dovrebbero essere rese disponibili al richiedente in ogni momento attraverso diversi canali di comunicazione. Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [1.2. «Come comunicare le informazioni»](#).

2.2. Dove fornire le informazioni

Questo capitolo si concentra sugli aspetti pratici relativi al luogo in cui vengono fornite le informazioni.

I contesti in cui vengono fornite le informazioni variano in base alle circostanze operative, che possono spaziare da scenari caratterizzati da un elevato numero di arrivi a contesti d'ufficio dove è possibile organizzare incontri individuali con un numero più limitato di richiedenti.

Le principali differenze emergono nella fase di ingresso nel paese, in particolare in situazioni di arrivi di massa, dove è necessaria un'attenzione particolare a specifici aspetti nella trasmissione delle informazioni. Queste includono la situazione del richiedente e il contesto di arrivo.

Per tale motivo, il presente capitolo è suddiviso in due sezioni: [2.2.1. «Fornire informazioni al primo contatto \(predisposizione\)»](#) e [2.2.2. «Fornire informazioni durante la registrazione, la presentazione e l'esame della domanda»](#).

2.2.1. Fornire informazioni al primo contatto (predisposizione)

La fornitura di informazioni al primo contatto avviene spesso in una situazione in cui la persona richiedente asilo è arrivata di recente nel paese e ha scarsa conoscenza della procedura di asilo. Queste situazioni di primo contatto possono verificarsi in diversi contesti, tra cui:

- alla **frontiera esterna**, ad esempio ai valichi di frontiera, alle frontiere verdi, nei porti e nelle zone di transito di un aeroporto;
- all'interno **del territorio** di un paese UE+, quando si incontrano le autorità con l'intenzione di chiedere la protezione internazionale.

Il primo contatto alla frontiera esterna è spesso caratterizzato da un ambiente operativo nel contesto dei movimenti transfrontalieri. Può comprendere arrivi regolari e irregolari contemporanei, mentre il primo contatto all'interno del territorio avviene di norma in un ambiente di ufficio strutturato.

Uno degli obiettivi principali della fornitura di informazioni al primo contatto è quello di individuare le persone che potrebbero necessitare di protezione internazionale e di fornire loro informazioni per garantire un accesso efficace alla procedura di asilo.



Strumento dell'EUAA correlato

Per ulteriori informazioni su come riconoscere un potenziale richiedente protezione internazionale, cfr. EUAA-Frontex, *Guida pratica: l'accesso alla procedura di asilo*, 2016.

(a) Fornire informazioni in un ambiente operativo

Gli aspetti pratici della fornitura di informazioni sono strettamente legati al contesto operativo in cui avviene l'accesso alla procedura di asilo.

Di solito, la componente di fornitura di informazioni fa parte di un flusso di lavoro più ampio che regola i ruoli e le responsabilità di tutte le parti interessate coinvolte nell'attuazione delle procedure di asilo. Un flusso di lavoro di questo tipo dipende dal contesto operativo. Ad esempio, il flusso di informazioni in un luogo che accoglie un elevato numero di richiedenti sarà diverso da quello di un ambiente d'ufficio, dove le domande di protezione internazionale vengono gestite individualmente.

Quando si ha a che fare con un elevato numero di arrivi, è importante distinguere tra:

- contesti operativi in cui i richiedenti dovrebbero essere ospitati nello stesso luogo di arrivo fino alla conclusione della procedura di primo grado (come nel contesto di un punto di crisi);
- situazioni in cui i richiedenti sono rapidamente trasferiti dal luogo di arrivo, ad esempio dal porto, a un centro di prima accoglienza.

Nel primo caso, le autorità interessate e i partner operativi possono approfittare della maggiore durata del soggiorno del richiedente per trasmettere messaggi più dettagliati durante tutte le fasi delle procedure di asilo. Ciò consentirà di chiarire i dubbi e di attivare i pertinenti percorsi di rinvio.

In quest'ultimo caso, a causa dei limiti di tempo e di spazio, gli ufficiali di primo contatto competenti devono assicurarsi che i messaggi fondamentali siano trasmessi in modo chiaro ed efficiente ai richiedenti, in particolare per quanto riguarda le fasi successive della procedura.

Il contesto operativo è un altro aspetto fondamentale da considerare quando si tratta di garantire un ambiente riservato per interagire con il richiedente, in particolare con alcuni profili come le persone LGBTIQ, le vittime di violenza di genere o le persone con problemi di salute o disabilità. La riservatezza è un requisito essenziale nell'interazione con queste persone, in quanto tutela la loro sicurezza e favorisce la collaborazione con le autorità.

Per assicurare un'efficace trasmissione delle informazioni durante il primo contatto, è fondamentale considerare le sfide specifiche associate a questo contesto.

**Tabella 2. Le sfide e le possibili soluzioni per garantire un'efficace fornitura di informazioni**

Sfide	Possibili soluzioni
Ambiente pieno di distrazioni Un afflusso di richiedenti può creare una pressione in termini di tempo e difficoltà di coordinamento nell'accoglienza dei nuovi arrivati. Le zone di frontiera esterna possono essere ambienti affollati e pieni di distrazioni, limitando così i canali di comunicazione disponibili per la diffusione delle informazioni e riducendo il tempo a disposizione per la loro trasmissione.	Coordinare e stabilire i flussi di lavoro È possibile stabilire livelli avanzati di coordinamento e flussi di lavoro per fornire informazioni in modo efficace durante i periodi di elevato numero di arrivi simultanei, ad esempio a seguito di operazioni di ricerca e soccorso o di arrivi di numerose persone alle frontiere terrestri. I partner esecutivi possono essere incaricati di fornire informazioni.
Limitata capacità di assimilazione delle informazioni Prima dell'arrivo, i richiedenti hanno spesso affrontato un viaggio lungo e difficile, durante il quale potrebbero essere stati esposti a sfruttamento, abusi o altre forme di maltrattamento. Ciò può influire sul loro stato fisico e mentale. Possono avere esigenze urgenti che non si riferiscono necessariamente all'asilo. Lo stress può limitare la capacità di assimilare informazioni. I richiedenti possono anche avere scarsa o nessuna conoscenza pregressa della protezione internazionale, della procedura di asilo o delle modalità di svolgimento delle procedure amministrative in Europa. Questa mancanza di conoscenze pregresse può limitare la loro capacità di assorbire grandi quantità di nuove informazioni o di comprendere la terminologia giuridica.	Fornire informazioni meno dettagliate La trasmissione delle informazioni può privilegiare contenuti essenziali e meno dettagliati in contesti con molte distrazioni o in situazioni in cui i richiedenti hanno una capacità limitata di assimilazione. Successivamente, tali informazioni di base possono essere integrate con ulteriori dettagli e approfondimenti su specifici argomenti. Ai richiedenti può essere consegnato del materiale informativo stampato che possono consultare in seguito. Il materiale può includere istruzioni su come accedere a maggiori informazioni sulle piattaforme digitali o tramite comunicazione verbale.



Sfide	Possibili soluzioni
Limitata opportunità di fornire informazioni personalizzate Può essere difficile individuare immediatamente le circostanze personali di ciascun richiedente, a causa della limitata interazione e raccolta di dati dei richiedenti all'arrivo. Pertanto, l'opportunità di fornire informazioni personalizzate in un modo adeguato alla situazione del richiedente è limitata.	Incoraggiare i richiedenti a presentare le loro circostanze personali Dal momento che alcune circostanze personali potrebbero non essere immediatamente evidenti durante il primo contatto, i richiedenti possono essere incoraggiati a segnalare alle autorità le loro circostanze personali. Pertanto, si dovrebbe spiegare in modo chiaro e comprensibile quali sono le esigenze particolari e come i richiedenti possono farle valere.
Opportunità limitate di incontrare ciascun richiedente individualmente, nonché di fornire il servizio di interpretazione Il contesto di arrivo può ridurre le opportunità di organizzare incontri individuali con i richiedenti. Inoltre, in situazioni di nuovi arrivi, non è sempre possibile anticipare tutte le lingue per le quali sarà necessaria un'interpretazione in un dato momento.	Diffondere le informazioni attraverso diversi canali di comunicazione Le informazioni possono essere diffuse attraverso canali di comunicazione diversi per aumentare l'efficienza della fornitura di informazioni. Ad esempio, è possibile utilizzare pieghevoli che combinano testo scritto con dettagli visivi autoesplicativi sulle modalità per reperire maggiori informazioni sulle piattaforme digitali e su come avverrà l'interazione con le autorità. Queste informazioni possono essere tradotte in diverse lingue. Un pool di interpreti a distanza può essere messo a disposizione per fornire informazioni ad hoc nelle lingue più rare.



Suggerimento pratico: elevato numero di arrivi

Sbarco: i richiedenti possono essere controllati all'arrivo e poi trasferiti ai centri di prima accoglienza.

- **Utilizzare materiali stampati e audiovisivi o codici QR collegati a materiale digitale** per fornire informazioni sulla procedura di asilo. Questo materiale può integrare le informazioni fornite verbalmente al momento dello sbarco.
- **Raggruppare i richiedenti per lingua**, sulla base delle informazioni disponibili sulle nazionalità a bordo. Rivolgersi ai gruppi per fornire informazioni sulle procedure di asilo nel paese di sbarco.
- **Prestare attenzione alle vulnerabilità:** se i profili vulnerabili sono pre-identificati sulla base degli indicatori disponibili, assicurarsi che ricevano le informazioni pertinenti. Tenere conto il più possibile delle esigenze di riservatezza, ad esempio riunendo queste persone in un gruppo diverso.

Impostazioni simili a quelle di un punto di crisi: poiché i richiedenti possono essere ospitati fino al completamento della procedura di asilo, il flusso di informazioni può essere strutturato prendendo in considerazione le raccomandazioni metodologiche standard descritte nel presente documento di orientamento.

- **Prestare attenzione alle vulnerabilità:** se disponibili, utilizzare **le zone sicure e/o gli spazi a misura di minore** per fornire informazioni sulle procedure di asilo ai profili vulnerabili e ai minori non accompagnati. Questo aiuterà a soddisfare i requisiti di riservatezza, consentendo al contempo un'interazione più partecipativa, in quanto si potranno utilizzare materiali informativi adattati alle esigenze di comunicazione dei profili vulnerabili e dei minori.





Suggerimento pratico: interazione individuale

- **Adeguare i flussi di lavoro per superare le limitazioni di spazio e garantire la riservatezza**

Le amministrazioni coinvolte in contesti operativi devono talvolta confrontarsi con limitazioni di spazio temporanee o permanenti, che potrebbero rendere difficile garantire i requisiti di riservatezza.

- **Programmare una registrazione alla volta per garantire la riservatezza**

Si potrebbe valutare l'adozione di modifiche al flusso di lavoro per ridurre il rischio che le dichiarazioni del richiedente possano essere udite da terzi. Ad esempio, si potrebbe prendere in considerazione la possibilità di programmare una sola registrazione alla volta per garantire che i richiedenti e i rispettivi interpreti non possano riconoscersi e/o ascoltarsi a vicenda.

- **Registrare contemporaneamente richiedenti che parlano lingue diverse**

Se un arretrato significativo non consente registrazioni individuali, è possibile programmare nello stesso intervallo di tempo richiedenti che parlano lingue diverse. In questo modo si riduce il rischio che vengano ascoltati da altri. I funzionari addetti alla registrazione devono verificare in anticipo che i richiedenti in fase di registrazione non siano in grado di comprendere la lingua degli altri richiedenti e, pertanto, non possano capire il resoconto condiviso da questi ultimi.

- **Installare barriere visive o optare per registrazioni online**

La riservatezza può essere ulteriormente tutelata mediante l'installazione di barriere visive in modo che i richiedenti non possano vedersi.

Anche il trattamento da remoto, come la registrazione per l'asilo online, è un'opzione nel caso in cui la disponibilità di uno spazio fisico adeguato rappresenti un problema. Tuttavia, l'autorità competente deve garantire la disponibilità delle attrezzature informatiche e dei requisiti tecnici necessari per il trattamento a distanza, assicurando al contempo il rispetto del principio di riservatezza.

Un ambiente sicuro e calmo è particolarmente importante e dovrebbe essere garantito per i richiedenti vulnerabili e per i richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari.

2.2.2. Fornire informazioni durante la registrazione, la presentazione e l'esame della domanda

Durante le fasi di registrazione, presentazione ed esame della domanda, le informazioni vengono generalmente fornite in un ambiente stabile, come un ufficio o un centro di accoglienza.

Un ambiente stabile consente di creare un ambiente potenzialmente tranquillo in cui fornire le informazioni. Questo contesto spesso comprende un appuntamento individuale



con il richiedente in un ambiente che garantisce riservatezza e sicurezza e tuttavia può includere anche riunioni con gruppi di richiedenti. Il contesto spesso permette di diffondere le informazioni attraverso diversi canali di comunicazione, tra cui la comunicazione verbale, il materiale stampato e le piattaforme digitali.

I richiedenti di solito partecipano ad **appuntamenti individuali** per la raccolta di dati personali durante la registrazione e la presentazione della domanda. Questi appuntamenti sono una buona occasione per fornire al richiedente informazioni personalizzate in base alle sue circostanze personali. È inoltre possibile determinare quale materiale informativo sarà il più efficace.



Pubblicazioni dell'EUA sul tema

Per maggiori informazioni sui contesti di registrazione/presentazione della domanda, cfr. la pubblicazione dell'EASO [*Guida pratica sulla registrazione – Presentazione di domande di protezione internazionale*](#), novembre 2021.

2.3. Chi fornisce le informazioni?

Si potrebbe non essere l'unica persona a fornire informazioni al richiedente. Altre autorità e organizzazioni attive nel settore dell'asilo possono collaborare con i funzionari preposti alla fornitura di informazioni. La responsabilità di garantire e coordinare la fornitura di informazioni spetta alle autorità. Al contempo, a tutte le parti interessate coinvolte spetta la responsabilità di impegnarsi nel coordinamento sul campo e di garantire che la fornitura di informazioni sia coerente.



Suggerimento pratico: contrastare la disinformazione da fonti non ufficiali

I richiedenti provenienti da determinati contesti culturali possono essere propensi a rivolgersi a membri della propria comunità, ad esempio perché non sono abituati a chiedere informazioni alle autorità. Ciò potrebbe far sì che al richiedente vengano fornite, involontariamente, informazioni imprecise e/o incomplete su cui fare affidamento, anziché sulle informazioni delle istituzioni.

La disinformazione potrebbe anche derivare da tentativi deliberati di contrabbandieri o trafficanti di fuorviare i richiedenti fornendo loro informazioni inventate e manipolate.

È possibile contrastare questo fenomeno con la ripetizione frequente e coerente di informazioni provenienti da fonti autorizzate, attraverso diversi canali di comunicazione.



2.3.1. Determinare quali organizzazioni dovrebbero fornire informazioni

Le informazioni sono fornite principalmente dalle autorità responsabili dello svolgimento delle fasi della procedura di asilo nel proprio contesto nazionale. Tra le autorità vi figurano:

- l'autorità accertante,
- gli organi di polizia,
- le amministrazioni di frontiera e di guardia costiera,
- uffici locali dei cittadini.

La fornitura di informazioni può essere effettuata anche da altre autorità o organizzazioni che interagiscono con i richiedenti durante la procedura di asilo [articolo 21, paragrafo 1, DPA (rifusione) ⁽²⁷⁾]. Tra le autorità vi figurano:

- operatori che gestiscono i centri di accoglienza;
- organizzazioni della società civile;
- consulenti legali;
- organizzazioni internazionali quali l'UNHCR o l'Organizzazione internazionale per le migrazioni;
- le agenzie dell'Unione europea;
- operatori che gestiscono le strutture di trattenimento;
- penitenziari.

Gli elenchi di cui sopra sono generali. Nei contesti nazionali, le organizzazioni coinvolte nella procedura di asilo potrebbero non essere sempre le stesse. Inoltre, vale la pena sottolineare il prezioso contributo alla fornitura di informazioni da parte delle organizzazioni della società civile e dei volontari della comunità.

È opportuno anche tenere presente che non tutte le organizzazioni hanno necessariamente la capacità di fornire informazioni su un'ampia gamma di argomenti che possono andare al di là della loro specializzazione.

2.3.2. Coordinarsi tra le organizzazioni che forniscono informazioni

Affinché i richiedenti abbiano fiducia nella procedura di asilo, è estremamente importante che tutte le autorità, i fornitori di servizi e le organizzazioni della società civile coinvolte divulghino un messaggio coerente.

⁽²⁷⁾ Articolo 21, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Gli Stati membri possono disporre che a fornire le informazioni giuridiche e procedurali gratuite di cui all'articolo 19 siano organizzazioni non governative, professionisti di autorità governative o servizi statali specializzati».



Poiché più organizzazioni possono contribuire alla trasmissione di informazioni durante la procedura di asilo, può essere opportuno un coordinamento per assicurare la trasmissione di messaggi coerenti e per garantire che le informazioni giungano a tutti i richiedenti. Tenere presente che può essere necessario un tipo di coordinamento diverso per le situazioni di primo contatto (cfr. la sezione [2.2.1.\(a\) «Fornire informazioni in un ambiente operativo»](#)).

Nel coordinare la fornitura di informazioni, occorre prendere in considerazione almeno il contenuto e l'accessibilità.

Il **coordinamento dei contenuti** riguarda la modalità in cui i messaggi coerenti sono sistematicamente trasmessi ai richiedenti e può prendere in considerazione, ad esempio, quali materiali informativi vengono utilizzati, qual è il materiale di riferimento, chi redige questi materiali e come possono essere formati i fornitori di informazioni. Può inoltre essere indispensabile un coordinamento per mantenere le informazioni aggiornate e coerenti nel tempo.

Il **coordinamento dell'accessibilità** si riferisce al modo in cui tutti i richiedenti ricevono le informazioni e può valutare, ad esempio, quali organizzazioni si occupano di fornire determinate informazioni in ogni fase della procedura di asilo e come si può garantire un adeguato insieme di competenze in modo che lo stile di comunicazione possa essere adattato al pubblico.

Il coordinamento comprende, nella fattispecie, i seguenti meccanismi:

- un sistema centralizzato in cui le informazioni sono fornite da un'unica organizzazione;
- procedure operative standard;
- meccanismi di riferimento;
- partenariati formali con le autorità;
- accordi quadro.



Buone pratiche

In contesti operativi complessi, la fornitura di informazioni può essere coordinata attraverso gruppi di lavoro tematici. Ogni gruppo di lavoro coordinerà diverse organizzazioni impegnate in attività di informazione sullo stesso tema. Il coordinamento quotidiano può essere organizzato attraverso punti di contatto assegnati a ciascun gruppo di lavoro.

In contesti complessi, come gli eventi di sbarco, i percorsi di rinvio svolgono un ruolo fondamentale per rispondere adeguatamente alle esigenze di protezione e fornire ai richiedenti una risposta tempestiva, in particolare in termini di servizi e sostegno specializzato. A tal fine, i fornitori di informazioni e di servizi devono contribuire a mantenere funzionali e facilmente accessibili i percorsi di rinvio.





Le seguenti modalità pratiche possono essere utilizzate per fornire informazioni in diversi luoghi, da parte di una o più organizzazioni:

- squadre mobili/itineranti che si recano nelle diverse località in cui arrivano o alloggiano i richiedenti;
- stand di informazioni allestiti in luoghi in cui è ubicato un numero elevato di richiedenti;
- linee telefoniche di pronto intervento che consentono ai richiedenti di contattare il funzionario in più luoghi: assicurarsi di ripetere più volte i numeri delle linee telefoniche di pronto intervento nei luoghi frequentati dai richiedenti.

Se le informazioni sono fornite da più organizzazioni, assicurarsi che il richiedente comprenda il ruolo dell'organizzazione che fornisce le informazioni. Se il fornitore di informazioni non è l'autorità responsabile della domanda del richiedente, quest'ultimo dovrebbe almeno ricevere informazioni su come contattare l'autorità responsabile in caso di quesiti sulla sua domanda personale.





3. Argomenti previsti nella fornitura di informazioni

Questo capitolo fornisce una panoramica degli argomenti nell'ambito della fornitura di informazioni nel contesto dell'accesso alla procedura.

Gli argomenti si basano sulle disposizioni giuridiche del sistema europeo comune di asilo, che possono essere obbligatorie («clausole obbligatorie») o discrezionali («clausole facoltative»). La pertinenza dei temi correlati alle «clausole facoltative» dipenderà dal recepimento dei rispettivi articoli nella legislazione nazionale e dalle circostanze individuali del richiedente.

Gli orientamenti presentati in questo capitolo comprendono anche punti di informazione complementari, per quei casi in cui migliorano in modo significativo la comprensione del processo amministrativo da parte del richiedente.

Le tabelle sotto riportate forniscono una panoramica degli argomenti da includere nella fornitura di informazioni considerati come le nozioni minime da trasmettere ai richiedenti protezione internazionale durante la procedura di asilo. I paesi UE+ possono integrare ulteriormente le informazioni elencate di seguito con argomenti che pertengono al proprio contesto nazionale. Ogni tabella corrisponde a una delle fasi principali della procedura di asilo di primo grado, ovvero primo contatto, registrazione/presentazione, colloquio personale e notifica.

Fare clic sui collegamenti ipertestuali nella tabella per essere reindirizzati agli orientamenti complementari che accompagnano ogni argomento informativo.

Gli orientamenti per ciascun argomento contengono:

1. **informazioni generali** su ciò che il fornitore di informazioni deve sapere sull'argomento;
2. **un messaggio per la fornitura di informazioni** sulle informazioni da fornire al richiedente ⁽²⁸⁾.

Gli orientamenti sono inoltre corredati di **suggerimenti pratici** su come trasmettere queste informazioni in modo efficace: aspetti da enfatizzare, precauzioni da adottare, modalità di spiegazione e strategie per garantire la comprensione ecc.

Ricordarsi di adattare tutti gli argomenti nell'ambito della fornitura di informazioni al contesto nazionale, in modo che siano compatibili con la legislazione nazionale e la prassi consolidata.

⁽²⁸⁾ La presente guida pratica non mira a fornire formulazioni specifiche da trasmettere direttamente al richiedente ma delinea i messaggi per la fornitura di informazioni. Per esempi concreti di formulazioni che dovrebbero essere trasmesse direttamente al richiedente, cfr. l'archivio dei modelli disponibile nel portale «[Let's Speak Asylum](#)» (Parliamo di asilo) dell'EUAA.



Ricordarsi inoltre di adeguare il livello di dettaglio delle informazioni fornite a ciascuna fase specifica della procedura e di adattare lo stile di comunicazione alla situazione personale del richiedente.

PRIMO CONTATTO
Concetti e principi fondamentali della procedura di asilo • Che cos'è la protezione internazionale? • Che cos'è la procedura di asilo? • Riservatezza • Il principio dell'interesse superiore del minore (solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
Informazioni procedurali • Procedura di registrazione • Registrazione degli adulti a carico (solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente) • Registrazione dei minori (solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente) • Termini per la procedura d'esame
Fasi successive se la domanda viene inoltrata tramite una procedura di esame speciale • Procedura Dublino (solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
Diritti di un richiedente protezione internazionale • Diritto di rimanere • Possibilità di ricorrere a un interprete • Informazioni giuridiche e procedurali gratuite • Diritto alle condizioni materiali di accoglienza • Ritiro di una domanda di protezione internazionale
Diritti dei minori (non accompagnati) • Ricerca della famiglia (solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
Diritti dei richiedenti con esigenze particolari • Sostegno adeguato per beneficiare dei diritti e adempiere agli obblighi durante la procedura di asilo (solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)



PRIMO CONTATTO

Obblighi di un richiedente protezione internazionale

- [Cooperazione con le autorità](#)
- [Essere sottoposti a perquisizione personale](#)
- [Disponibilità a sottoporsi al rilevamento dei dati biometrici](#)
- [Presentazione degli elementi a sostegno della domanda](#)

Eventuali conseguenze del mancato adempimento degli obblighi

- [La domanda può essere considerata oggetto di ritiro o rinuncia impliciti](#)

Argomenti aggiuntivi

- [Diritto di comunicare con l'UNHCR e altre organizzazioni che forniscono consulenza legale](#)

REGISTRAZIONE e PRESENTAZIONE

Concetti e principi fondamentali della procedura di asilo

- [Che cos'è la protezione internazionale?](#)
- [Che cos'è la procedura di asilo?](#)
- [Riservatezza](#)
- [Il principio dell'interesse superiore del minore](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Meccanismo di denuncia](#)



REGISTRAZIONE e PRESENTAZIONE**Informazioni procedurali**

- [Procedura di registrazione](#)
- [Registrazione degli adulti a carico](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Registrazione dei minori](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Valutazione dell'età](#) (se pertinente)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Colloquio personale](#)
- [Termini per la procedura d'esame](#)
- [Trattenimento](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Fasi successive se la domanda viene inoltrata tramite una procedura di esame speciale

- [Procedura Dublino](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Domanda reiterata](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura di ammissibilità](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura accelerata](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura di frontiera](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Diritti di un richiedente protezione internazionale

- [Diritto di rimanere](#)
- [Possibilità di ricorrere a un interprete](#)
- [Informazioni giuridiche e procedurali gratuite](#)
- [Assistenza e rappresentanza legali](#)
- [Diritto alle condizioni materiali di accoglienza](#)
- [Ritiro di una domanda di protezione internazionale](#)

Diritti dei minori (non accompagnati)

- [Nomina di un rappresentante/tutore](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Ricerca della famiglia](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)



REGISTRAZIONE e PRESENTAZIONE

Diritti dei richiedenti con esigenze particolari

- [Sostegno adeguato per beneficiare dei diritti e adempiere agli obblighi durante la procedura di asilo](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Obblighi di un richiedente protezione internazionale

- [Cooperazione con le autorità](#)
- [Essere sottoposti a perquisizione personale](#)
- [Disponibilità a sottoporsi al rilevamento dei dati biometrici](#)
- [Comunicazione dell'indirizzo di recapito ed eventuali modifiche dello stesso alle autorità](#)
- [Presentazione degli elementi a sostegno della domanda](#)

Eventuali conseguenze del mancato adempimento degli obblighi

- [La domanda può essere considerata oggetto di ritiro o rinuncia impliciti](#)
- [Possibili conseguenze sulla valutazione degli elementi pertinenti nella domanda di asilo](#)
- [Possibile accelerazione della procedura di asilo](#)
- [Possibile riduzione o revoca delle condizioni materiali di accoglienza](#)

Argomenti aggiuntivi

- [Diritto di comunicare con l'UNHCR e altre organizzazioni che forniscono consulenza legale](#)
- [Ricongiungimento familiare \(ai sensi della direttiva sul ricongiungimento familiare\)](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Rimpatrio volontario](#)
- [Diritto al lavoro](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

COLLOQUIO PERSONALE

Concetti e principi fondamentali della procedura di asilo

- [Riservatezza](#)
- [Il principio dell'interesse superiore del minore](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Informazioni procedurali

- [Colloquio personale](#)
- [Notifica](#)
- [Termini per la procedura d'esame](#)



COLLOQUIO PERSONALE**Fasi successive se la domanda viene inoltrata tramite una procedura di esame speciale**

- [Domanda reiterata](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura di ammissibilità](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura accelerata](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura di frontiera](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Diritti di un richiedente protezione internazionale

- [Informazioni giuridiche e procedurali gratuite](#)

Diritti dei minori (non accompagnati)

- [Ricerca della famiglia](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Obblighi di un richiedente protezione internazionale

- [Cooperazione con le autorità](#)
- [Comunicazione dell'indirizzo di recapito ed eventuali modifiche dello stesso alle autorità](#)
- [Presentazione degli elementi a sostegno della domanda](#)

Eventuali conseguenze del mancato adempimento degli obblighi

- [La domanda può essere considerata oggetto di ritiro o rinuncia impliciti](#)
- [Possibili conseguenze sulla valutazione degli elementi pertinenti nella domanda di asilo](#)

Argomenti aggiuntivi

- [Ricongiungimento familiare \(ai sensi della direttiva sul ricongiungimento familiare\)](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

NOTIFICA**Informazioni procedurali**

- [Notifica](#)
- [Ricorso](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)



NOTIFICA

Fasi successive se la domanda viene inoltrata tramite una procedura di esame speciale

- [Domanda reiterata](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura di ammissibilità](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura accelerata](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Procedura di frontiera](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Diritti di un richiedente protezione internazionale

- [Diritto di rimanere](#)
- [Informazioni giuridiche e procedurali gratuite](#)
- [Assistenza e rappresentanza legali](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Diritti dei minori (non accompagnati)

- [Ricerca della famiglia](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)

Obblighi di un richiedente protezione internazionale

- [Cooperazione con le autorità](#)
- [Comunicazione dell'indirizzo di recapito ed eventuali modifiche dello stesso alle autorità](#)

Argomenti aggiuntivi

- [Ricongiungimento familiare \(ai sensi della direttiva sul ricongiungimento familiare\)](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Rimpatrio volontario](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)
- [Diritto al lavoro](#)
(solo se pertinente per le circostanze personali del richiedente)



3.1. Concetti e principi fondamentali della procedura di asilo

3.1.1. Che cos'è la protezione internazionale?

(a) Informazioni generali

La protezione internazionale sostituisce la protezione nazionale. Quando uno Stato non riesce a proteggere i propri cittadini da persecuzioni o danni gravi o quando lo Stato stesso è l'attore della persecuzione, sorge la necessità di una protezione internazionale. La protezione internazionale comprende lo status di rifugiato ⁽²⁹⁾ e la protezione sussidiaria ⁽³⁰⁾.

La Convenzione del 1951 relativa allo status dei rifugiati (Convenzione sui rifugiati) ⁽³¹⁾ e la direttiva 2011/95/UE [DQ (rifusione)] ⁽³²⁾ prevedono cinque motivi di persecuzione, sulla base dei quali viene riconosciuto lo status di rifugiato. Tali motivi sono razza, religione, cittadinanza, appartenenza a un determinato gruppo sociale e opinioni politiche.

La protezione sussidiaria è concessa quando i richiedenti si trovano ad affrontare un rischio effettivo di danno grave che comprende la condanna a morte o l'esecuzione, la tortura o altra forma di pena o trattamento inumano o degradante, o minaccia grave derivante da violenza indiscriminata in situazioni di conflitto armato interno o internazionale.

Le ragioni alla base della richiesta di asilo possono essere molto delicate e personali. Questo può accadere, ad esempio, quando il richiedente è vittima di violenza domestica, tratta di esseri umani, tortura, stupro o altre gravi forme di violenza psicologica, fisica o sessuale, o se la persecuzione è legata all'espressione della propria identità di genere o all'orientamento sessuale. In questi casi, i richiedenti potrebbero esitare a condividere apertamente le

⁽²⁹⁾ La definizione di «rifugiato» è fornita all'articolo 2, lettera d), DQ (rifusione):

«rifugiato»: cittadino di un paese terzo il quale, per il timore fondato di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, opinione politica o appartenenza a un determinato gruppo sociale, si trova fuori dal paese di cui ha la cittadinanza e non può o, a causa di tale timore, non vuole avvalersi della protezione di detto paese, oppure apolide che si trova fuori dal paese nel quale aveva precedentemente la dimora abituale per le stesse ragioni succitate e non può o, a causa di siffatto timore, non vuole farvi ritorno, e al quale non si applica l'articolo 12.

⁽³⁰⁾ La definizione di «persona avente titolo a beneficiare della protezione sussidiaria» è contenuta nell'articolo 2, lettera f), DQ (rifusione):

«persona avente titolo a beneficiare della protezione sussidiaria»: cittadino di un paese terzo o apolide che non possiede i requisiti per essere riconosciuto come rifugiato ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel paese di origine, o, nel caso di un apolide, se ritornasse nel paese nel quale aveva precedentemente la dimora abituale, correrebbe un rischio effettivo di subire un grave danno come definito all'articolo 15, e al quale non si applica l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e il quale non può o, a causa di tale rischio, non vuole avvalersi della protezione di detto paese.

⁽³¹⁾ Assemblea generale delle Nazioni Unite, [Convention relating to the status of refugees](#) (Convenzione relativa allo status dei rifugiati), Serie dei trattati delle Nazioni Unite, vol. 189, Ginevra, 28 luglio 1951, pag. 137; Assemblea generale delle Nazioni Unite, [Protocol relating to the status of refugees](#) (Protocollo relativo allo status dei rifugiati), Serie dei trattati delle Nazioni Unite, vol. 606, 31 gennaio 1967, pag. 267 (denominata «convenzione di Ginevra» nella legislazione UE sull'asilo e dalla Corte di giustizia dell'Unione europea).

⁽³²⁾ Articolo 2, lettera d), DQ (rifusione).



informazioni. È importante essere consapevoli di queste possibili situazioni e tenerne conto quando si forniscono informazioni.



Pubblicazioni dell'ECAA sul tema

Per ulteriori indicazioni sulla qualifica di protezione internazionale, consultare la [*Guida pratica dell'EASO: requisiti per poter beneficiare della protezione internazionale*](#), aprile 2018.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Tutti hanno il diritto di richiedere la protezione internazionale ⁽³³⁾.
- La necessità di protezione internazionale sorge quando una persona non è in grado di tornare nel proprio paese d'origine perché sarebbe esposta a un rischio di persecuzione ⁽³⁴⁾ o danno grave ⁽³⁵⁾ e il suo paese non si adopererebbe per fornirle protezione ⁽³⁶⁾. Il rischio di persecuzione o di danno grave comprende le minacce alla vita, alla libertà o all'integrità fisica.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Forme di protezione internazionale: status di rifugiato e protezione sussidiaria.
- Se pertinente nel proprio contesto nazionale, fornire informazioni sulla protezione umanitaria nazionale applicata dalla propria amministrazione nazionale.



Suggerimento pratico: spiegare al richiedente la terminologia pertinente

I richiedenti potrebbero avere acquisito dimestichezza con i termini «asilo» o «protezione dei rifugiati», ma non con il termine «protezione internazionale». Quando si fa riferimento alla protezione internazionale, è pertanto consigliabile chiarire che corrisponde all'«asilo». Spiegare inoltre che, in senso giuridico, la protezione internazionale potrebbe significare lo status di rifugiato o lo status di protezione sussidiaria di cui alla DQ (rifusione). Una volta fornita la spiegazione, è importante rimanere coerenti nella scelta dei termini.

⁽³³⁾ Convenzione sui rifugiati e Unione europea, [Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea](#), 26 ottobre 2012, 2012/C 326/02.

⁽³⁴⁾ Articolo 9 DQ (rifusione) «Atti di persecuzione».

⁽³⁵⁾ Articolo 15 DQ (rifusione) «Danno grave».

⁽³⁶⁾ Articolo 7 DQ (rifusione) «Soggetti che offrono protezione».

3.1.2. Che cos'è la procedura di asilo?

(a) Informazioni generali

La procedura di asilo è la procedura amministrativa attraverso la quale uno Stato membro stabilisce se un richiedente protezione internazionale soddisfa le condizioni per beneficiare dello status di rifugiato o della protezione sussidiaria. L'autorità accertante può anche decidere sull'ammissibilità della domanda. Per ulteriori informazioni sull'ammissibilità, cfr. la sezione [3.2.10. «Fasi successive se la domanda è inoltrata attraverso una procedura d'esame speciale»](#).

Al fine di assicurare il rispetto del principio di non respingimento ⁽³⁷⁾ e affinché il diritto di asilo risulti effettivo, a ciascuna persona che possa necessitare di protezione internazionale deve essere garantito l'**accesso** alla procedura di asilo ⁽³⁸⁾.

L'accesso alle procedure di asilo comprende tre diverse fasi: predisposizione, registrazione e presentazione della domanda. Predisporre una domanda è l'atto di esprimere, in qualsiasi modo e a qualsiasi autorità, la propria intenzione di presentare domanda di protezione internazionale. Successivamente, la domanda viene registrata. Infine, presentare una domanda significa per il richiedente fornire informazioni/documenti per completare il fascicolo creato al momento della registrazione della domanda ⁽³⁹⁾. La presentazione della domanda comporta l'avvio dell'esame in primo grado. Queste tre fasi procedurali possono essere svolte contemporaneamente o separatamente, a seconda del contesto nazionale o del luogo in cui viene presentata la domanda. Anche in questi casi e anche se le tre fasi sono eseguite contemporaneamente, dovrebbero essere assicurate tutte le garanzie procedurali.

La procedura di asilo prosegue quindi con la fase di esame, in cui il **colloquio personale** rappresenta l'elemento centrale. Il colloquio personale offre al richiedente l'opportunità di spiegare i motivi per cui non può tornare nel suo paese di origine, anche quando non può fornire prove documentali della temuta persecuzione o del danno grave ⁽⁴⁰⁾. Il richiedente può presentare ulteriori elementi, a condizione che la decisione non sia ancora stata presa e notificata al richiedente.

Dopo il colloquio personale, la domanda viene valutata e viene presa la **decisione** in merito.

La decisione può essere:

- il riconoscimento dello status di rifugiato; o
- il riconoscimento dello status di protezione sussidiaria; o
- il respingimento della domanda; o ⁽⁴¹⁾

⁽³⁷⁾ Principio di non respingimento: l'obbligo degli Stati di astenersi dall'espellere o rimpatriare in qualunque modo una persona in una situazione in cui potrebbe affrontare persecuzione e/o tortura, nonché pene o trattamenti inumani o degradanti.

⁽³⁸⁾ Articolo 6 DPA (rifusione) «Accesso alla procedura».

⁽³⁹⁾ Articolo 6 DPA (rifusione) «Accesso alla procedura».

⁽⁴⁰⁾ Articolo 14 DPA (rifusione) «Colloquio personale».

⁽⁴¹⁾ Articolo 10 DPA (rifusione) «Criteri applicabili all'esame delle domande».



- l'esclusione del richiedente dalla protezione internazionale ⁽⁴²⁾.

La decisione sulla domanda deve essere comunicata per iscritto e una decisione negativa deve essere corredata di motivazioni de iure e de facto ⁽⁴³⁾.

Al richiedente viene notificata la decisione ⁽⁴⁴⁾ che pone fine alla procedura di asilo di primo grado.

Se al richiedente viene concessa la protezione, sarà aiutato a integrarsi nella comunità locale/nel paese ⁽⁴⁵⁾.

In caso di decisione negativa, il richiedente ha diritto a un **ricorso effettivo** dinanzi a un giudice (impugnazione) ⁽⁴⁶⁾.

In caso di decisione finale negativa, verrà avviata la procedura di rimpatrio ⁽⁴⁷⁾.

⁽⁴²⁾ Articoli 12 e 17 DPA (rifusione) «Garanzie per i richiedenti» e «Verbale e registrazione del colloquio personale».

⁽⁴³⁾ Articolo 11 DPA (rifusione) «Criteri applicabili alle decisioni dell'autorità accertante».

⁽⁴⁴⁾ Articolo 12, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Garanzie per i richiedenti».

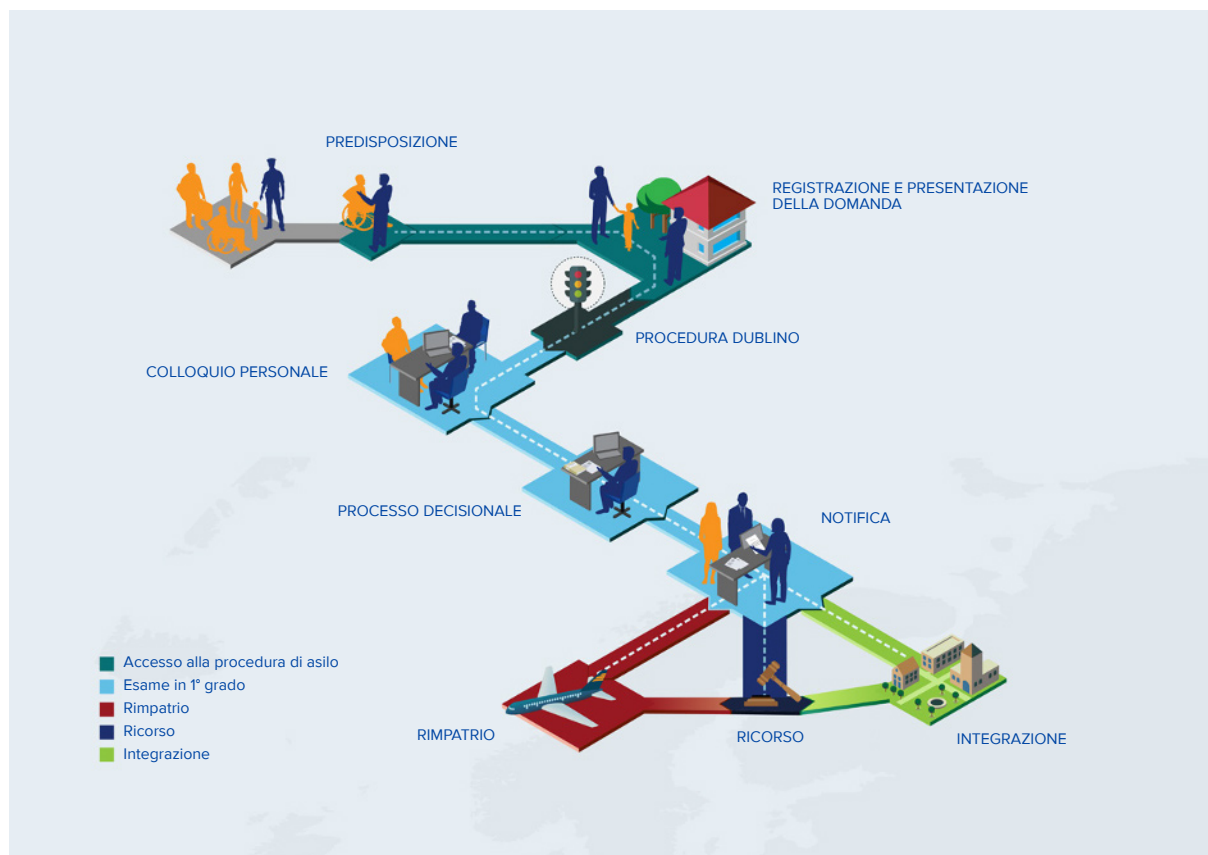
⁽⁴⁵⁾ Articolo 34 DPA (rifusione) «Norme speciali in ordine al colloquio sull'ammissibilità».

⁽⁴⁶⁾ Articolo 46 DPA (rifusione) «Diritto a un ricorso effettivo».

⁽⁴⁷⁾ Per ulteriori informazioni cfr. la [direttiva 2008/115/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2008, recante norme e procedure comuni applicabili negli Stati membri al rimpatrio di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (GU L 348 del 24.12.2008).



Figura 1. Infografica sulla procedura di asilo



(b) Messaggi per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- La procedura di asilo è un processo che determina se a un richiedente sarà concessa o meno la protezione internazionale ⁽⁴⁸⁾.
- La procedura di asilo è gratuita.
- A meno che non si applichino eccezioni, informare il richiedente in merito al suo diritto di rimanere in seguito alla presentazione di una domanda di protezione internazionale ⁽⁴⁹⁾.

La domanda deve prima essere registrata e presentata (per ulteriori informazioni, cfr. la sezione 3.2.1. «Procedura di registrazione»).

⁽⁴⁸⁾ Per i richiedenti indirizzati a una procedura d'esame speciale, cfr. la sezione 3.2.10. «Fasi successive se la domanda è inoltrata attraverso una procedura d'esame speciale».

⁽⁴⁹⁾ Articolo 9, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Diritto di rimanere nello Stato membro durante l'esame della domanda».



Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Le autorità valuteranno se nessun altro paese UE+ è competente per l'esame della domanda a norma del regolamento (UE) n. 604/2013 [regolamento Dublino III ⁽⁵⁰⁾] (per ulteriori informazioni cfr. la sezione [3.2.10. I. «Procedura Dublino»](#)).
- Dopo aver completato il processo di registrazione, il richiedente sarà invitato a un colloquio personale, in cui potrà spiegare i motivi per cui ha lasciato il proprio paese (per ulteriori informazioni cfr. la sezione [3.2.5. «Colloquio personale»](#)).

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Dopo il colloquio personale, l'autorità valuterà tutte le informazioni disponibili e deciderà se concedere o meno la protezione internazionale al richiedente. Il risultato può essere il riconoscimento dello status di rifugiato, il riconoscimento della protezione sussidiaria, il respingimento della domanda oppure l'esclusione del richiedente dalla protezione internazionale.
- Il richiedente riceverà una notifica della decisione e, in caso di disaccordo, potrà presentare ricorso contro la decisione (per ulteriori informazioni e per i messaggi informativi aggiuntivi, cfr. le sezioni [3.2.6. «Notifica»](#) e [3.2.7. «Ricorso»](#)).



Suggerimento pratico: presentazione graduale delle informazioni, iniziando con una panoramica della procedura

Nella fase iniziale della procedura di asilo, al richiedente dovrebbe essere fornito solo un quadro generale della procedura di asilo per poter essere consapevole delle fasi che questa comporta. Al richiedente non dovrebbero essere fornite troppe informazioni dettagliate durante il primo contatto: informazioni più elaborate saranno fornite in ciascuna fase della procedura di asilo. Ad esempio, è possibile adattare le informazioni sulle fasi procedurali e spiegare in quale fase si trova attualmente il richiedente, quali fasi sono state completate e quali sono le successive. Assicurarsi di adattare le informazioni alle sue esigenze.

È consigliabile integrare la fornitura di informazioni con materiale visivo che illustri la procedura di asilo.

3.1.3. Riservatezza

(a) Informazioni generali

Il principio di riservatezza è alla base dell'intera procedura di asilo. Molti richiedenti provengono da paesi i cui governi non manterranno presumibilmente la privacy del

⁽⁵⁰⁾ [Regolamento \(UE\) n. 604/2013](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide (rifusione) (GU L 180 del 29.6.2013).





loro cittadini. Potrebbe quindi essere difficile per alcuni comprendere il concetto di «riservatezza» ⁽⁵¹⁾.

È importante che il richiedente comprenda che la riservatezza è garantita dalle autorità: le informazioni fornite dal richiedente non vengono divulgate a terzi al di fuori delle autorità competenti senza la sua autorizzazione ⁽⁵²⁾. In pratica, ciò significa che i dati forniti dal richiedente non vengono condivisi con nessuno che non abbia il diritto di accedervi, che il sistema di gestione dei casi è regolato da apposite norme di protezione dei dati e che le strutture presso le quali il richiedente viene ascoltato garantiscono una riservatezza adeguata.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione), la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Le autorità trattano tutti i dati comunicati dal richiedente con la massima riservatezza. Ciò significa che non vengono condivisi al di fuori dell'autorità senza il consenso del richiedente.
- I dati forniti dal richiedente non sono in alcun caso condivisi con le autorità del paese di origine.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Il principio di riservatezza si applica anche alle modalità di gestione e conservazione dei dati.
- I dati forniti dal richiedente possono essere condivisi con altre autorità in determinate circostanze disciplinate dalla legislazione nazionale. Se pertinente, alcuni dati possono essere condivisi anche con alcuni servizi ⁽⁵³⁾ che forniscono assistenza al richiedente. Spiegare al richiedente che cosa viene condiviso, con chi, perché e in che modo (ad esempio se è necessario il suo consenso), in linea con la prassi nazionale.
- I dati possono essere condivisi con il rappresentante legale del richiedente, qualora opportuno.
- Se il richiedente ha presentato domanda di asilo insieme ai suoi familiari, è opportuno informarlo sulla prassi nazionale relativa all'uso delle informazioni contenute nelle domande dei familiari. Questo riguarda tutti i membri della famiglia, compresi i minori accompagnati. In generale, l'esame della domanda analizzerà tutti i motivi di richiesta di

⁽⁵¹⁾ [*La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale*](#), dicembre 2014, 2.4.4. «Fornire informazioni sulla riservatezza».

⁽⁵²⁾ Articolo 48 DPA (rifusione) «Riservatezza»: «Gli Stati membri garantiscono che le autorità che danno attuazione alla presente direttiva siano vincolate dal principio di riservatezza, quale definito nel proprio diritto interno, relativamente a tutte le informazioni ottenute nel corso del loro lavoro.»

⁽⁵³⁾ Ad esempio, l'articolo 29, paragrafo 1, lettera b), DPA (rifusione) stabilisce che gli Stati membri consentono che l'UNHCR «abbia accesso, previo consenso del richiedente, alle informazioni sulle singole domande di protezione internazionale, sullo svolgimento della procedura e sulle decisioni prese».





asilo indicati dal richiedente e dai suoi familiari. È importante incoraggiare il richiedente a indicare alle autorità competenti in materia di asilo se vi sono motivi per non condividere alcune informazioni con i suoi familiari.



Suggerimento pratico: fornire informazioni sulla riservatezza

- Se nella stanza è presente una videocamera, spiegare al richiedente che la sua presenza è dovuta unicamente a motivi di sicurezza. Spiegare che il personale addetto alla sicurezza può solo vedere attraverso la videocamera, ma non può sentire nulla di ciò che viene detto.
- Spiegare che la trascrizione (o la registrazione, se pertinente) del colloquio viene effettuata ai fini del processo decisionale. Analogamente, la riservatezza è garantita da accorgimenti specifici durante il colloquio, come ad esempio il ricorso a stanze separate.
- Durante il colloquio con richiedenti che appartengono a determinati gruppi vulnerabili, ad esempio persone che potrebbero essere state vittime di tratta di esseri umani, persecuzione legata al genere o altre forme di violenza domestica, potrebbe essere consigliabile ripetere le informazioni relative alla riservatezza nel corso del colloquio. Questa accortezza sarebbe importante anche in presenza di indicatori di precedenti abusi nei confronti di un richiedente da parte di parenti che stanno anch'essi richiedendo la protezione internazionale o sono comunque presenti nello Stato membro.
- Poiché il colloquio viene condotto in presenza di un interprete, spiegare che anche l'interprete è tenuto alla riservatezza.
- Il responsabile del colloquio deve assicurarsi che il richiedente abbia compreso le informazioni sulla riservatezza ponendogli domande al riguardo. Offrire al richiedente l'opportunità di porre eventuali domande di approfondimento sulle informazioni fornite.

3.1.4. Il principio dell'interesse superiore del minore

(a) Informazioni generali

Se il richiedente protezione internazionale è un minore, il suo interesse superiore costituisce una considerazione preminente⁽⁵⁴⁾. Il principio dell'interesse superiore del minore implica che, in ogni fase della procedura di asilo, devono essere prese in considerazione le circostanze specifiche di ciascun minore. Queste includono la sua protezione e sicurezza, il benessere e lo sviluppo sociale, l'identità e il contesto, la situazione familiare e l'unità della famiglia, nonché le opinioni del minore in base alla sua età e maturità. Devono essere previste salvaguardie e garanzie procedurali specifiche per assicurare l'applicazione del principio dell'interesse superiore del minore⁽⁵⁵⁾.

Ciò significa che un minore richiedente deve ricevere informazioni specifiche relative alle garanzie speciali fornite in applicazione del principio dell'interesse superiore del minore.

⁽⁵⁴⁾ Articolo 25, paragrafo 6, DPA (rifusione) «Garanzie per i minori non accompagnati».

⁽⁵⁵⁾ Considerando 18 DQ (rifusione).



**Pubblicazioni dell'EUA sul tema**

Per ulteriori informazioni cfr. EASO, *Guida pratica sull'interesse superiore del minore nelle procedure di asilo*, 2019.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- In Europa chiunque abbia meno di 18 anni è considerato un minore e ha pertanto diritto a una certa protezione e a determinate garanzie. Se il richiedente ha meno di 18 anni o non è sicuro di averne di più, deve informare i funzionari per ricevere un'assistenza adeguata.
- Qualsiasi persona non accompagnata dovrebbe informare le autorità se ha meno di 18 anni (o se non è sicura di averli). I minori non accompagnati hanno diritto a una protezione e a un'assistenza speciali. Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.4. «Diritti riguardanti i minori \(non accompagnati\)»](#).
- Offrire orientamenti su come i richiedenti minori possono esprimere i propri punti di vista riguardo alla loro domanda e su come possono segnalare eventuali episodi di danni, abusi o discriminazione.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- L'interesse superiore e il benessere del minore costituiscono la considerazione preminente durante tutte le fasi della procedura di asilo, al fine di garantirne la sicurezza, il benessere, lo sviluppo sociale ecc.
- Il minore ha il diritto di esprimere i propri punti di vista e le proprie opinioni (preoccupazioni, timori, desideri). Questi saranno presi in considerazione se perseguono il suo interesse superiore e il suo benessere.
- Nel considerare i punti di vista e le opinioni del minore, si terrà conto della sua età e della sua maturità.
- Il minore può condividere opinioni e punti di vista con l'amministrazione competente in materia di asilo, attraverso i genitori o il tutore oppure direttamente, in base alla prassi nazionale.
- Per i minori non accompagnati, a seconda delle leggi e delle politiche nazionali, il minore può essere obbligato a partecipare a un colloquio personale con il proprio rappresentante legale. Il colloquio è il momento in cui il minore può condividere i propri punti di vista e opinioni.
- I minori accompagnati, a seconda della prassi nazionale, possono avere la possibilità di sostenere un colloquio personale proprio.

**Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi durante il colloquio personale.**

- Se il responsabile del colloquio nutre riserve in merito all'età del richiedente (ad esempio riserve sul fatto che il richiedente abbia o meno 18 anni), dovrebbe fornirgli informazioni sulla possibilità di dichiarare di avere un'età inferiore a 18 anni.
- Rischi connessi alla tratta di esseri umani a cui il richiedente potrebbe essere esposto e segni che potrebbero indicare la presenza di tratta. Sensibilizzando in merito a questo problema durante il colloquio, i richiedenti possono essere più preparati a proteggersi e a cercare aiuto qualora si trovino confrontati a situazioni o comportamenti sospetti.

3.1.5. Meccanismo di denuncia**(a) Informazioni generali**

I meccanismi di denuncia garantiscono il rispetto dei diritti fondamentali dei richiedenti. Il richiedente può presentare una denuncia se subisce gli effetti negativi delle azioni delle amministrazioni dell'UE o nazionali oppure di una persona che rappresenta l'amministrazione. Ciò vale in particolare quando un'istituzione non agisce conformemente alla legge o ai principi di buona amministrazione o viola i diritti fondamentali. A seconda della natura della violazione e dell'amministrazione interessata, il richiedente può presentare una denuncia, ad esempio, a un difensore civico regionale o nazionale ⁽⁵⁶⁾. Se l'amministrazione nazionale è supportata da un'agenzia dell'UE, come l'ECAA ⁽⁵⁷⁾ o Frontex ⁽⁵⁸⁾, e il comportamento scorretto riguarda le squadre di supporto inviate da queste agenzie, sono previsti meccanismi di denuncia specifici. Per ulteriori informazioni sul meccanismo di denuncia nazionale, attenersi alle leggi e alle prassi nazionali.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni**Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.**

- I richiedenti possono presentare una denuncia in diverse situazioni, ad esempio se:
 - i propri diritti fondamentali sono stati violati;
 - una qualunque autorità nazionale li ha trattati in modo inappropriato o non etico.
- Spiegare come presentare la denuncia, a chi, in quale formato e lingua, compresi gli indirizzi o i collegamenti pertinenti.
- La presentazione della denuncia è gratuita.

⁽⁵⁶⁾ Mediatore europeo, [Membri della rete europea dei difensori civici](#).

⁽⁵⁷⁾ Articolo 51 del [regolamento \(UE\) 2021/2303](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 2021, relativo all'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo e che abroga il regolamento (UE) n. 439/2010 (GU L 468 del 30.12.2021).

⁽⁵⁸⁾ Frontex, «[Frontex Complaints Mechanism](#)» (Meccanismo di denuncia di Frontex).



- Specificare quali informazioni è necessario fornire nella denuncia (ad esempio nome, recapiti, numero di fascicolo del caso). Non è possibile dare seguito alle denunce anonime.
- Rassicurare il richiedente che la presentazione di una denuncia non influirà negativamente sull'esito della sua domanda.
- Una denuncia non consiste in un ricorso avverso la decisione presa circa la richiesta di protezione internazionale. Una denuncia può essere presentata prima che venga presa una decisione relativa alla domanda.
- Se applicabile, fornire informazioni sulle scadenze.



Suggerimento pratico: fornire informazioni sul meccanismo di denuncia

- **Rassicurare il richiedente che è sicuro presentare denunce non anonime**

I richiedenti potrebbero esitare a fornire i dati personali e i recapiti nella denuncia. È opportuno spiegare che tali dati sono necessari per poterli informare sui risultati, nel caso in cui siano necessarie ulteriori informazioni ecc.

- **Spiegare la differenza tra una denuncia e un ricorso**

Per evitare qualsiasi confusione, è utile spiegare che le procedure di denuncia sono distinte dalle procedure di ricorso. La procedura di denuncia non deve essere utilizzata per richiedere un riesame della decisione.

3.2. Procedure da seguire

3.2.1. Procedura di registrazione

(a) Informazioni generali

Dopo che il richiedente ha espresso l'intenzione di chiedere protezione internazionale, la domanda viene registrata. La registrazione prepara il terreno per l'esame della domanda e garantisce che le domande siano effettivamente inoltrate verso la procedura d'esame corretta.

La DPA (rifusione) specifica tre fasi dell'accesso alla procedura ⁽⁵⁹⁾: la **predisposizione**, la **registrazione** e la **presentazione** (per maggiori dettagli cfr. la sezione [2.1.1. «Accesso alla procedura»](#)).

A seconda del contesto nazionale, la registrazione e la presentazione di una domanda possono essere effettuate contemporaneamente o separatamente da autorità diverse.

⁽⁵⁹⁾ Articolo 6 DPA (rifusione) «Accesso alla procedura».



La registrazione completa (predisposizione, registrazione e presentazione) è considerata conclusa quando sono state compiute le fasi riportate di seguito.

- I dati del richiedente sono registrati in banche dati nazionali.
- Il formulario o la relazione ufficiale presentato/a dal richiedente è pervenuto/a alle autorità nazionali.
- Vengono rilevati i dati biometrici. Le impronte digitali di ogni richiedente protezione internazionale di almeno 14 anni di età sono acquisite tempestivamente e devono essere trasmesse al sistema centrale di Eurodac ⁽⁶⁰⁾ non appena possibile e comunque entro 72 ore dalla presentazione della domanda di protezione internazionale ⁽⁶¹⁾. A seconda della legislazione nazionale, può essere scattata una fotografia. Potrebbe anche essere effettuato un controllo di sicurezza ⁽⁶²⁾.

Inoltre, entro tre giorni dalla presentazione, i richiedenti dovrebbero ricevere un **documento che certifichi il loro status di richiedente protezione internazionale** ⁽⁶³⁾. Questo documento attesta che alla persona è consentito soggiornare legalmente nel territorio dello Stato nel periodo in cui la sua domanda è in esame.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Una volta che una persona esprime il desiderio di presentare domanda di protezione internazionale, è necessario fornirle informazioni pratiche su come può essere registrata la domanda, comprese quelle riportate di seguito:
 - luogo in cui si svolgerà la procedura di registrazione e le modalità per raggiungerlo;
 - ora dell'appuntamento e orari di apertura dell'ufficio competente;

⁽⁶⁰⁾ [Regolamento \(UE\) n. 603/2013](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, che istituisce l'«Eurodac» per il confronto delle impronte digitali per l'efficace applicazione del regolamento (UE) n. 604/2013 che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide e per le richieste di confronto con i dati Eurodac presentate dalle autorità di contrasto degli Stati membri e da Europol a fini di contrasto, e che modifica il regolamento (UE) n. 1077/2011 che istituisce un'agenzia europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia (rifusione) (GU L 180 del 29.6.2013).

⁽⁶¹⁾ Articolo 9, paragrafo 1, del regolamento Eurodac «Rilevamento, trasmissione e confronto delle impronte digitali».

⁽⁶²⁾ Articolo 13, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti».

⁽⁶³⁾ Articolo 6, paragrafo 1, DCA (rifusione) «Documentazione»:

«Gli Stati membri provvedono affinché, entro tre giorni dalla presentazione della domanda di protezione internazionale, ai richiedenti sia rilasciato un documento nominativo che certifichi lo status di richiedente o che attesti che il richiedente è autorizzato a soggiornare nel territorio dello Stato membro nel periodo in cui la domanda è pendente o in esame.

Per i titolari che non possono circolare liberamente in tutto il territorio dello Stato membro o in una parte di esso, il documento attesta altresì questa situazione».



- cosa ci si può aspettare dalla procedura di registrazione (invio di un formulario, breve colloquio ecc.);
- quali documenti portare e chi dovrebbe accompagnare il richiedente se vi sono familiari o persone a carico;
- verranno rilevati i dati biometrici (per ulteriori informazioni sull'obbligo del richiedente, cfr. la sezione [3.6.3. «Disponibilità a sottoporsi al rilevamento dei dati biometrici»](#));
- potrebbero essere effettuati controlli di sicurezza (per ulteriori informazioni sugli obblighi del richiedente, cfr. la sezione [3.6.2. «Essere sottoposti a perquisizione personale»](#));
- potrebbero essere effettuati controlli medici.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/ presentazione della domanda.

- Il richiedente riceverà la documentazione che certifica il suo status di richiedente protezione internazionale. Si tratta di un documento personale. Non può essere condiviso o ceduto a nessun altro. Fornire ulteriori informazioni in linea con la prassi nazionale, ad esempio:
 - le modalità di consegna del documento;
 - la durata della validità del certificato e la procedura per il suo rinnovo;
 - le conseguenze del mancato rinnovo del certificato da parte del richiedente;
 - quali sono i passaggi che il richiedente deve seguire se il certificato viene danneggiato o smarrito;
 - l'obbligo, a seconda della legislazione nazionale, di portare con sé il documento in qualsiasi momento;
 - il richiedente deve verificare se i dati personali riportati sul documento sono corretti;
 - come informare le autorità se i dati contenuti nel documento non sono corretti.

Spiegare le seguenti informazioni aggiuntive al richiedente se la registrazione e la presentazione della domanda sono condotte separatamente.

- Se le fasi di registrazione e di presentazione della domanda avvengono in momenti e/o in luoghi diversi, il richiedente deve comprendere che la procedura non si concluderà dopo la registrazione. È necessario fornire informazioni chiare per garantire che il richiedente possa effettivamente presentare la domanda il prima possibile.
- Fornire informazioni pratiche sull'appuntamento per la presentazione della domanda, compreso il luogo e il momento in cui dovrebbe essere presentata. Quanto sopra può



essere integrato con informazioni sulla possibilità di cambiare l'appuntamento e sulle modalità per farlo.



Suggerimento pratico: fornire informazioni sulla procedura di registrazione

- **Porre domande di prova per assicurarsi che il richiedente abbia compreso il messaggio**

Ad esempio, è possibile chiedere al richiedente di ripetere dove e quando deve recarsi per la registrazione e/o la presentazione della domanda.

- **Raccogliere tutte le informazioni di contatto pertinenti del richiedente**

Le informazioni di recapito del richiedente (ad esempio, l'indirizzo dell'alloggio e il numero di telefono) possono essere utilizzate per contattare il richiedente quando necessario, al fine di completare la fase successiva della procedura in modo tempestivo.

- **Individuare i minori di 18 anni quando si forniscono informazioni a un gruppo più ampio di richiedenti dopo l'arrivo**

Durante le sessioni di fornitura di informazioni di gruppo, si consiglia di stabilire che qualsiasi persona di età inferiore ai 18 anni è considerata un minore. Per questo motivo, le persone di età inferiore ai 18 anni in assenza dei genitori o di un tutore devono informare le autorità per assicurarsi di ricevere un sostegno adeguato.

3.2.2. Registrazione degli adulti a carico

(a) Informazioni generali

Ciascun richiedente ha il diritto di presentare una domanda di protezione internazionale per proprio conto.

Se la domanda è presentata tramite il familiare del richiedente per suo conto, l'adulto a carico dovrebbe essere informato, in privato, del suo diritto di presentare una domanda separata. Ciò al fine di garantire che ogni adulto (a carico) abbia l'effettiva possibilità di presentare una domanda di protezione internazionale separata.

Se la domanda è presentata tramite il familiare del richiedente, l'adulto a carico dovrebbe essere informato, in privato, delle conseguenze procedurali della mancata presentazione della domanda per proprio conto. Tali conseguenze possono includere l'adozione di un'unica decisione. Il consenso dell'adulto a carico dovrebbe essere chiesto all'atto della presentazione della domanda o, al più tardi, all'atto del colloquio personale con l'adulto a carico ⁽⁶⁴⁾.

⁽⁶⁴⁾ Articolo 7, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Domande presentate per conto di persone a carico o minori».



(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Sebbene possa essere possibile (a seconda della legislazione nazionale) che un richiedente presenti una domanda per conto di adulti a carico, qualsiasi richiedente adulto può sempre chiedere la protezione internazionale per proprio conto.
- Non è obbligatorio presentare un'unica domanda per tutta la famiglia. Gli adulti a carico hanno il diritto di presentare una domanda di protezione internazionale separata.
- Informare il richiedente su come presentare una domanda separata.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda

- Se un richiedente presenta la domanda per conto di adulti a carico, questi devono acconsentire alla presentazione della domanda per loro conto. Dovrebbero essere fornite informazioni su come dare il consenso.
- Al richiedente verrà offerta la possibilità di sostenere un colloquio personale, indipendentemente dal fatto che presenti domanda autonomamente o che qualcuno lo faccia per suo conto ⁽⁶⁵⁾. Ciò dovrebbe avvenire di norma senza la presenza di familiari, in modo da garantire la riservatezza ⁽⁶⁶⁾.
- Se la domanda è presentata per conto di persone adulte a carico, di norma verrà emessa una decisione che tenga conto del motivo per cui i familiari temono di tornare nel loro paese d'origine.
- L'esame della domanda analizzerà tutti i motivi della richiesta di protezione internazionale dichiarati dal richiedente e dai suoi familiari. Il richiedente deve indicare alle autorità competenti per l'asilo se ci sono buoni motivi per non condividere le ragioni della richiesta di protezione internazionale con i propri familiari.



Suggerimenti pratici per fornire informazioni in modo individuale ai richiedenti che sono adulti a carico

- Prendere disposizioni adeguate per poter fornire informazioni al richiedente a carico individualmente e in un luogo che garantisca una sufficiente riservatezza.
- Prestare particolare attenzione all'individuazione attiva dei richiedenti per i quali queste informazioni sono pertinenti, come le donne e gli anziani. In tali casi, assicurarsi che il richiedente a carico (percepito come tale) abbia la possibilità di prendere una decisione indipendente senza che qualcuno intervenga o parli a suo nome.

⁽⁶⁵⁾ Articolo 14, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Colloquio personale».

⁽⁶⁶⁾ Articolo 15, paragrafi 1 e 2, DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale».



3.2.3. Registrazione dei minori

(a) Informazioni generali

Se il richiedente protezione internazionale è un minore, la domanda di protezione internazionale può essere presentata in almeno uno dei seguenti modi:

- per proprio conto (se il minore ha la capacità giuridica);
- tramite i genitori;
- mediante un familiare adulto o un adulto responsabile per il minore, se ciò è conforme alla legge o alla prassi nazionale;
- attraverso un tutore legale ⁽⁶⁷⁾.

Il diritto nazionale specificherà ulteriormente le condizioni per la presentazione di una domanda in ciascuna delle modalità sopra elencate ⁽⁶⁸⁾. Allo stesso tempo, quando si esamina la possibilità per il richiedente di presentare la domanda per conto proprio o tramite i genitori si deve considerare l'interesse superiore del minore ⁽⁶⁹⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al minore richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

Nel caso di un minore accompagnato, spiegare i seguenti messaggi.

- I minori possono presentare domanda di protezione internazionale attraverso i loro genitori, un familiare adulto, un adulto responsabile per loro o per proprio conto, se hanno la capacità giuridica di farlo. Spiegare eventuali ulteriori condizioni previste dalla legislazione nazionale.

Nel caso di un minore non accompagnato, spiegare i seguenti messaggi.

- Se una persona di età inferiore ai 18 anni è arrivata da sola, senza un genitore o un altro adulto responsabile, è considerata un minore non accompagnato ⁽⁷⁰⁾.
- La domanda può essere presentata per proprio conto, se il minore ha la capacità giuridica di farlo, o tramite un tutore legale. Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.4.1. «Nomina di un rappresentante/tutore»](#).

⁽⁶⁷⁾ Articolo 7, paragrafo 3, DPA (rifusione) «Domande presentate per conto di persone a carico o minori».

⁽⁶⁸⁾ Articolo 7, paragrafo 5, DPA (rifusione) «Domande presentate per conto di persone a carico o minori».

⁽⁶⁹⁾ Considerando (33) DPA (rifusione).

⁽⁷⁰⁾ Articolo 2, lettera I), DQ (rifusione) «Definizioni».



3.2.4. Valutazione dell'età

(a) Informazioni generali

Se, dopo aver esaminato le informazioni disponibili, sussistono seri dubbi sull'età di un minore non accompagnato, le autorità possono effettuare una valutazione dell'età per determinare se la persona sia un adulto o un minore. La valutazione dell'età può comprendere vari metodi di esame; si dovrebbe sempre utilizzare quello meno invasivo. Se i metodi meno invasivi non sono sufficientemente indicativi, la valutazione dell'età può includere una visita medica. In questo caso, il richiedente e/o il suo tutore devono fornire il consenso alla visita medica ⁽⁷¹⁾.



Pubblicazioni dell'EUA sul tema

Per ulteriori informazioni cfr. la [*Guida pratica dell'EASO sulla valutazione dell'età*](#), seconda edizione, 2018.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Al richiedente potrebbe essere chiesto di sottoporsi a una valutazione dell'età per accertarla qualora ci fossero dubbi al riguardo.
- La valutazione dell'età non determina se una domanda debba essere accettata o respinta, tuttavia aiuta a stabilire quali garanzie deve mettere in atto un'amministrazione.
- La valutazione dell'età è effettuata da professionisti qualificati nel rispetto della dignità del richiedente. La procedura non è invasiva e non è dolorosa.

Se viene effettuata una valutazione dell'età, spiegare al richiedente i seguenti messaggi aggiuntivi.

- Fornire informazioni sul metodo di esame e sulla procedura.
- Comunicare le informazioni pratiche relative all'appuntamento (indirizzo, orario).
- Qualora la valutazione dell'età comporti una visita medica, informare il richiedente e/o il tutore dell'obbligo di fornire il consenso alla visita e delle possibili conseguenze di un rifiuto, che in ogni caso non comporta di per sé una decisione di respingimento della domanda.
- Spiegare le possibili conseguenze che potrebbero verificarsi se il richiedente fosse considerato un adulto a seguito della procedura di valutazione dell'età. Le garanzie per i minori non accompagnati saranno revocate e potrebbe essere applicata una

⁽⁷¹⁾ Articolo 25, paragrafo 5, DPA (rifusione) «Garanzie per i minori non accompagnati».



procedura speciale. Cfr. la sezione [3.2.10. «Fasi successive se la domanda è inoltrata attraverso una procedura d'esame speciale»](#).

3.2.5. Colloquio personale

(a) Informazioni generali

Il colloquio personale è la fase procedurale successiva al completamento della registrazione della domanda. Lo Stato membro seleziona un interprete per garantire una comunicazione adeguata durante il colloquio ⁽⁷²⁾. Prima del colloquio, il richiedente può esprimere richieste specifiche riguardanti il colloquio, tra cui che a condurre il colloquio sia un funzionario esaminatore del suo stesso sesso e/o che a tradurre sia un interprete del suo stesso sesso ⁽⁷³⁾. Il richiedente può anche esprimere la richiesta di far partecipare al colloquio terze persone (rappresentanti legali, assistenti sociali, medici, tutore, una persona di fiducia ecc.), alle condizioni previste dalla prassi nazionale ⁽⁷⁴⁾.

In circostanze eccezionali, le autorità nazionali possono decidere di non condurre un colloquio personale. Ciò può avvenire quando le informazioni disponibili sono considerate sufficienti per consentire all'autorità di concedere lo status di rifugiato al richiedente, oppure anche quando l'autorità reputa che il richiedente non possa partecipare al colloquio a causa di circostanze mediche persistenti. In caso di dubbio, occorre consultare un professionista del settore medico per stabilire se la condizione medica del richiedente è temporanea o di lungo periodo ⁽⁷⁵⁾.

Durante il colloquio personale, al richiedente è offerta la possibilità di presentare tutti gli elementi necessari a motivare la sua domanda ⁽⁷⁶⁾. Poiché il colloquio offre al richiedente un'importante opportunità di presentare gli elementi pertinenti per motivare la domanda, il funzionario esaminatore svolge un ruolo importante durante il colloquio nel consentire al richiedente di adempiere a tale obbligo e, di conseguenza, nell'adempiere anche all'obbligo dello Stato membro di cooperare con il richiedente al fine di valutare gli elementi pertinenti ⁽⁷⁷⁾. Di conseguenza, fornire informazioni durante il colloquio in merito ai diritti e agli obblighi del richiedente, nonché alla struttura e allo scopo del colloquio, è importante anche per il richiedente ai fini della comprensione del processo di asilo ⁽⁷⁸⁾.

⁽⁷²⁾ Articolo 15, paragrafo 3, lettera c), DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale». Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.3.2. «Possibilità di ricorrere a un interprete»](#).

⁽⁷³⁾ Articolo 15, paragrafo 3, lettere b) e c), DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale».

⁽⁷⁴⁾ Articolo 15, paragrafo 4, DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale».

⁽⁷⁵⁾ Articolo 14, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Colloquio personale».

⁽⁷⁶⁾ Articolo 16, DPA (rifusione) «Contenuto del colloquio personale» e articolo 4, paragrafo 2, DQ (rifusione) «Esame dei fatti e delle circostanze»:

Gli elementi [...] consistono nelle dichiarazioni del richiedente e in tutta la documentazione in possesso del richiedente in merito alla sua età, estrazione, anche, ove occorra, dei congiunti, identità, cittadinanza/e, paese/i e luogo/luoghi in cui ha soggiornato in precedenza, domande d'asilo pregresse, itinerari di viaggio, documenti di viaggio nonché i motivi della sua domanda di protezione internazionale.

⁽⁷⁷⁾ Articolo 16, DPA (rifusione) «Contenuto del colloquio personale»; [La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale](#), dicembre 2014, sezione 2.4. «Fornire informazioni al richiedente».

⁽⁷⁸⁾ [La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale](#), dicembre 2014, sezione 2.4. «Fornire informazioni al richiedente».



(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Una volta completate le procedure di registrazione, il richiedente riceverà un invito a un colloquio personale. Occorre specificare in che modo il richiedente sarà informato conformemente alla prassi nazionale. Se il colloquio è omesso, dovrebbero essere fornite informazioni ai richiedenti in merito ai motivi dell'omissione.
- Spiegare che cos'è un colloquio personale e informare che durante tale colloquio il richiedente avrà l'opportunità di spiegare dettagliatamente il motivo o i motivi per cui ha lasciato il suo paese e perché non è in grado di tornare.
- Il colloquio si svolgerà nella lingua preferita dal richiedente, o comunque in una lingua che può comprendere e in cui è in grado di comunicare chiaramente. Durante il colloquio sarà disponibile un interprete.
- Il colloquio è organizzato in condizioni di riservatezza e senza la presenza dei familiari, a meno che la loro presenza non sia ritenuta necessaria ⁽⁷⁹⁾. Se pertinente, informare il richiedente se dovrà organizzare l'assistenza per i propri figli o se questa verrà fornita durante il colloquio, in linea con la prassi nazionale.
- Spiegare che esiste la possibilità di avvalersi di un consulente legale durante il colloquio e specificare il ruolo di tale consulente ⁽⁸⁰⁾.
- Menzionare la possibilità di chiedere disposizioni speciali, tra cui che a condurre il colloquio sia un funzionario esaminatore del suo stesso sesso e/o che a tradurre sia un interprete del suo stesso sesso.
- Illustrare le conseguenze della mancata comparizione al colloquio senza fornire una spiegazione valida all'autorità, in linea con il diritto o la prassi nazionale ⁽⁸¹⁾.
- Informare il richiedente in merito alla data e al luogo del colloquio personale, se tali informazioni sono disponibili. Si possono includere altre informazioni pratiche, ad esempio come arrivare al luogo del colloquio e la durata approssimativa prevista. Se non è possibile specificare una data o un periodo di tempo esatto secondo le disposizioni nazionali, fornire almeno un'indicazione temporale approssimativa per consentire al richiedente di prepararsi al colloquio e di raccogliere i documenti pertinenti.
- Il richiedente deve inoltre portare con sé e presentare i documenti pertinenti e/o qualsiasi altra prova che possa comprovare la domanda, compresi i documenti relativi

⁽⁷⁹⁾ Articolo 15, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale»; articolo 15, paragrafo 1, DPA (rifusione): «Il colloquio personale si svolge, di norma, senza la presenza dei familiari, a meno che l'autorità accertante non ritenga che un esame adeguato deve comportare la presenza di altri familiari».

⁽⁸⁰⁾ Articolo 23, paragrafo 3, DPA (rifusione), «Ambito di applicazione dell'assistenza e della rappresentanza legali». Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.3.4. «Assistenza e rappresentanza legali»](#).

⁽⁸¹⁾ Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.7.1. «La domanda può essere considerata oggetto di ritiro o rinuncia impliciti»](#).



alla propria identità e al proprio contesto personale ⁽⁸²⁾. Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione 3.6.5. «Presentazione degli elementi a sostegno della domanda».

- Ai richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari sarà fornito ulteriore sostegno ⁽⁸³⁾. Incoraggiare il richiedente a dichiarare ulteriori esigenze speciali non ancora note all'autorità. A seconda delle esigenze particolari di quest'ultimo, è possibile adottare un'ampia gamma di misure di sostegno, ad esempio assistenza medica particolare, disposizioni speciali per il colloquio e proroga del termine.

Spiegare i seguenti messaggi ai richiedenti durante il colloquio personale.

- Comunicare lo scopo del colloquio al richiedente. Il colloquio personale è l'occasione per il richiedente di spiegare dettagliatamente all'autorità i motivi per cui ha lasciato il proprio paese d'origine e per cui non è in grado di farvi ritorno. Qualsiasi tipo di violenza, danno o minaccia, fisica o psicologica, o restrizione delle libertà e dei diritti, da parte delle autorità o di determinati gruppi della società o da parte di individui o anche familiari, può essere rilevante per la domanda del richiedente.
- Il richiedente ha l'obbligo di cooperare e di dire la verità durante il colloquio personale ⁽⁸⁴⁾.
- Fornire informazioni sulla riservatezza (per maggiori dettagli, cfr. la sezione 3.1.3. «Riservatezza»).
- Presentare le persone che partecipano al colloquio e informare sui loro ruoli, nonché condividere le informazioni sulle potenziali norme relative alla presenza di terzi al colloquio, se pertinenti ⁽⁸⁵⁾.
- Fornire informazioni al richiedente incoraggiandolo a indicare eventuali difficoltà di comunicazione/comprendimento durante il colloquio. Ciò mira a limitare i potenziali effetti dei fattori di distorsione ⁽⁸⁶⁾.
- Informare il richiedente sulle modalità di registrazione del colloquio (ad esempio trascrizione integrale, registrazione audio, verbale del colloquio) e sulla possibilità di formulare osservazioni e/o fornire chiarimenti oralmente o per iscritto in merito a eventuali traduzioni errate o idee errate contenute nel verbale/nella trascrizione del colloquio.
- Comunicare altre informazioni pratiche, ad esempio sulla possibilità di chiedere una pausa ⁽⁸⁷⁾.
- Al termine del colloquio, a seconda del materiale acquisito, fornire informazioni dettagliate sulle fasi successive della procedura. Ciò può includere, ad esempio, il

⁽⁸²⁾ Articolo 4 DQ (rifusione) «Esame dei fatti e delle circostanze».

⁽⁸³⁾ Articolo 24 DPA (rifusione), «Richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari».

⁽⁸⁴⁾ Articolo 13, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti».

⁽⁸⁵⁾ Articolo 15, paragrafo 4, DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale».

⁽⁸⁶⁾ EUAA, *Practical Guide on Evidence and Risk Assessment* [Guida pratica sulla valutazione delle prove e del rischio], gennaio 2024.

⁽⁸⁷⁾ Articolo 15, paragrafo 3, DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale».



tempo necessario all'autorità per valutare le dichiarazioni dei richiedenti e qualsiasi altra informazione disponibile ed emettere una decisione, nonché le modalità con cui verrà presa la decisione. Il richiedente riceverà la decisione per iscritto. In caso di decisione negativa, verranno spiegate le motivazioni e le modalità di impugnazione di tale decisione (comprese le informazioni relative agli effetti sospensivi) ⁽⁸⁸⁾.

- Se, una volta terminato il colloquio, il richiedente ricorda qualche informazione che può ritenere importante o ha accesso a qualunque documento fondamentale per la risoluzione del caso, può fornirli affinché siano presi in considerazione.



Suggerimento pratico: fornire informazioni sul colloquio personale

- Nella fase di registrazione/presentazione della domanda è consigliabile condividere solo le informazioni di base e concentrarsi sugli argomenti pertinenti in tale fase, ad esempio sul modo in cui il richiedente può prepararsi al colloquio. Evitare pertanto di fornire dettagli che non sono rilevanti in questa fase e che saranno approfonditi una volta fissato l'appuntamento per il colloquio, come ad esempio informazioni dettagliate sulla fase successiva alla conclusione del colloquio personale.
- Nel fornire informazioni durante il colloquio, occorre anche utilizzare un linguaggio adeguato alle circostanze individuali e contestuali del richiedente (ad esempio età, genere, istruzione, estrazione sociale ecc.). Ciò è fondamentale per giungere a una reciproca comprensione della situazione del colloquio e per salvaguardare i diritti legali del richiedente ⁽⁸⁹⁾.
- Durante un colloquio, è consigliabile informare il richiedente in merito alla tempistica dello stesso.
- Il funzionario esaminatore dovrebbe spiegare perché fornire tutte le informazioni pertinenti e corrette è utile ai fini dell'adozione di una decisione adeguata. Parlando dell'obbligo di dire la verità, il funzionario potrebbe sottolineare il fatto che questo aspetto viene spiegato a tutti i richiedenti, evitando in tal modo che il richiedente percepisca questo invito come un'insinuazione sulla propria sincerità. È importante anche segnalare che solo nel caso in cui il richiedente dovesse consapevolmente fornire informazioni false potrebbero esservi delle conseguenze negative.
- Il funzionario esaminatore dovrebbe inoltre dare al richiedente l'istruzione di indicare se non conosce la risposta a una domanda e di non cercare di rispondere formulando ipotesi ⁽⁹⁰⁾.

⁽⁸⁸⁾ Articolo 11 DPA (rifusione) «Criteri applicabili alle decisioni dell'autorità accertante». Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione 3.2.6. «Notifica», 3.2.8. «Termini per la procedura d'esame».

⁽⁸⁹⁾ [La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale](#), dicembre 2014, sezione 2.3.4. «Incoraggiare il richiedente a indicare ogni eventuale difficoltà di comunicazione/comprendimento».

⁽⁹⁰⁾ [La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale](#), dicembre 2014, pagg. 8-9.



Buone pratiche

A causa del lasso di tempo che intercorre tra un invito e lo svolgimento di un colloquio, l'invio di un promemoria dell'appuntamento (ad esempio tramite SMS o e-mail) prima del colloquio aiuta il richiedente a ricordarlo. È preferibile inviare il promemoria diversi giorni prima del colloquio, in modo che il richiedente abbia il tempo di prendere tutte le disposizioni necessarie per il viaggio.

3.2.6. Notifica

(a) Informazioni generali

La notifica è la fase procedurale successiva al colloquio personale. Si tratta della trasmissione della decisione in materia di asilo. Al richiedente deve essere notificata la decisione con anticipo ragionevole ⁽⁹¹⁾. La decisione è notificata al richiedente o al suo rappresentante legale oppure al suo consulente o rappresentante designato (tutore). La decisione deve essere notificata al richiedente in una lingua che capisce o che è ragionevole supporre possa capire, a meno che non sia rappresentato da un rappresentante legale ⁽⁹²⁾.

La data della notifica della decisione dovrebbe essere chiara, in particolare perché il termine per presentare ricorso inizia a decorrere dalla data della notifica. La notifica pone fine alla procedura di asilo in primo grado.

Per ulteriori informazioni sui tipi di decisione e sul processo decisionale, cfr. le sezioni [3.1.2. «Che cos'è la procedura di asilo?»](#) e [3.1.1. «Che cos'è la protezione internazionale?»](#).

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il colloquio personale.

- Illustrare al richiedente le modalità di notifica della decisione (ad esempio notifica per posta, di persona, su un account digitale).

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la fase di notifica.

- Presentare l'esito della decisione (positivo o negativo) e, in caso di decisione negativa, spiegarne i motivi.
- Fornire informazioni sulla possibilità di presentare ricorso, sul termine per farlo e sul giorno dal quale viene conteggiato ⁽⁹³⁾.
- Se in conformità della prassi nazionale, spiegare in che modo il passaporto e gli altri documenti originali saranno restituiti al richiedente.

⁽⁹¹⁾ Articolo 12, paragrafo 1, lettera e), DPA (rifusione) «Garanzie per i richiedenti».

⁽⁹²⁾ Articolo 12, paragrafo 1, lettera f), DPA (rifusione) «Garanzie per i richiedenti».

⁽⁹³⁾ Per ulteriori informazioni sulla procedura di ricorso, cfr. la sezione [3.2.7. «Ricorso»](#).

- Illustrare le fasi successive della procedura, che comprendono i punti seguenti relativi a una decisione positiva o negativa.
 - **Decisione positiva:** fornire informazioni o rinviare il beneficiario ai servizi in cui ricevere informazioni sulla procedura per il permesso di soggiorno, informazioni sui diritti e sugli obblighi connessi allo status di protezione della persona, quali, se del caso, il diritto all'assistenza sociale, l'accesso all'istruzione, l'accesso all'occupazione, il ricongiungimento familiare. Informazioni su altre conseguenze relative allo status di protezione.
 - **Decisione negativa:** fornire informazioni su quanto segue:
 - ▶ procedura di ricorso, in particolare per quanto riguarda i termini e le conseguenze del mancato rispetto di tali termini;
 - ▶ possibilità di beneficiare dell'assistenza legale;
 - ▶ diritto di rimanere nel paese e impatto della decisione al riguardo e, se pertinente, spiegare gli effetti che la decisione negativa ha sull'indennità giornaliera e su altri benefici economici, nonché sull'accesso all'alloggio fornito;
 - ▶ informazioni sul rimpatrio volontario e sull'assistenza disponibile;
 - ▶ informazioni sul fatto che la procedura non è ancora terminata e che, pertanto, l'adempimento degli obblighi deve continuare. In caso di modifiche dei dati di contatto, le autorità dovrebbero esserne informate.
 - ▶ Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.2.7. «Ricorso»](#), [3.3.4. «Assistenza e rappresentanza legali»](#), [3.3.1. «Diritto di rimanere»](#), [3.3.5. «Diritto alle condizioni materiali di accoglienza»](#) e [3.8.2. «Ricongiungimento familiare \(ai sensi della direttiva sul ricongiungimento familiare\)»](#).



Buone pratiche

In alcuni Stati membri, in caso di decisione positiva, in cui la protezione internazionale è stata concessa a motivo dell'appartenenza a un particolare gruppo sociale a causa del rischio che la richiedente subisca mutilazioni genitali femminili/escissione, la richiedente/il genitore o i genitori sono informati del fatto che la mutilazione genitale femminile/escissione è illegale. Contemporaneamente, la richiedente/il genitore o i genitori sono informati che deve essere inviato un referto medico dopo un certo periodo e poi ripetutamente, per dimostrare che la richiedente e/o le sue figlie (se del caso) non sono state sottoposte a mutilazioni genitali femminili/escissione.

3.2.7. Ricorso

(a) Informazioni generali

Il richiedente ha diritto a un ricorso effettivo dinanzi a un giudice avverso una decisione adottata in merito alla sua domanda di protezione internazionale. Ciò comprende una



decisione che ritiene la domanda infondata in relazione allo status di rifugiato e/o allo status di protezione sussidiaria ⁽⁹⁴⁾.

Sebbene sia importante che un richiedente sia a conoscenza, in una fase iniziale, del diritto di ricorso contro un'eventuale decisione negativa imminente, è evidentemente importante nella fase di notifica fornire al richiedente informazioni dettagliate su tale diritto. Per ulteriori informazioni sull'assistenza legale, sui termini e sul diritto di rimanere, cfr. le sezioni [3.2.4. «Assistenza e rappresentanza legali»](#), [3.2.8. «Termini per la procedura d'esame»](#) e [3.3.1. «Diritto di rimanere»](#).

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la fase di notifica.

- Diritto di presentare ricorso avverso una decisione.
- Modalità di presentazione di un ricorso avverso una decisione nello Stato membro, comprese informazioni sul termine per la presentazione del ricorso, sui possibili requisiti relativi al formato del ricorso e sull'istanza presso la quale dovrebbe essere presentato.
- Diritto all'assistenza e alla rappresentanza legali in fase di ricorso, se non già assegnate al richiedente ⁽⁹⁵⁾.
- Diritto di rimanere nel territorio dello Stato membro durante la procedura di ricorso ⁽⁹⁶⁾, tranne nel caso in cui si applichino eccezioni ⁽⁹⁷⁾.
- Se pertinente nel caso del richiedente, spiegare la procedura di rimpatrio nonché i diritti e gli obblighi del richiedente relativi al rimpatrio ⁽⁹⁸⁾.
- Informazioni di base sulla procedura di ricorso, ad esempio, su quale sia l'organo giurisdizionale competente, eventuali informazioni di contatto pertinenti a questa istanza e informazioni sul procedimento generale presso l'organo giurisdizionale, nonché sugli attori pertinenti in questa procedura.

⁽⁹⁴⁾ Articolo 46, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Diritto a un ricorso effettivo».

⁽⁹⁵⁾ Articolo 20 DPA (rifusione) «Assistenza e rappresentanza legali gratuite nelle procedure di impugnazione».

⁽⁹⁶⁾ Articolo 46, paragrafo 5, DPA (rifusione) «Diritto a un ricorso effettivo».

⁽⁹⁷⁾ Articolo 46, paragrafo 6, DPA (rifusione) «Diritto a un ricorso effettivo».

⁽⁹⁸⁾ Per ulteriori informazioni cfr. la [direttiva 2008/115/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2008, recante norme e procedure comuni applicabili negli Stati membri al rimpatrio di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare.





Suggerimento pratico: spiegare il concetto di ricorso

Poiché il termine «ricorso» è di natura legale e potrebbe non essere di facile comprensione, occorre fornire al richiedente spiegazioni semplici. Ad esempio, il ricorso significa che se si riceve una decisione con cui non si è d'accordo e si ritiene che sia stato commesso un errore, è possibile chiedere a un organo giurisdizionale di riesaminare il proprio caso e di fornire una decisione definitiva.

3.2.8. Termini per la procedura d'esame

(a) Informazioni generali

Il principio generale è che la procedura di esame in primo grado (ossia non comprendente il ricorso) sia espletata entro **sei mesi** dalla presentazione della domanda ⁽⁹⁹⁾. In determinate circostanze, spiegate nella sezione seguente, il termine può essere prorogato.

Il termine di sei mesi può essere prorogato di altri nove mesi, raggiungendo così un termine totale di 15 mesi, nei seguenti casi:

- se il caso in questione comporta questioni complesse in fatto e/o in diritto;
- quando un numero elevato di domande viene presentato contemporaneamente in uno Stato membro;
- se il ritardo può essere chiaramente attribuito alla mancata osservanza degli obblighi di cooperazione del richiedente con l'autorità.

In casi eccezionali debitamente motivati il termine di 15 mesi può essere superato di tre mesi al massimo, ossia fino a un termine complessivo di 18 mesi, laddove necessario per assicurare un esame adeguato e completo della domanda.

Infine, la conclusione della procedura di esame può essere rimandata se non si può ragionevolmente attendere che l'autorità accertante decida entro i termini previsti sopra indicati a causa di una situazione incerta nel paese di origine che sia presumibilmente temporanea.

Tuttavia, in ogni caso, anche se viene posticipata, la conclusione della procedura di esame deve avvenire entro un termine massimo di **21 mesi** dalla presentazione della domanda ⁽¹⁰⁰⁾.

Di norma alle procedure accelerate o ad altre procedure speciali si applica un periodo di tempo diverso. Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.3.10. «Fasi successive se la domanda è inoltrata attraverso una procedura d'esame speciale»](#).

⁽⁹⁹⁾ Articolo 6, paragrafo 4, DPA (rifusione) «Accesso alla procedura»: «... una domanda di protezione internazionale si considera presentata quando un formulario sottoposto dal richiedente o, qualora sia previsto nel diritto nazionale, una relazione ufficiale è pervenuta alle autorità competenti dello Stato membro interessato».

⁽¹⁰⁰⁾ Articolo 31, paragrafi 3, 4, 5 e 9, DPA (rifusione), «Procedura di esame».



In casi specifici, l'esame di una domanda può essere considerato prioritario e la decisione è emessa entro un termine più breve ⁽¹⁰¹⁾. Si tratta di situazioni in cui è probabile che la domanda sia fondata e che lo status di asilo o la protezione sussidiaria vengano concessi e/o in cui il richiedente è vulnerabile e necessita di garanzie procedurali particolari, in special modo se è un minore non accompagnato.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare il seguente messaggio al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- La procedura di esame può durare diversi mesi (si consiglia di indicare un periodo di tempo approssimativo in base alla prassi nazionale).

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Di norma, la procedura di esame dovrebbe concludersi quanto prima possibile e il richiedente dovrebbe ricevere una decisione entro sei mesi dalla presentazione della domanda. Ciò non include la procedura di ricorso.
- Il termine per l'adozione di una decisione può essere prorogato in determinate circostanze. Tuttavia, l'arco di tempo totale non supererà i 21 mesi. In caso di proroga della procedura di esame, il richiedente deve essere informato, entro un termine ragionevole, dei motivi del rinvio. Possono esservi diversi motivi per prorogare i termini, che possono includere fattori esterni, ad esempio, in situazioni in cui viene presentato un gran numero di domande contemporaneamente. I ritardi potrebbero anche essere direttamente collegati alla valutazione di una domanda, se questa è particolarmente complessa.
- Se il termine per l'adozione di una decisione è prorogato (ad esempio oltre i sei mesi), le autorità ne informano il richiedente ⁽¹⁰²⁾. Informare il richiedente sulle modalità di notifica in linea con la prassi nazionale.
- Il richiedente può informarsi sulle ragioni di questo ritardo e chiedere una stima di quando verrà presa la decisione ⁽¹⁰³⁾. Fornire ulteriori chiarimenti sulla procedura per richiedere tali informazioni in base alla prassi nazionale.
- Se il motivo del rinvio è dovuto a una situazione incerta nel paese di origine che dovrebbe essere temporanea, informare il richiedente dei motivi del rinvio ⁽¹⁰⁴⁾.
- Le procedure e i limiti di tempo possono variare se la domanda viene valutata nel contesto di una procedura speciale, ad esempio la procedura accelerata, la procedura di frontiera o la procedura di ammissibilità. La domanda potrebbe anche essere

⁽¹⁰¹⁾ Articolo 31, paragrafo 7, DPA (rifusione) «Procedura di esame».

⁽¹⁰²⁾ Articolo 31, paragrafo 6, lettera a), DPA (rifusione) «Procedura di esame».

⁽¹⁰³⁾ Articolo 31, paragrafo 6, lettera b), DPA (rifusione) «Procedura di esame».

⁽¹⁰⁴⁾ Articolo 31, paragrafo 4, lettera b), DPA (rifusione) «Procedura di esame».



considerata prioritaria. In questi casi, le autorità accertanti nazionali forniranno ai richiedenti tutte le informazioni specifiche del caso.



Suggerimento pratico: fornire ulteriori spiegazioni e rassicurazioni in merito alla durata della procedura

Il tempo di attesa per ricevere una decisione potrebbe variare, a seconda di un'ampia gamma di fattori. Un richiedente che è arrivato in un secondo momento potrebbe ricevere una decisione in tempi più brevi rispetto a coloro che sono arrivati prima di lui. Occorre rassicurare il richiedente che questo non è un motivo di preoccupazione: ogni domanda è diversa e viene esaminata individualmente. In casi specifici, quando è molto probabile che la valutazione richieda parecchio tempo, le informazioni relative ai tempi di notifica della decisione potrebbero essere fornite durante il colloquio personale.

Si raccomanda inoltre di sottolineare che il richiedente non deve lasciare il paese, poiché lasciare il paese per poi ritornare avrà delle conseguenze. Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione 3.7. [«Eventuali conseguenze del mancato adempimento degli obblighi e della mancata cooperazione con le autorità»](#).

3.2.9. Trattenimento

(a) Informazioni generali

Il trattenimento è il confinamento del richiedente in un luogo determinato, che lo priva della libertà di circolazione ⁽¹⁰⁵⁾.

Un richiedente può essere trattenuto per le seguenti finalità, qualora queste non possano essere ottenute senza il trattenimento (anche in caso di rischio di fuga) ⁽¹⁰⁶⁾:

- determinare o verificare l'identità o la cittadinanza di un richiedente;
- determinare gli elementi su cui si basa la domanda che non potrebbero ottenersi senza il trattenimento, in particolare se sussiste il rischio di fuga del richiedente;
- decidere sul diritto del richiedente di entrare nel territorio;
- preparare o eseguire il rimpatrio in virtù della direttiva 2008/115/CE ⁽¹⁰⁷⁾;
- per motivi di sicurezza nazionale o di ordine pubblico;
- conformemente all'articolo 28 del regolamento Dublino III ⁽¹⁰⁸⁾.

⁽¹⁰⁵⁾ Articolo 2, lettera h), DCA (rifusione) «Definizioni».

⁽¹⁰⁶⁾ Articolo 8, paragrafo 2, e articolo 8, paragrafo 3, DCA (rifusione) «Trattenimento».

⁽¹⁰⁷⁾ [Direttiva 2008/115/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2008, recante norme e procedure comuni applicabili negli Stati membri al rimpatrio di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare (GU L 348 del 24.12.2008).

⁽¹⁰⁸⁾ Articolo 8, paragrafo 3, DCA (rifusione) «Trattenimento».



Un richiedente è trattenuto solo per un periodo il più breve possibile ed è mantenuto in stato di trattenimento soltanto fintantoché sussistono i motivi ⁽¹⁰⁹⁾. Per informazioni complete sui motivi di trattenimento e sui limiti di tempo, consultare la legislazione nazionale.

Il trattenimento è una misura di ultima istanza in assenza di alternative efficaci ma meno coercitive. Viene applicato sulla base di una valutazione individuale. Allo stesso tempo, devono essere soddisfatte alcune regole e condizioni. Tali norme sono disciplinate dagli articoli 9 e 10 della DCA (rifusione) e sono richiamate di seguito.

- Il richiedente deve essere informato per iscritto delle ragioni del trattenimento e delle procedure previste per contestarlo.
- La legittimità del trattenimento dovrebbe essere riesaminata a intervalli regolari o su richiesta del richiedente.
- Il richiedente deve avere accesso all'assistenza e alla rappresentanza legale gratuita per la revisione giudiziaria del provvedimento di trattenimento.
- I richiedenti dovrebbero essere trattenuti, di norma, in appositi centri di trattenimento, separati dai detenuti ordinari.
- I richiedenti dovrebbero avere accesso a spazi all'aria aperta.
- Dovrebbe essere consentito l'accesso ai familiari, agli avvocati o ai consulenti, in condizioni che rispettano la vita privata (con limitate eccezioni).
- I richiedenti devono essere informati delle norme vigenti nel centro e dei loro diritti e obblighi in una lingua che essi comprendono o che ragionevolmente si suppone a loro comprensibile.
- Per gruppi specifici, come le persone vulnerabili, i minori (non accompagnati) e le famiglie, si applicano determinate norme e condizioni di trattenimento, conformemente all'articolo 11 DCA (rifusione).

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Ragione o ragioni del trattenimento del richiedente e durata massima prevista dal diritto nazionale (informazioni che le autorità devono fornire per iscritto).
- Modalità di contestazione dell'ordine di trattenimento e di richiesta di assistenza e rappresentanza legale a titolo gratuito (informazioni che le autorità devono fornire per iscritto).
- Contatti di organizzazioni o gruppi di persone che forniscono assistenza legale.
- Possibilità di comunicare con la famiglia.

⁽¹⁰⁹⁾ Articolo 9, paragrafo 1, DCA (rifusione) «Garanzie per i richiedenti trattenuti».



- Possibilità di comunicare con un rappresentante dell'UNHCR e modalità per contattare il rappresentante.
- Diritti e obblighi del richiedente nel centro di trattenimento.
- Per l'esame della domanda si applicano le stesse garanzie e le stesse norme previste per qualsiasi richiedente non trattenuto.



Suggerimento pratico: spiegare chiaramente che il trattenimento non è detenzione in carcere

Spiegare l'intera nozione di trattenimento e la differenza tra detenzione e trattenimento, poiché questo concetto potrebbe essere nuovo per alcuni richiedenti e potrebbe innescare ricordi traumatici.

3.2.10. Fasi successive se la domanda è inoltrata attraverso una procedura d'esame speciale

I. Procedura Dublino

(a) Informazioni generali

Non appena un cittadino di un paese non appartenente all'UE o un apolide presenta una domanda di protezione internazionale in un paese dell'UE+, quest'ultimo deve valutare quale paese dell'UE+ è competente per l'esame della domanda in conformità al regolamento Dublino III.

Se durante la fase di presentazione della domanda vengono registrati «fattori di attivazione di Dublino», il richiedente viene indirizzato alla procedura Dublino, dove il suo fascicolo viene gestito dall'unità Dublino del paese in questione.

Si raccomanda pertanto di fornire quanto prima le informazioni di base sulla procedura Dublino. Se il richiedente è un minore non accompagnato, è necessario nominare un rappresentante che lo rappresenti e lo assista. Una valutazione dell'interesse superiore del minore sarà condotta come parte della procedura per determinare il paese UE+ competente per l'esame della domanda di protezione internazionale ⁽¹¹⁰⁾.

Le disposizioni dettagliate relative all'attuazione del regolamento Dublino III sono contenute nel regolamento (CE) n. 1560/2003 della Commissione, modificato dal regolamento di esecuzione (UE) n. 118/2014 della Commissione ⁽¹¹¹⁾. Sono contenuti inoltre i testi integrali degli opuscoli informativi comuni, compreso un opuscolo specifico per i minori non accompagnati,

⁽¹¹⁰⁾ Articolo 6 del regolamento Dublino III «Garanzie per i minori».

⁽¹¹¹⁾ [Regolamento \(CE\) n. 1560/2003 della Commissione](#), del 2 settembre 2003, recante modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 343/2003 del Consiglio che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda d'asilo presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo (GU L 222 del 5.9.2003), modificato dal regolamento di esecuzione (UE) n. 118/2014 della Commissione del 30 gennaio 2014.



che sono stati concepiti per spiegare ai richiedenti la procedura Dublino e che devono essere loro forniti.



Pubblicazioni dell'EUAА sul tema

Per ulteriori informazioni cfr. EASO, *Guida pratica sull'erogazione di informazioni nella procedura Dublino*, dicembre 2021. Le informazioni sui criteri di Dublino sono fornite nella sezione 1.7. «Criteri utilizzati per determinare la competenza e loro gerarchia».

Fare riferimento anche al modulo di formazione dell'EUAА sull'individuazione dei casi Dublino.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- La procedura Dublino è un sistema dell'UE per determinare quale paese dell'UE+ è competente per l'esame della sua domanda di protezione internazionale. Ciò significa che i richiedenti non possono scegliere il paese in cui presentare la domanda di protezione internazionale. Le autorità determineranno quale paese sarà responsabile di esaminare la domanda.
- Il richiedente non deve lasciare il paese competente per l'esame della sua domanda e trasferirsi in un altro paese di propria iniziativa prima della fine della procedura. Se lo fa, verrà ricondotto nel paese competente per la domanda.
- Spiegare l'importanza di cooperare con le autorità e fornire informazioni pertinenti, in particolare se ha familiari in un altro paese europeo, in quanto può ricongiungersi con loro attraverso la procedura Dublino.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Illustrare i criteri per determinare la competenza.
- Presentare un elenco dei paesi che applicano la procedura Dublino.
- Se vengono rilevati «fattori di attivazione di Dublino», fornire ulteriori informazioni sulla procedura Dublino e condividere l'opuscolo informativo elaborato a questo scopo ⁽¹¹²⁾.

⁽¹¹²⁾ Allegato X del [regolamento \(CE\) n. 1560/2003 della Commissione](#), del 2 settembre 2003, recante modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 343/2003 del Consiglio che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda d'asilo presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo (GU L 222 del 5.9.2003), modificato dal regolamento di esecuzione (UE) n. 118/2014 della Commissione del 30 gennaio 2014.



**Suggerimento pratico: riconoscere la delicatezza dell'argomento e incoraggiare il richiedente a porre domande**

Questo argomento relativo alla fornitura di informazioni può essere delicato in quanto include la prospettiva del ricongiungimento con i familiari. Per questo motivo, incoraggiare il richiedente a porre domande, dato che ciò contribuirà a chiarire eventuali malintesi e a ridurre le potenziali aspettative che non sono in linea con la procedura Dublin.

II. Domanda reiterata**(a) Informazioni generali**

Se è stata resa una decisione definitiva sulla domanda precedente (una decisione negativa o che concede la protezione sussidiaria), la nuova domanda sarà registrata come domanda reiterata e sarà effettuato un esame preliminare per valutare i nuovi elementi.

La nuova domanda sarà ammissibile se i nuovi elementi aumentano in modo significativo la probabilità che al richiedente possa essere attribuita la qualifica di beneficiario di protezione internazionale. In tal caso, la domanda reiterata sarà ammissibile e l'esame della richiesta verrà proseguito.

Sarà inammissibile se il richiedente non fornisce nuovi elementi o non emergono nuove risultanze. In tal caso, l'autorità accertante non esaminerà la domanda del richiedente nel merito ⁽¹¹³⁾.

Il diritto di rimanere nel paese ospitante durante l'esame può essere limitato se il richiedente ha già beneficiato di un esame approfondito di due o più domande di protezione internazionale che sono state respinte ⁽¹¹⁴⁾.

Il diritto di rimanere nel paese ospitante durante un ricorso contro l'inammissibilità può essere limitato. A seconda del diritto nazionale, il richiedente può avere il diritto di rimanere nel

⁽¹¹³⁾ Articolo 40, paragrafi 2, 3 e 5, DPA (rifusione) «Domande reiterate»:

2. [...] una domanda di protezione internazionale reiterata è anzitutto sottoposta a esame preliminare per accertare se siano emersi o siano stati adottati dal richiedente elementi o risultanze nuovi rilevanti per l'esame dell'eventuale qualifica di beneficiario di protezione internazionale [...] 3. Se l'esame preliminare [...] permette di concludere che sono emersi o sono stati adottati dal richiedente elementi o risultanze nuovi [...] la domanda è sottoposta a ulteriore esame a norma del capo II. [...] 5. Se una domanda reiterata non è sottoposta a ulteriore esame ai sensi del presente articolo, essa è considerata inammissibile ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 2, lettera d).

⁽¹¹⁴⁾ Articolo 41, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Deroghe al diritto di rimanere in caso di domanda reiterata»:

1. Gli Stati membri possono ammettere una deroga al diritto di rimanere nel territorio qualora una persona: a) abbia presentato una prima domanda reiterata, che non è ulteriormente esaminata ai sensi dell'articolo 40, paragrafo 5, al solo scopo di ritardare o impedire l'esecuzione di una decisione che ne comporterebbe l'imminente allontanamento dallo Stato membro in questione; o b) manifesti la volontà di presentare un'altra domanda reiterata nello stesso Stato membro a seguito di una decisione definitiva che considera inammissibile una prima domanda reiterata ai sensi dell'articolo 40, paragrafo 5, o dopo una decisione definitiva che respinge tale domanda in quanto infondata. Gli Stati membri possono ammettere tale deroga solo se l'autorità accertante ritenga che la decisione di rimpatrio non comporti il «refoulement» diretto o indiretto, in violazione degli obblighi incombenti allo Stato membro a livello internazionale e dell'Unione.



territorio durante il procedimento di ricorso, o almeno fino a quando il giudice non decida in merito al suo diritto di rimanere ⁽¹¹⁵⁾.

Se la domanda reiterata è presentata al solo scopo di impedire l'allontanamento e viene dichiarata inammissibile, gli Stati membri possono ammettere una deroga al diritto di rimanere non appena tale domanda reiterata sia dichiarata inammissibile in attesa della decisione dell'autorità di ricorso ⁽¹¹⁶⁾.

Le autorità possono procedere con la decisione di rimpatrio solo se il rimpatrio non comporta il respingimento diretto o indiretto.

Consultare la legislazione nazionale per quanto riguarda i limiti di tempo applicati in caso di domanda reiterata.



Pubblicazioni dell'EUA sul tema

Per ulteriori informazioni cfr. la [*Guida pratica dell'EASO sulle domande reiterate*](#), dicembre 2021.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- La precedente domanda è stata conclusa e la nuova domanda sarà valutata come una domanda reiterata. La domanda reiterata non è un'altra possibilità di impugnare la decisione precedente, ma l'opportunità di presentare nuovi elementi, o nuovi eventi verificatisi dopo che è stata respinta la domanda precedente oppure nuovi elementi di prova o documenti relativi ai motivi per cui il richiedente non può ritornare nel proprio paese, che non hanno potuto essere presentati prima.
- Le fasi della procedura. In primo luogo, la domanda deve essere nuovamente registrata. In secondo luogo, l'autorità valuterà i nuovi elementi. Questa valutazione si chiama esame preliminare e può concludere che la domanda reiterata è ammissibile o inammissibile. Informare il richiedente sui termini dell'esame preliminare.
- Se è in linea con la prassi nazionale, l'esame potrebbe essere effettuato esclusivamente sulla base delle osservazioni scritte, senza un colloquio personale ⁽¹¹⁷⁾.

⁽¹¹⁵⁾ Articolo 46, paragrafo 8, DPA (rifusione) «Diritto a un ricorso effettivo».

⁽¹¹⁶⁾ Articolo 41, paragrafo 1, lettera a), e articolo 41, paragrafo 2, lettera c), DPA (rifusione) «Deroghe al diritto di rimanere in caso di domanda reiterata».

⁽¹¹⁷⁾ Articolo 42, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Norme procedurali»:

Gli Stati membri possono stabilire nel diritto nazionale norme che disciplinino l'esame preliminare di cui all'articolo 40. Queste disposizioni possono, in particolare: [...] fare in modo che l'esame preliminare si basi unicamente su osservazioni scritte e non comporti alcun colloquio personale, a esclusione dei casi di cui all'articolo 40, paragrafo 6.



- Termine per la decisione in merito alla domanda reiterata conformemente alla legislazione nazionale ⁽¹¹⁸⁾.
- Diritti e obblighi di un richiedente protezione internazionale e conseguenze in caso di mancato rispetto degli obblighi.
- Obbligo di fornire prove. Sottolineare che è importante che il richiedente comunichi ai funzionari il prima possibile qualsiasi nuova informazione sul motivo per cui necessita di protezione e non può tornare nel proprio paese, nonché che fornisca tutti i documenti o gli elementi di prova a sostegno della sua necessità di protezione.
- Modalità con cui i nuovi elementi e le nuove spiegazioni possono essere presentati in linea con la prassi nazionale.
- Al richiedente può essere chiesto di spiegare il motivo per cui i nuovi elementi non sono stati presentati prima e in che modo, se del caso, i nuovi elementi si riferiscono alla domanda o alle domande precedenti.
- Se pertinente per il proprio contesto nazionale, informare sul fatto che il diritto di rimanere nel paese ospitante può essere limitato e le condizioni di accoglienza possono essere ridotte o revocate.

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente se la domanda è inammissibile.

- L'esame si concluderà e la domanda non verrà ulteriormente esaminata.
- Al richiedente sarà notificata la decisione che spiega il motivo per cui la domanda non sarà ulteriormente esaminata.
- Informare circa la possibilità di fare ricorso e sui relativi termini.
- Se pertinente, spiegare che il diritto di rimanere nel paese ospitante sarà limitato o che il diritto di rimanere nel paese ospitante è ormai cessato e che la procedura di rimpatrio sarà avviata se conforme al principio di non respingimento.

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente se la domanda è ammissibile.

- La domanda sarà esaminata nel merito (come nella procedura ordinaria).
- Indicare la tempistica dell'esame in base alla legislazione nazionale.
- Se pertinente, comunicare messaggi informativi relativi al colloquio personale (per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.2.5. «Colloquio personale»](#)).
- Comunicare messaggi informativi durante la fase di notifica (per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.2.6. «Notifica»](#)).

⁽¹¹⁸⁾ Articolo 31, paragrafo 8, lettera f), e articolo 31, paragrafo 9, DPA (rifusione) «Procedura di esame».



III. Procedura di ammissibilità

(a) Informazioni generali

Ogni paese UE+ può stabilire procedure di ammissibilità nell'ambito della propria legislazione nazionale in materia di asilo al fine di decidere se una domanda è inammissibile e non sarà ulteriormente valutata nel merito.

I motivi per indirizzare una domanda alla procedura di ammissibilità riguardano le circostanze riportate di seguito.

- Un altro Stato membro ha concesso al richiedente la protezione internazionale ⁽¹¹⁹⁾.
- Il richiedente è stato riconosciuto come rifugiato da un altro paese non appartenente all'UE o può godere di una protezione sufficiente in quel paese, anche beneficiando del principio di non respingimento ⁽¹²⁰⁾.
- Il richiedente ha un legame con un paese terzo che è considerato un paese terzo sicuro ⁽¹²¹⁾ dal paese ospitante, dove il richiedente può chiedere protezione internazionale ⁽¹²²⁾.
- La domanda è una domanda reiterata ⁽¹²³⁾.
- Un richiedente a carico vuole presentare una domanda separata, ma le autorità ritengono che non vi siano elementi relativi alla situazione della persona a carico che giustifichino una domanda separata ⁽¹²⁴⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- La domanda sarà valutata in una procedura di ammissibilità; spiegare per quale motivo o motivi particolari. L'autorità valuterà solo i motivi per cui la domanda è stata inoltrata alla procedura di ammissibilità, ma non i motivi per cui il richiedente ha lasciato il proprio paese e non può farvi ritorno, che saranno valutati soltanto se la domanda è considerata ammissibile.
- I richiedenti hanno il diritto di presentare il loro punto di vista in merito ai motivi per cui sono stati indirizzati verso la procedura di ammissibilità attraverso un colloquio personale ⁽¹²⁵⁾.

⁽¹¹⁹⁾ Articolo 33, paragrafo 2, lettera a), DPA (rifusione) «Domande inammissibili».

⁽¹²⁰⁾ Articolo 33, paragrafo 2, lettera b), DPA (rifusione) «Domande inammissibili».

⁽¹²¹⁾ Articolo 38 DPA (rifusione) «Concetto di paese terzo sicuro».

⁽¹²²⁾ Articolo 33, paragrafo 2, lettera c), DPA (rifusione) «Domande inammissibili».

⁽¹²³⁾ Articolo 33, paragrafo 2, lettera d), DPA (rifusione) «Domande inammissibili».

⁽¹²⁴⁾ Articolo 33, paragrafo 2, lettera e), DPA (rifusione) «Domande inammissibili».

⁽¹²⁵⁾ Articolo 34, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Norme speciali in ordine al colloquio sull'ammissibilità».



- Qualora una domanda sia considerata inammissibile, l'ammissibilità alla protezione internazionale del richiedente non sarà ulteriormente esaminata e pertanto la procedura amministrativa giungerà a termine.
- Il richiedente ha il diritto di presentare ricorso contro una decisione di ammissibilità.

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente se la domanda è inammissibile.

- L'esame si concluderà e la domanda non verrà ulteriormente esaminata.
- Al richiedente sarà notificata la decisione che spiega il motivo per cui la domanda non sarà ulteriormente esaminata.
- Informare circa la possibilità di fare ricorso e sui relativi termini.
- Se pertinente, spiegare che il diritto di rimanere nel paese ospitante sarà limitato o che il diritto di rimanere nel paese ospitante è ormai cessato e che la procedura di rimpatrio sarà avviata se conforme al principio di non respingimento.

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente se la domanda è ammissibile.

- La domanda sarà esaminata nel merito (come nella procedura ordinaria).
- Se pertinente, comunicare messaggi informativi relativi al colloquio personale (per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.2.5. «Colloquio personale»](#)).
- Comunicare messaggi informativi durante la fase di notifica (per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.2.6. «Notifica»](#)).

IV. Procedura accelerata

(a) Informazioni generali

Sulla base della DPA (rifusione) ⁽¹²⁶⁾ e della legislazione nazionale, il paese in questione può effettuare un esame nell'ambito della procedura accelerata per i motivi riportati di seguito.

- Il richiedente espone fatti che non hanno alcuna pertinenza per esaminare se attribuirgli la qualifica di beneficiario di protezione internazionale.
- Il richiedente proviene da un paese di origine sicuro.
- Il richiedente ha indotto in errore le autorità presentando informazioni o documenti falsi od omettendo informazioni pertinenti o documenti relativi alla sua identità e/o alla sua cittadinanza che avrebbero potuto influenzare la decisione negativamente.
- È probabile che, in mala fede, il richiedente abbia distrutto o comunque fatto sparire un documento d'identità o di viaggio che avrebbe permesso di accertarne l'identità o la cittadinanza.
- Il richiedente ha rilasciato dichiarazioni palesemente incoerenti e contraddittorie, palesemente false o evidentemente improbabili, che contraddicono informazioni

⁽¹²⁶⁾ Articolo 31, paragrafo 8, DPA (rifusione) «Procedura d'esame».



sufficientemente verificate sul paese di origine, rendendo così chiaramente non convincente la sua asserzione di avere diritto alla qualifica di beneficiario di protezione internazionale.

- Il richiedente ha presentato una domanda reiterata di protezione internazionale inammissibile che pertanto non sarà esaminata nel merito.
- Il richiedente presenta la domanda al solo scopo di ritardare o impedire l'esecuzione di una decisione che ne comporterebbe l'allontanamento.
- Il richiedente è entrato illegalmente nel territorio dello Stato membro o vi ha prolungato illegalmente il soggiorno e, senza un valido motivo, non si è presentato alle autorità o non ha presentato la domanda di protezione internazionale quanto prima possibile rispetto alle circostanze del suo ingresso.
- Il richiedente rifiuta di adempiere all'obbligo del rilievo dattiloscopico.
- Il richiedente può, per gravi ragioni, essere considerato un pericolo per la sicurezza nazionale o l'ordine pubblico dello Stato membro o è stato espulso con efficacia esecutiva per gravi motivi di sicurezza o di ordine pubblico a norma del diritto nazionale.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- La domanda sarà valutata nell'ambito di una procedura accelerata; spiegare per quali motivi particolari. Ciò significa che il termine per decidere in merito alla domanda è più breve. Se possibile, informare il richiedente circa il termine esatto in linea con la prassi nazionale.
- Fatta eccezione per i termini più brevi, la domanda del richiedente sarà valutata con gli stessi standard, diritti e obblighi della procedura ordinaria.

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la notifica.

- Il termine per presentare ricorso contro una decisione negativa è ridotto. Informare il richiedente sull'esatta scadenza del ricorso secondo la prassi nazionale.

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente se proviene da un paese di origine sicuro.

- Che cosa costituisce un paese di origine sicuro.
- Gli aspetti che possono essere diversi dalla procedura ordinaria di asilo:
 - la domanda sarà esaminata entro tempi più brevi. Se possibile, informare il richiedente circa il termine esatto in linea con la prassi nazionale;



- l'obbligo di motivare la domanda: dal momento che il paese è considerato generalmente sicuro, spetta al richiedente spiegare e dimostrare motivi validi per cui il suo paese di origine non è sicuro per lui;
- il diritto di rimanere può essere limitato durante la procedura di ricorso dopo che la domanda è stata respinta. In questo caso, il richiedente verrà informato con una decisione separata.

V. Procedura di frontiera

(a) Informazioni generali

Il paese in questione può aver adottato una procedura speciale per le domande presentate alla frontiera o in una zona di transito, in base alla quale l'esame avviene alla frontiera o nelle zone di transito prima che sia concesso l'accesso al territorio. I motivi per cui una richiesta di asilo può essere valutata alla frontiera o nelle zone di transito sono l'esame:

- dell'ammissibilità di una domanda;
- del merito di una domanda che potrebbe essere valutata nell'ambito della procedura accelerata.

In entrambe le circostanze, la decisione deve essere presa entro un termine ragionevole. Se la decisione non è stata presa entro un termine di quattro settimane, il richiedente è ammesso nel territorio dello Stato membro affinché la sua domanda sia esaminata secondo la procedura ordinaria ⁽¹²⁷⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda, il colloquio personale e la notifica.

- Il richiedente non può entrare nel territorio del paese perché quest'ultimo ha adottato una procedura speciale chiamata procedura di frontiera che si svolge alla frontiera o nella zona di transito. Spiegare perché è stata adottata la procedura di frontiera e se la domanda sarà valutata nell'ambito della procedura di ammissibilità.
- Se la richiesta è considerata ammissibile, il suo merito sarà esaminato in tempi ridotti. Se possibile, informare il richiedente circa il termine esatto in linea con la prassi nazionale.
- Se la domanda viene respinta, il richiedente avrà a disposizione un termine ridotto per presentare ricorso, in linea con le modalità previste dalla legislazione nazionale. Informare il richiedente sull'esatta scadenza del ricorso secondo la prassi nazionale.
- In ogni caso, se una decisione o una decisione finale non è stata presa entro un termine di quattro settimane, il richiedente è ammesso nel territorio.

⁽¹²⁷⁾ Articolo 43, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Procedure di frontiera».



3.3. Diritti dei richiedenti protezione internazionale

I diritti del richiedente si applicano dal momento della predisposizione della domanda ⁽¹²⁸⁾. Pertanto, è importante fornire informazioni su questi diritti il prima possibile ⁽¹²⁹⁾.

3.3.1. Diritto di rimanere

(a) Informazioni generali

I richiedenti protezione internazionale hanno il diritto di rimanere nel paese durante l'esame della loro domanda. Il diritto di rimanere è un principio fondamentale della procedura di asilo. Si applica come regola generale durante l'esame di una domanda ⁽¹³⁰⁾.

Esistono deroghe limitate a questo diritto (in circostanze molto rigorose) che sono diverse durante il primo grado e il ricorso.

In primo grado, le deroghe possono essere applicate solo nel contesto di una domanda reiterata ⁽¹³¹⁾ o di un'extradizione ⁽¹³²⁾, a seconda della prassi nazionale.

Le deroghe al diritto di rimanere nel contesto di una domanda reiterata si applicano, a seconda della legislazione nazionale, quando è stata presentata un'ulteriore domanda reiterata (quando un richiedente ha presentato tre o più domande ed eccezionalmente quando un richiedente ha presentato una seconda domanda, dopo che la precedente è stata ritenuta inammissibile o respinta in quanto infondata).

La deroga nel contesto di un'extradizione può applicarsi quando lo Stato membro intende consegnare o estradare il richiedente in un altro Stato membro in virtù degli obblighi previsti da un mandato di arresto europeo o altro, o in un paese terzo, o presso un organo giurisdizionale internazionale. L'extradizione può avere luogo soltanto se le autorità hanno accertato che la persona non sarà esposta al rischio di **respingimento** diretto o indiretto ⁽¹³³⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare il seguente messaggio al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Il richiedente ha il diritto di rimanere nel paese per tutto il tempo in cui la sua domanda viene esaminata. In alternativa, e se pertinente, fornire informazioni sulla deroga.

⁽¹²⁸⁾ CGUE, sentenza del 25 giugno 2020, [VL / Ministerio Fiscal](#), C-36/20 PPU, EU:C:2020:495, punti 90-92.

⁽¹²⁹⁾ EASO, [Guida pratica sulla registrazione – Presentazione di domande di protezione internazionale](#), novembre 2021, pag. 19.

⁽¹³⁰⁾ Articolo 9, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Diritto di rimanere nello Stato membro durante l'esame della domanda».

⁽¹³¹⁾ Articolo 41, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Deroghe al diritto di rimanere in caso di domanda reiterata».

⁽¹³²⁾ Articolo 9, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Diritto di rimanere nello Stato membro durante l'esame della domanda».

⁽¹³³⁾ Articolo 9, paragrafo 3, DPA (rifusione) «Diritto di rimanere nello Stato membro durante l'esame della domanda».



Spiegare il seguente messaggio aggiuntivo al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e la notifica.

- Il diritto di rimanere cessa quando viene adottata una decisione definitiva di rigetto della domanda. Per «decisione definitiva» si intende una decisione che non è più soggetta a ricorso.

**Suggerimento pratico: fornire dettagli sulle deroghe solo se pertinenti per il richiedente**

Non è necessario informare tutti i richiedenti sul merito delle deroghe. Le informazioni che specificano le deroghe dovrebbero essere fornite solo ai richiedenti a cui potrebbero applicarsi, ossia solo ai richiedenti che presentano una domanda reiterata o ai richiedenti interessati da un'estradizione.

3.3.2. Possibilità di ricorrere a un interprete**(a) Informazioni generali**

Se non è possibile garantire una comunicazione adeguata senza l'interpretazione, il richiedente ha il diritto di ricevere i servizi di un interprete gratuitamente, per presentare il proprio caso all'autorità ogni qualvolta sia necessario e almeno durante il colloquio personale ⁽¹³⁴⁾. Durante tale colloquio, il richiedente sarà assistito, se necessario, da un interprete della lingua di sua preferenza o almeno di una lingua che comprende e in cui può comunicare in modo chiaro ⁽¹³⁵⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Il richiedente sarà assistito, se necessario, da un interprete.
- Il servizio di interpretazione è gratuito.
- Il richiedente dovrebbe sempre dire se ha difficoltà a comprendere l'interprete o se l'interprete non agisce in modo neutro.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Il ruolo dell'interprete è strettamente limitato alla traduzione di ciò che viene detto, senza aggiungere od omettere informazioni.

⁽¹³⁴⁾ Articolo 12, paragrafo 1, lettera b), DPA (rifusione) «Garanzie per il richiedente».

⁽¹³⁵⁾ Articolo 15, paragrafo 3, lettera c), DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale».



- L'interprete è vincolato dai principi di riservatezza e imparzialità. Non può parlare di ciò che è stato detto durante il colloquio al di fuori della situazione di interpretazione. L'interprete non ha alcuna influenza sull'esito della decisione.
- È possibile richiedere un interprete di sesso maschile o femminile se ciò aiuta il richiedente a presentare la propria domanda. La richiesta sarà accolta se possibile ⁽¹³⁶⁾.



Suggerimento pratico: chiarire che il diritto all'interpretazione si applica solo alla procedura di asilo

Se il richiedente chiede l'interpretazione per fini personali, spiegare al richiedente che l'interprete è disponibile solo per questioni relative alla sua domanda di protezione internazionale nei rapporti con le autorità. Ciò significa che il supporto di un interprete non include, ad esempio, l'aiuto durante una visita medica. In caso di domande di questo tipo, fornire consigli su dove il richiedente può ottenere assistenza, in base alla prassi nazionale.

3.3.3. Informazioni giuridiche e procedurali gratuite

(a) Informazioni generali

Su richiesta, ai richiedenti devono essere fornite gratuitamente informazioni giuridiche e procedurali, comprese, almeno, informazioni sulla procedura alla luce delle circostanze particolari del richiedente. Ciò vale anche in caso di decisione negativa, quando sono fornite le motivazioni della decisione e le spiegazioni su come impugnare la decisione ⁽¹³⁷⁾.

Le informazioni giuridiche e procedurali possono essere fornite da organizzazioni non governative, da professionisti delle autorità governative o da servizi statali specializzati ⁽¹³⁸⁾. Consultare il diritto nazionale per quanto riguarda chi è responsabile di fornire gratuitamente informazioni giuridiche e procedurali nel proprio paese.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante le fasi di primo contatto (predisposizione), registrazione/presentazione della domanda, colloquio personale e notifica.

- Sottolineare il diritto del richiedente di essere informato. Il richiedente, in generale, ha il diritto di porre domande e può chiedere informazioni relative alla procedura, informazioni giuridiche o relative alla sua domanda. Ricevere tali informazioni è gratuito.
- Comunicare come e dove richiedere le informazioni gratuitamente.

⁽¹³⁶⁾ Articolo 15, paragrafo 3, lettera c), DPA (rifusione) «Criteri applicabili al colloquio personale».

⁽¹³⁷⁾ Articolo 19 DPA (rifusione) «Informazioni giuridiche e procedurali gratuite nelle procedure di primo grado».

⁽¹³⁸⁾ Articolo 21, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Condizioni per le informazioni giuridiche e procedurali gratuite e l'assistenza e la rappresentanza legali gratuite».



3.3.4. Assistenza e rappresentanza legali

(a) Informazioni generali

Il richiedente ha diritto all'assistenza e alla rappresentanza legali in tutte le fasi della procedura di asilo ⁽¹³⁹⁾. L'assistenza e la rappresentanza legali dovrebbero essere fornite gratuitamente almeno nella fase di ricorso. Per le altre fasi (registrazione e primo grado), possono essere gratuite o meno, a seconda delle leggi e delle politiche nazionali ⁽¹⁴⁰⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e la notifica.

- Diritto di accedere all'assistenza e alla rappresentanza legali in qualsiasi momento durante la procedura.
- Forme di assistenza e rappresentanza legali disponibili nel paese, ad esempio avvocati privati, avvocati specializzati che cooperano con il servizio di asilo e assistenza legale fornita dalle organizzazioni della società civile.
- Modalità di accesso all'assistenza e alla rappresentanza legali.
- Situazioni in cui l'assistenza legale è a carico del richiedente e in cui è fornita gratuitamente, a seconda delle disposizioni nazionali.



Suggerimento pratico: spiegare la nozione di rappresentanza legale

Spiegare l'intera nozione di rappresentanza legale, in quanto potrebbe trattarsi di un concetto nuovo per alcuni richiedenti. Includere una spiegazione del ruolo del rappresentante legale nel proprio paese, del tipo di servizi/sostegno che può fornire, ad esempio, consulenza legale sul caso del richiedente e sulle procedure, preparazione del richiedente per un colloquio e assistenza nella preparazione del ricorso e di altri documenti ufficiali.

3.3.5. Diritto alle condizioni materiali di accoglienza

In base alla propria situazione, il richiedente riceverà alloggio, vitto o denaro per comprare cibo, assistenza medica di base e necessaria, assistenza sociale e istruzione per i figli. La DCA stabilisce i diritti alle condizioni materiali di accoglienza.

⁽¹³⁹⁾ Articolo 22 DPA (rifusione) «Diritto all'assistenza e alla rappresentanza legali in ogni fase della procedura».

⁽¹⁴⁰⁾ Articolo 20 DPA (rifusione) «Assistenza e rappresentanza legali gratuite nelle procedure di impugnazione».



Ulteriori informazioni sul diritto alle condizioni materiali di accoglienza sono fornite nella piattaforma «Let's Speak Asylum» («Parliamo di asilo»), che ospita tutti i prodotti sviluppati nell'ambito del progetto omonimo ⁽¹⁴¹⁾.

3.3.6. Ritiro di una domanda di protezione internazionale

(a) Informazioni generali

Il ritiro può essere implicito o esplicito. Il ritiro esplicito avviene quando il richiedente informa esplicitamente l'amministrazione del fatto che intende ritirare la sua domanda ⁽¹⁴²⁾. La richiesta del richiedente deve essere generalmente registrata per iscritto. Il ritiro è implicito quando il richiedente rinuncia alla procedura di asilo senza informare le autorità. Per informazioni sul ritiro implicito, cfr. la sezione 3.7.1. «La domanda può essere considerata oggetto di ritiro o rinuncia impliciti».

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Un richiedente può interrompere la sua domanda di protezione internazionale in qualsiasi momento, ad esempio se decide di tornare nel suo paese d'origine. Questo viene denominato ritiro esplicito.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Dopo il ritiro esplicito della domanda, la procedura di esame si conclude. Di conseguenza, termina l'accesso ai diritti garantiti ai richiedenti asilo, compreso quello di rimanere nello Stato membro (a meno che non ci siano altri motivi per rimanere nel paese).
- Per ritirare la domanda, il richiedente deve esprimere l'intenzione di ritirarla. Spiegare in che modo può farlo.

Comunicare che esiste la possibilità di ricevere assistenza per il rimpatrio volontario (per ulteriori informazioni, cfr. la sezione 3.8.3. «Rimpatrio volontario»).

⁽¹⁴¹⁾ Il portale «Let's Speak Asylum» («Parliamo di asilo») dell'EUAA è disponibile qui <https://lsa.euaa.europa.eu/>.

⁽¹⁴²⁾ Articolo 27 DPA (rifusione) «Procedura in caso di ritiro della domanda».



3.4. Diritti riguardanti i minori (non accompagnati)

3.4.1. Nomina di un rappresentante/tutore

(a) Informazioni generali

Ai minori non accompagnati deve essere assegnato appena possibile un tutore legale e il minore deve essere immediatamente informato della nomina. Per le informazioni specifiche riguardanti la nomina di un tutore legale, la procedura e le scadenze, si rimanda al diritto nazionale. Ai minori non accompagnati si applicano disposizioni specifiche in materia di accoglienza ⁽¹⁴³⁾.

Il tutore agisce per conto del minore in linea con il suo interesse superiore e lo assiste durante l'intera procedura di asilo, garantendo che possa beneficiare dei suoi diritti e adempiere agli obblighi ⁽¹⁴⁴⁾. Il tutore provvede affinché l'interesse superiore del minore, comprese le sue esigenze legali, mediche e di altro tipo, sia adeguatamente soddisfatto durante l'intera procedura di asilo ⁽¹⁴⁵⁾. Il tutore deve avere la competenza necessaria per svolgere i propri compiti e viene sostituito solo in caso di necessità. Per informazioni relative alla nomina o alla possibilità di cambiare tutore, consultare la prassi nazionale.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Viene nominato un tutore legale per assistere il minore non accompagnato e agire per suo conto durante la procedura di asilo.
- Il ruolo del tutore legale è quello di rimanere in contatto con le autorità e di affiancare il minore non accompagnato durante gli appuntamenti, compreso il colloquio personale, per informare il minore sulla procedura, garantire che le sue esigenze siano affrontate e assicurare che le opinioni del minore non accompagnato siano prese in considerazione.
- Il minore non accompagnato può rivolgersi al tutore se nutre qualsiasi preoccupazione o per qualsiasi questione da risolvere in qualunque momento durante la procedura di asilo.
- Tenendo conto dell'età del minore, fornire ulteriori spiegazioni in merito alla procedura di nomina di un tutore legale.
- Il minore non accompagnato dovrebbe informare le autorità in caso di eventuali preoccupazioni o reclami in merito alla cooperazione con il tutore legale. Dovrebbero

⁽¹⁴³⁾ Articolo 24 DCA (rifusione) «Minori non accompagnati»; articolo 25, paragrafo 1, lettera a), DPA (rifusione) «Garanzie per i minori non accompagnati».

⁽¹⁴⁴⁾ Cfr. la sezione 3.6. «[Obblighi di un richiedente protezione internazionale](#)».

⁽¹⁴⁵⁾ Articolo 25, paragrafo 1, lettera a), DPA (rifusione) «Garanzie per i minori non accompagnati»; articolo 31, paragrafi 1 e 2, DQ (rifusione) «Minori non accompagnati».



essere fornite informazioni su come rivolgersi alle autorità e presentare un reclamo formale e sulla possibilità di sostituire il tutore legale.



Pubblicazioni sul tema

Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali, *Tutela dei minori privati delle cure genitoriali – Un manuale per rafforzare i sistemi di tutela destinati a provvedere ai bisogni specifici dei minori vittime della tratta di esseri umani*, 2015.



Suggerimento pratico: essere molto chiari sul ruolo del tutore legale

Assicurarsi che il minore comprenda che il ruolo del tutore legale è quello di sostenerlo e di assicurare il suo benessere. Non dovrebbe esitare a comunicare al tutore le proprie opinioni, esigenze, preoccupazioni, desideri ecc. Al tempo stesso, spiegare cosa non rientra nelle competenze del tutore. Ad esempio, il tutore legale non vive con il minore né gli fornisce denaro. Si può informare il minore circa il suo alloggio e i benefici che riceverà.

3.4.2. Ricerca della famiglia

(a) Informazioni generali

La DQ (rifusione) sottolinea il principio dell'unità del nucleo familiare. Se il richiedente non sa dove si trovano i genitori o i tutori, o non è in grado di contattarli, l'amministrazione avvierà una procedura per scoprire dove si trova la famiglia e contattarla. La ricerca dei familiari deve essere avviata al più presto dopo la presentazione della domanda ⁽¹⁴⁶⁾. I familiari comprendono almeno la madre e il padre. Consultare la legislazione nazionale per sapere chi è considerato un familiare ai fini del processo di ricerca della famiglia nel proprio paese.

La raccolta di informazioni sui parenti del minore deve essere condotta in linea con il principio di riservatezza.

La ricerca della famiglia deve essere iniziata se risponde all'interesse superiore del minore ⁽¹⁴⁷⁾.



Strumento dell'EUAA correlato

Per ulteriori informazioni cfr. la *Guida pratica EASO sulla ricerca della famiglia*, marzo 2016.

⁽¹⁴⁶⁾ Anche l'articolo 24, paragrafo 3, DCA «Minori non accompagnati» è pertinente, poiché da esso deriva l'obbligo di avviare la ricerca della famiglia quanto prima dopo la presentazione della domanda.

⁽¹⁴⁷⁾ Articolo 31, paragrafo 5, DQ (rifusione) «Minori non accompagnati».

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante le fasi di primo contatto (predisposizione), registrazione/presentazione della domanda, colloquio personale e notifica.

- È importante che il richiedente fornisca tutte le informazioni su dove si trovano i suoi genitori o tutori, i loro recapiti e qualsiasi altra informazione pertinente.
- Trovare i genitori o i tutori non è un obbligo e il minore dovrebbe informare le autorità in merito a eventuali motivi per non contattarli. È importante che il richiedente condivida eventuali preoccupazioni e motivi per cui non desidera che i genitori o i tutori vengano contattati.
- Rassicurare il richiedente per quanto riguarda la riservatezza. Le informazioni che fornisce sui familiari non saranno condivise con persone che non hanno il diritto di conoscerle, ad esempio, nel paese di origine. I familiari non saranno messi in pericolo.

3.5. Diritti dei richiedenti con esigenze particolari

3.5.1. Sostegno adeguato per beneficiare dei diritti e adempiere agli obblighi durante la procedura di asilo

(a) Informazioni generali

Taluni richiedenti possono necessitare di garanzie procedurali particolari, tra l'altro, per motivi di età, genere, orientamento sessuale, identità di genere, disabilità, grave malattia psichica o in conseguenza di torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale ⁽¹⁴⁸⁾.

Le autorità sono obbligate a valutare se il richiedente necessita di garanzie procedurali particolari. In questi casi, i richiedenti dovrebbero ricevere un sostegno adeguato e poter disporre di tempo e condizioni appropriate per garantire il loro accesso effettivo alle procedure di asilo e assicurare che possano godere dei diritti e adempiere gli obblighi ⁽¹⁴⁹⁾.

Le procedure relative all'individuazione delle esigenze particolari e alla natura del sostegno dipenderanno dalle esigenze procedurali individuali del richiedente e dalle prassi nazionali. Ciò può includere, ad esempio, servizi particolari per gruppi specifici, quali:

- assistenza medica e psicologica per richiedenti disabili o richiedenti con problemi di salute;
- sostegno alle vittime della tratta di esseri umani, quale il meccanismo di riferimento nazionale per le vittime della tratta di esseri umani;
- servizi sociali specializzati per i minori, come l'assistenza all'infanzia;

⁽¹⁴⁸⁾ Considerando 29 DPA (rifusione).

⁽¹⁴⁹⁾ Articolo 24, paragrafi 1 e 3, DPA (rifusione) «Richiedenti che necessitano di garanzie procedurali particolari».



- nomina di un rappresentante/tutore, che fornisca ulteriore assistenza nelle procedure e formalità pertinenti o informazioni sulla possibilità di nominare un rappresentante per i richiedenti con disabilità intellettuali o gravi disturbi mentali.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- I richiedenti devono informare le autorità se non stanno bene, se necessitano di sostegno psicologico o medico, se sono in gravidanza, se hanno subito gravi esperienze traumatiche quali tortura, stupro e gravi forme di violenza psicologica, fisica o sessuale, per poter ricevere un sostegno adeguato. Ciò dovrebbe includere anche la comunicazione di informazioni alle autorità in merito a eventuali preoccupazioni riguardo alla protezione nel paese ospitante.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Se il richiedente ha esigenze particolari, spiegare in che modo saranno affrontate, il sostegno disponibile e le garanzie procedurali pertinenti conformemente alla prassi nazionale. Ciò può includere l'offerta di tempo supplementare, la nomina di personale specializzato per il caso e la possibilità di richiedere un funzionario esaminatore e un interprete di sesso maschile o femminile.



Suggerimento pratico: valutazione della necessità di disposizioni speciali per il colloquio personale

Profili specifici (ad esempio, richiedenti disabili, genitori singoli con figli) potrebbero richiedere ulteriori informazioni sulle disposizioni specifiche per il colloquio personale.

3.6. Obblighi di un richiedente protezione internazionale

Gli obblighi del richiedente si applicano dall'inizio della procedura di asilo, pertanto, è importante fornire quanto prima informazioni al riguardo.

Informare il richiedente che, se non può ottemperare a uno o più obblighi, dovrebbe rivolgersi alle autorità e spiegare i motivi.



3.6.1. Cooperazione con le autorità

(a) Informazioni generali

Il richiedente ha l'obbligo di cooperare con le autorità per stabilire la propria identità e altri elementi, quali le sue dichiarazioni e qualsiasi documentazione a sua disposizione riguardante:

età, estrazione, anche, ove occorra, dei congiunti, identità, cittadinanza/e, paese/i e luogo/luoghi in cui ha soggiornato in precedenza, domande di protezione internazionale pregresse, itinerari di viaggio, documenti di viaggio nonché i motivi della sua domanda di protezione internazionale ⁽¹⁵⁰⁾.

Inoltre, a seconda delle leggi e delle politiche nazionali, il richiedente può avere l'obbligo di riferire alle autorità competenti o di comparire personalmente dinanzi alle stesse ⁽¹⁵¹⁾ non appena possibile o su appuntamento.

Può anche essere applicabile nel proprio contesto nazionale che le dichiarazioni orali rese durante il colloquio personale siano registrate ⁽¹⁵²⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione), la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Il richiedente deve cooperare con le autorità per consentire loro di gestire il suo caso.
- Il richiedente deve presentarsi di persona dinanzi all'autorità se ha un appuntamento. Spiegare cosa fare e quali passi intraprendere se il richiedente non può presentarsi all'appuntamento.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Il richiedente deve fornire alle autorità tutte le informazioni e i documenti disponibili per stabilire la propria identità e nazionalità.
- Il richiedente è tenuto a fornire alle autorità tutte le informazioni pertinenti alla sua domanda, comprese le prove documentali e di altro tipo a sua disposizione.
- Il richiedente non deve fornire informazioni false alle autorità.
- Il richiedente è tenuto a rispondere alle richieste di informazioni (se ciò è previsto dalla legislazione nazionale).

⁽¹⁵⁰⁾ Articolo 13, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti» e articolo 4, paragrafo 2, DQ (rifusione) «Esame dei fatti e delle circostanze».

⁽¹⁵¹⁾ Articolo 13, paragrafo 2, lettera a), DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti».

⁽¹⁵²⁾ Articolo 13, paragrafo 2, lettera f), DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti».



- Spiegare in che modo i richiedenti possono, nella pratica, fornire informazioni e presentare prove documentali alle autorità. Ciò comprende l'indicazione dell'ufficio a cui devono essere fornite le informazioni e dei mezzi (ad esempio per posta, posta elettronica o presentandosi personalmente).
- Il richiedente dovrebbe rimanere a disposizione delle autorità per l'intera durata della procedura di asilo.
- Se pertinente, l'autorità registrerà le dichiarazioni orali del richiedente. La registrazione sarà conservata e utilizzata nel pieno rispetto del principio di riservatezza.
- Durante il colloquio, il richiedente ha l'obbligo di fornire informazioni sul/sui motivo/i per cui ha presentato domanda di asilo e di rispondere alle domande poste.
- Altri obblighi che possono essere applicabili nel proprio contesto nazionale.

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la fase di notifica.

- Se gli viene notificata una decisione positiva, spiegare gli eventuali ulteriori obblighi di cooperazione con le autorità sulla base della prassi nazionale (ad esempio presentazione di documenti del suo paese di origine, se non l'ha ancora fatto).



Suggerimento pratico: fornire informazioni sulla cooperazione con le autorità durante il colloquio

- Quando si forniscono informazioni sugli obblighi in presenza di un interprete durante il colloquio, assicurarsi che il richiedente abbia compreso le informazioni chiedendogliele. Prendere in considerazione anche la possibilità di offrire al richiedente l'opportunità di porre domande di approfondimento sui suoi obblighi.

3.6.2. Essere sottoposti a perquisizione personale

(a) Informazioni generali

A seconda delle leggi e delle politiche nazionali, le autorità competenti possono perquisire il richiedente e i suoi effetti personali ⁽¹⁵³⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Il richiedente può essere sottoposto a perquisizione personale, compresa quella dei suoi effetti personali.
- Alla perquisizione deve provvedere una persona dello stesso sesso del richiedente, fatta salva qualsiasi perquisizione effettuata per motivi di sicurezza.

⁽¹⁵³⁾ Articolo 13, paragrafo 2, lettera d), DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti».

- La perquisizione sarà condotta nel pieno rispetto dei principi della dignità umana e dell'integrità fisica e psicologica. Gli effetti personali saranno restituiti.

3.6.3. Disponibilità a sottoporsi al rilevamento dei dati biometrici

(a) Informazioni generali

Il richiedente è tenuto a farsi rilevare le impronte digitali entro 72 ore dalla presentazione della domanda, se ha più di 14 anni ⁽¹⁵⁴⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Verranno rilevate le impronte digitali del richiedente, che ha l'obbligo di consentire il rilevamento delle proprie impronte digitali ⁽¹⁵⁵⁾.
- L'autorità scatterà una foto del richiedente, che ha l'obbligo di acconsentire a essere fotografato ⁽¹⁵⁶⁾.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Saranno rilevate tutte le impronte digitali ⁽¹⁵⁷⁾.
- Al momento del rilevamento delle impronte digitali, spiegare dove, quando, perché e da chi vengono rilevate le impronte digitali.
 - Per rendere l'informazione meno preoccupante, quando si spiega il motivo per cui vengono rilevate le impronte digitali si può dire al richiedente, ad esempio, che vengono rilevate per verificare se è già noto alle autorità e per aiutare a determinare quale paese dell'UE è competente per l'esame della sua domanda.
- Se il richiedente rifiuta di farsi rilevare le impronte digitali, può essere applicata la procedura accelerata insieme ad altre possibili conseguenze, a seconda del contesto nazionale ⁽¹⁵⁸⁾.
- La fotografia e i dati biometrici saranno conservati e utilizzati nel pieno rispetto del principio di riservatezza.

⁽¹⁵⁴⁾ Articolo 9, paragrafo 1, del regolamento Eurodac «Rilevamento, trasmissione e confronto delle impronte digitali (estratto)».

⁽¹⁵⁵⁾ Articolo 9, paragrafo 1, del regolamento Eurodac «Rilevamento, trasmissione e confronto delle impronte digitali (estratto)».

⁽¹⁵⁶⁾ Articolo 13, paragrafo 2, lettera e), DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti».

⁽¹⁵⁷⁾ Articolo 9, paragrafo 1, del regolamento Eurodac «Rilevamento, trasmissione e confronto delle impronte digitali (estratto)».

⁽¹⁵⁸⁾ Articolo 31, paragrafo 8, lettera i), DPA (rifusione) «Procedura di esame».



Pubblicazioni sul tema

Consultare l'opuscolo: Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali, *Il diritto di essere informati — Guida per le autorità che raccolgono impronte digitali per Eurodac*, 2021. Tale opuscolo ha lo scopo di assistere i funzionari e le autorità nel fornire informazioni comprensibili e accessibili ai richiedenti protezione internazionale riguardo al trattamento delle impronte digitali in Eurodac.

3.6.4. Comunicazione dell'indirizzo di recapito ed eventuali modifiche dello stesso alle autorità

(a) Informazioni generali

Il richiedente è tenuto a informare le autorità competenti del proprio domicilio del momento e di qualsiasi cambiamento, in modo da poter essere contattato dalle autorità ⁽¹⁵⁹⁾.

Inoltre, a seconda delle disposizioni nazionali, le autorità possono anche decidere in merito al luogo di residenza del richiedente ⁽¹⁶⁰⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda, il colloquio personale e la fase di notifica.

- Sebbene possa spostarsi liberamente all'interno del territorio dello Stato membro, o all'interno di un'area assegnatagli dallo Stato membro, il richiedente deve comunicare il suo indirizzo alle autorità competenti e notificare loro con la massima tempestività qualsiasi sua successiva modifica, in modo che possano contattarlo. Ciò è molto importante perché se il richiedente non è raggiungibile, la sua assenza può essere considerata come una mancata comparizione dinanzi alle autorità.
- Le autorità possono stabilire un luogo di residenza per il richiedente o imporre restrizioni sul luogo in cui può trasferirsi.

⁽¹⁵⁹⁾ Articolo 13, paragrafo 2, lettera c), DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti».

⁽¹⁶⁰⁾ Articolo 7, paragrafo 2, DCA (rifusione) «Residenza e libera circolazione».



Suggerimento pratico: ricordare al richiedente l'obbligo di fornire i propri dati di contatto nelle diverse fasi

- Ricordare al richiedente l'obbligo di comunicare alle autorità il proprio indirizzo e verificarlo durante il colloquio. Ciò potrebbe essere importante anche nella fase di notifica, se in contatto diretto con il richiedente.
- Comunicare/ricordare al richiedente che è anche nel suo interesse mantenere informate le autorità in merito al suo indirizzo attuale, in quanto ciò consente loro di fornirgli informazioni pertinenti e aggiornate in merito alla domanda.

3.6.5. Presentazione degli elementi a sostegno della domanda

(a) Informazioni generali

Il richiedente ha il dovere di motivare la sua domanda di protezione internazionale e di presentare tutti gli elementi pertinenti ⁽¹⁶¹⁾. A seconda delle disposizioni nazionali, il richiedente può avere l'obbligo di produrre quanto prima tali elementi o entro il termine stabilito dalla legislazione nazionale, se tale termine esiste ⁽¹⁶²⁾. Se, in base alla legislazione nazionale, il richiedente è tenuto a presentare elementi di prova con la massima tempestività, queste informazioni devono essere fornite al richiedente nelle prime fasi del processo. A seconda delle circostanze, «quanto prima» significa sia non appena gli elementi sono **disponibili** sia non appena il richiedente **è a conoscenza** di tali elementi.

Tali elementi consistono nelle dichiarazioni del richiedente e in tutta la documentazione in suo possesso che lo riguarda, tra cui:

- età,
- estrazione, anche dei congiunti pertinenti,
- identità,
- cittadinanza/e,
- paese/i e luogo/luoghi in cui ha soggiornato in precedenza,
- domande d'asilo pregresse,
- itinerari di viaggio,
- documenti di viaggio nonché
- i motivi della sua domanda di protezione internazionale.

⁽¹⁶¹⁾ Articolo 4, paragrafo 2, DQ (rifusione) «Esame dei fatti e delle circostanze».

⁽¹⁶²⁾ Articolo 4, paragrafo 1, DQ (rifusione) «Esame dei fatti e delle circostanze».



Tra gli esempi dei tipi di documenti vi sono i seguenti.

- Documenti personali/di identità:
 - passaporto,
 - carta d'identità,
 - tesserino scolastico,
 - certificato di nascita,
 - patente di guida,
 - stato di famiglia,
 - certificato di matrimonio,
 - carta d'identità militare,
 - contratto di lavoro,
 - certificati ecc.,
 - tessera indicante l'appartenenza a un partito politico.
- Documenti a sostegno della domanda di protezione internazionale:
 - fotografie,
 - sentenze/ordinanze della Corte,
 - mandati di arresto,
 - verbali di indagini di polizia e altri documenti provenienti dalla polizia,
 - lettere di minaccia/avvertimento,
 - articoli di giornale (compreso il riferimento a nomi specifici),
 - certificato di battesimo,
 - post sui social media ecc.
- Referti e certificati medici/psicologici:
 - referto medico/lettera di un medico,
 - valutazione psicologica,
 - prova di atti di violenza o tortura ecc.
- Documenti tra cui materiale digitale:
 - siti web,
 - blog o altri media sociali,
 - video ecc.



A seconda delle leggi e delle politiche nazionali, il richiedente può anche essere obbligato a presentare tutti i documenti in suo possesso pertinenti ai fini dell'esame della domanda, quali i passaporti ⁽¹⁶³⁾.

Il richiedente ha il diritto di presentare qualsiasi nuovo elemento ⁽¹⁶⁴⁾ a sostegno della sua domanda, anche dopo il colloquio, a condizione che non sia stata presa una decisione. Il funzionario esaminatore deve spiegare come è possibile presentare questi nuovi elementi perché siano presi in considerazione nella valutazione della domanda.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda

- L'obbligo di cooperazione del richiedente include l'obbligo di produrre gli elementi destinati a motivare la sua domanda di protezione internazionale (quanto prima).
- Gli elementi sono costituiti da:
 - le dichiarazioni del richiedente, compresi i motivi della sua domanda di protezione internazionale;
 - tutta la documentazione in suo possesso, compresi i documenti personali/di identità, i documenti relativi alla domanda e i referti e i certificati medici/psicologici;
 - altri elementi di prova quali contenuti sui media sociali, video o altro materiale digitale.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- Mezzi, luogo (indirizzi), destinatario e periodo in cui il richiedente può presentare gli elementi di prova, conformemente alle leggi e politiche nazionali del paese in questione.
- Trattare i seguenti punti relativi alla documentazione.
 - Il richiedente non deve presentare documenti falsi o contraffatti, poiché ciò potrebbe avere conseguenze negative per la sua domanda.
 - La distruzione dei documenti di identità può avere conseguenze negative sulla sua domanda.
 - Il richiedente deve fornire i documenti originali, se disponibili.
 - I documenti pertinenti devono essere presentati quanto prima alle autorità competenti.

⁽¹⁶³⁾ Articolo 13, paragrafo 2, lettera b), DPA (rifusione) «Obblighi dei richiedenti».

⁽¹⁶⁴⁾ I nuovi elementi possono essere, tra l'altro, documenti, dichiarazioni o qualsiasi tipo di informazione supplementare.



- Qualora opportuno, informare il richiedente dei termini di presentazione dei documenti per il completamento della registrazione.
- Non è necessario presentare documenti che contengono solo informazioni generali sul paese di origine.
- Obbligo di ottenere, per quanto possibile, i documenti mancanti. Occorre, tuttavia, chiarire che non ci si aspetta che i richiedenti espongano sé stessi o qualsiasi altra persona a dei rischi nel tentativo di ottenere i documenti, ad esempio nel caso in cui contattare le autorità del paese d'origine comporti un rischio.
- Come saranno trattati i documenti originali (ad esempio se l'autorità li conserverà, se saranno copiati e come e quando saranno restituiti).
- Non è un problema se i documenti originali sono in una lingua straniera.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi al richiedente durante il colloquio personale.

- All'inizio del colloquio personale:
 - spiegare perché fornire tutte le informazioni pertinenti e corrette è utile ai fini dell'adozione di una decisione adeguata;
 - parlare dell'obbligo di dire la verità, sottolineando il fatto che questo aspetto viene spiegato a tutti i richiedenti;
 - segnalare che solo nel caso in cui il richiedente dovesse consapevolmente fornire informazioni false potrebbero esservi delle conseguenze negative;
 - dare al richiedente l'istruzione di indicare se non conosce la risposta a una domanda e di non cercare di rispondere formulando ipotesi.



Suggerimento pratico: suggerimenti relativi alla presentazione di elementi a sostegno della domanda

- **Consigliare al richiedente di fare una copia dei documenti originali**

Se il richiedente presenta i documenti originali, dovrebbe farne una copia da conservare.

- **Ricorrere a tecniche di comunicazione per trattare questo tema complesso**

Poiché le informazioni relative agli obblighi sono piuttosto complesse, dopo averle fornite è possibile riassumerle ed evidenziare nuovamente i punti principali. È inoltre pratico suddividere le informazioni, consentendo brevi discussioni/domande prima di proseguire.



3.7. Eventuali conseguenze del mancato adempimento degli obblighi e della mancata cooperazione con le autorità

Le eventuali conseguenze del mancato adempimento degli obblighi possono verificarsi durante il processo di registrazione e durante l'esame della domanda. Poiché tali conseguenze possono verificarsi all'inizio della procedura di asilo, è importante fornire informazioni su tali conseguenze quanto prima possibile.

3.7.1. La domanda può essere considerata oggetto di ritiro o rinuncia impliciti

(a) Informazioni generali

A seconda della legislazione nazionale, l'autorità può presumere che il richiedente abbia implicitamente rinunciato alla domanda in una delle seguenti situazioni ⁽¹⁶⁵⁾ se il richiedente:

- non ha presentato la propria domanda dopo averla predisposta ⁽¹⁶⁶⁾;
- non ha risposto alle richieste di fornire informazioni essenziali per la sua domanda;
- non si è presentato al colloquio personale;
- lascia (in modo permanente o per un lungo periodo di tempo) il luogo in cui viveva senza informare l'autorità competente;
- non ha ottemperato al dovere di presentarsi o ad altri obblighi di comunicazione.

La presunzione viene meno se il richiedente dimostra, entro un termine ragionevole, che i suoi atti sono dovuti a circostanze al di fuori del suo controllo.

In caso di ritiro implicito, l'autorità accertante prende la decisione di:

- sospendere l'esame, o
- respingere la domanda.

Se la decisione è di sospendere l'esame, ma il richiedente si ripresenta all'autorità competente:

- il caso può essere riaperto, o
- il richiedente può presentare una nuova domanda che non sarà considerata una domanda reiterata.

⁽¹⁶⁵⁾ Articolo 28 DPA (rifusione) «Procedura in caso di ritiro implicito della domanda o di rinuncia ad essa».

⁽¹⁶⁶⁾ Articolo 6, paragrafo 2, DPA (rifusione) «Accesso alla procedura»: «[...] Qualora il richiedente non presenti la propria domanda, gli Stati membri possono applicare di conseguenza l'articolo 28, [la procedura in caso di ritiro o rinuncia impliciti di una domanda]».



Il paese UE+ può stabilire un limite di tempo di almeno nove mesi trascorso il quale il caso non può essere riaperto, oppure la nuova domanda sarà considerata come domanda reiterata.

Il paese UE+ può prevedere che un caso possa essere riaperto solo una volta ⁽¹⁶⁷⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare il seguente messaggio durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- Se il richiedente non collabora con le autorità, lascia (permanentemente) l'alloggio senza informare le autorità o non si presenta agli appuntamenti, ciò può influire negativamente sulla domanda, che potrebbe essere sospesa o respinta e, di conseguenza, non sarebbe più considerato un richiedente.

Spiegare i seguenti messaggi aggiuntivi durante la registrazione/presentazione della domanda e, se pertinente, in relazione al colloquio personale.

- Illustrare le situazioni in cui la domanda può essere sospesa o respinta, a meno che il richiedente non dimostri che i suoi atti sono dovuti a circostanze che sfuggono al suo controllo (per ulteriori informazioni, consultare le informazioni generali per questo argomento).
- Tuttavia, se la domanda è sospesa, può essere riaperta o può essere presentata una nuova domanda senza che sia considerata una domanda reiterata. Ciò può avvenire se il richiedente si presenta nuovamente all'autorità competente entro un certo periodo di tempo, definito nel contesto nazionale.



Suggerimento pratico: fornire esempi per comprendere la non conformità e le sue conseguenze

- È utile fornire esempi pratici, ad esempio, se un richiedente ha un appuntamento per presentare la propria domanda e non si presenta nonostante sia stato invitato più volte, ciò verrebbe considerato come una mancata conclusione della presentazione, a meno che non vi siano valide ragioni per non seguire la procedura di presentazione (ad esempio, motivi medici).
- Sottolineare che gli obblighi sono rilevanti affinché il richiedente ne sia consapevole anche dopo la fase del colloquio.

⁽¹⁶⁷⁾ Articolo 28, paragrafo 1, DPA (rifusione) «Procedura in caso di ritiro implicito della domanda o di rinuncia ad essa».



3.7.2. Possibili conseguenze sulla valutazione degli elementi pertinenti nella domanda di asilo

(a) Informazioni generali

In generale, il richiedente ha l'obbligo di presentare quanto prima tutti gli elementi necessari a motivare la propria domanda. Tali elementi comprendono le informazioni pertinenti alla propria domanda e tutti gli elementi di prova in suo possesso ⁽¹⁶⁸⁾.

La fornitura di informazioni o prove incomplete o false può comportare il respingimento della domanda. Qualora il richiedente presenti i fatti in modo erraneo o li ometta, compreso il ricorso a documenti falsi, che sono stati determinanti per l'ottenimento della protezione, possono essere revocati anche lo status di rifugiato e lo status di protezione sussidiaria ⁽¹⁶⁹⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Il richiedente deve presentare tutti gli elementi significativi.
- Se fornisce informazioni, dichiarazioni o documenti ingannevoli relativi alla propria identità o ai motivi della sua domanda di protezione internazionale, ciò può avere un impatto negativo sulla valutazione. Informazioni incomplete o false influiscono sulla valutazione dell'attendibilità della domanda e la mancanza di attendibilità può essere un motivo per respingere la domanda di protezione internazionale.
- La fornitura di informazioni, dichiarazioni o documenti ingannevoli relativi alla propria identità o ai motivi della presentazione della domanda di protezione internazionale potrebbe essere considerata un rifiuto di cooperare con le autorità.
- Se il richiedente ha presentato domanda in precedenza in un altro Stato membro, deve essere informato della possibilità di essere invitato ad accettare la trasmissione di informazioni relative a precedenti domande di protezione internazionale in altri Stati membri ⁽¹⁷⁰⁾.

3.7.3. Possibile accelerazione della procedura di asilo

(a) Informazioni generali

In un numero limitato di situazioni, le autorità possono decidere di applicare la procedura accelerata, nel qual caso la domanda viene esaminata entro termini più brevi.

⁽¹⁶⁸⁾ Articolo 4, paragrafo 1, DQ (rifusione) «Esame dei fatti e delle circostanze».

⁽¹⁶⁹⁾ Articolo 14, paragrafo 3, lettera b) «Revoca, cessazione o rifiuto del rinnovo dello status di rifugiato» e articolo 19, paragrafo 3, lettera b), DQ (rifusione) «Revoca, cessazione o rifiuto del rinnovo dello status di protezione sussidiaria».

⁽¹⁷⁰⁾ Articolo 34, paragrafo 3, del regolamento Dublino III «Scambio di informazioni».



A seconda della legislazione nazionale, la procedura accelerata può essere applicata, tra l'altro, quando il richiedente fornisce informazioni o documenti falsi o incompleti, se rifiuta di farsi rilevare le impronte digitali o se è probabile che, in malafede, abbia distrutto o fatto sparire un documento di identità ⁽¹⁷¹⁾. Per ulteriori informazioni, cfr. la sezione [3.2.10. IV. «Procedura accelerata»](#).

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- La procedura accelerata può essere applicata se il richiedente non collabora con le autorità. Ad esempio, se presenta informazioni o documenti falsi, se rifiuta di farsi rilevare le impronte digitali o se ha distrutto o fatto sparire i documenti d'identità.

3.7.4. Possibile riduzione o revoca delle condizioni materiali di accoglienza

(a) Informazioni generali

A seconda della legislazione nazionale, le condizioni materiali di accoglienza possono essere **ridotte o, in casi eccezionali, revocate** qualora il richiedente ⁽¹⁷²⁾:

- lasci il luogo di residenza determinato dall'autorità competente senza informare tale autorità, oppure, ove richiesto, senza permesso; o
- contravvenga ad alcuni dei suoi obblighi (ad esempio l'obbligo di presentarsi alle autorità, di rispondere alle richieste di informazioni o di presentarsi al colloquio personale); o
- abbia presentato una domanda reiterata;
- abbia occultato risorse finanziarie, beneficiando in tal modo indebitamente delle condizioni materiali di accoglienza.

⁽¹⁷¹⁾ Articolo 31, paragrafo 8, lettere c), d) e i), DPA (rifusione) «Procedura di esame».

⁽¹⁷²⁾ Articolo 20, paragrafo 1, lettere a) e b), DCA (rifusione) «Riduzione o revoca delle condizioni materiali di accoglienza»:

Gli Stati membri possono ridurre o, in casi eccezionali debitamente motivati, revocare le condizioni materiali di accoglienza qualora il richiedente:

a) lasci il luogo di residenza determinato dall'autorità competente senza informare tali autorità, oppure, ove richiesto, senza permesso; o

b) contravvenga all'obbligo di presentarsi alle autorità o alla richiesta di fornire informazioni o di comparire per un colloquio personale concernente la procedura d'asilo durante un periodo di tempo ragionevole stabilito dal diritto nazionale.



Le condizioni materiali di accoglienza possono anche essere **ridotte, ma non revocate**, se è accertato che il richiedente, senza un giustificato motivo, non ha presentato la domanda quanto prima al suo arrivo nello Stato membro ⁽¹⁷³⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda.

- A seconda della legislazione e della prassi nazionale, le possibili conseguenze della mancata collaborazione con le autorità o della mancata reperibilità dalle autorità includono la riduzione o la revoca dei diritti all'accoglienza. Le decisioni relative alla riduzione o alla revoca delle condizioni materiali di accoglienza possono essere soggette a un procedimento di ricorso.

3.8. Argomenti aggiuntivi

3.8.1. Diritto di comunicare con l'UNHCR e altre organizzazioni che forniscono consulenza legale

(a) Informazioni generali

Il richiedente ha il diritto di comunicare con l'UNHCR in tutte le fasi della procedura di asilo, anche se si trova in stato di trattenimento o in zone di transito aeroportuale o portuale ⁽¹⁷⁴⁾. In quasi tutti i paesi è presente una rappresentanza dell'UNHCR e di solito esiste un apposito sito web che si occupa del paese in questione, fornisce i dettagli di contatto e le informazioni relative alle persone di interesse dell'UNHCR.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante il primo contatto (predisposizione) e la registrazione/presentazione della domanda.

- L'UNHCR è l'agenzia delle Nazioni Unite incaricata di proteggere i richiedenti asilo, i rifugiati, gli sfollati interni e gli apolidi in tutto il mondo.
- Menzionare il diritto di comunicare con l'UNHCR e di richiedere consulenza legale o di altro tipo all'UNHCR (e alle organizzazioni che operano per suo conto) in qualsiasi fase della procedura di asilo.

⁽¹⁷³⁾ Articolo 20, paragrafo 1, DCA (rifusione) «Riduzione o revoca delle condizioni materiali di accoglienza».

⁽¹⁷⁴⁾ Articolo 29, DPA (rifusione) «Ruolo dell'UNHCR» e articolo 12, paragrafo 1, lettera c), DPA (rifusione) «Garanzie per i richiedenti».



Suggerimento pratico: spiegare cos'è l'UNHCR, cosa fa e come contattare tale organizzazione

Il ruolo dell'UNHCR potrebbe essere poco chiaro per il richiedente, che potrebbe non capire fino a che punto tale organizzazione sia rilevante per la sua situazione e cosa aspettarsi o non aspettarsi. Per questo motivo, spiegare la posizione dell'UNHCR, il tipo di sostegno che può fornire, ad esempio, consulenza legale sul caso del richiedente e sulle procedure, preparazione del richiedente per un colloquio e assistenza nella preparazione di documenti ufficiali.

Per facilitare la possibilità di comunicare con l'UNHCR, fornire informazioni su come avere accesso all'UNHCR, compresi i dettagli di contatto.

3.8.2. Ricongiungimento familiare (ai sensi della direttiva sul ricongiungimento familiare)

(a) Informazioni generali

La possibilità del ricongiungimento familiare si applica ai cittadini di paesi terzi cui è stato riconosciuto lo status di rifugiato ⁽¹⁷⁵⁾. Consultare la legislazione nazionale in merito ad altre possibilità in cui il ricongiungimento familiare può essere applicato in aggiunta allo status di rifugiato.

Il ricongiungimento familiare riguarda i membri della famiglia nucleare (il coniuge e i figli minorenni). Consultare il diritto nazionale per quanto riguarda altri casi possibili ⁽¹⁷⁶⁾.

In caso di matrimonio poligamo, se un coniuge vive già nel territorio di uno Stato membro, lo Stato membro interessato non deve autorizzare il ricongiungimento familiare di un altro coniuge ⁽¹⁷⁷⁾.

La domanda deve essere presentata alle autorità competenti insieme ai documenti che comprovano i vincoli familiari. Qualora non possano essere forniti, gli Stati membri devono tenere conto di altri elementi di prova. Il rigetto della domanda non può essere motivato unicamente dall'assenza di documenti probatori ⁽¹⁷⁸⁾.

Se la domanda non viene presentata entro un termine di tre mesi possono essere richiesti ulteriori documenti (prova di un alloggio, assicurazione contro le malattie e risorse) ⁽¹⁷⁹⁾. Consultare il diritto nazionale per quanto riguarda le autorità competenti nonché i documenti e gli elementi di prova aggiuntivi.

⁽¹⁷⁵⁾ Articolo 3, paragrafo 1 e capitolo V della [direttiva 2003/86/CE del Consiglio](#), del 22 settembre 2003, relativa al diritto al ricongiungimento familiare (GU L 251 del 3.10.2003) (direttiva sul ricongiungimento familiare).

⁽¹⁷⁶⁾ Considerando 9 della direttiva sul ricongiungimento familiare.

⁽¹⁷⁷⁾ Articolo 4, paragrafo 4, della direttiva sul ricongiungimento familiare.

⁽¹⁷⁸⁾ Articolo 11, paragrafo 2, della direttiva sul ricongiungimento familiare.

⁽¹⁷⁹⁾ Articolo 12 della direttiva sul ricongiungimento familiare.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Se l'argomento viene sollevato dal richiedente, fornire spiegazioni in merito al ricongiungimento familiare, compresi i casi in cui è possibile presentare domanda e per quali familiari è possibile attuare il ricongiungimento.

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la fase di notifica.

- Nell'eventualità che venga concesso lo status di rifugiato, se del caso, fornire chiarimenti sulla possibilità di chiedere il ricongiungimento familiare, includendo informazioni su:
 - quali familiari sono ammessi al ricongiungimento familiare;
 - come chiedere il ricongiungimento familiare e dove ricevere ulteriori informazioni;
 - quali documenti devono essere presentati;
 - eventuali limiti temporali.

3.8.3. Rimpatrio volontario

(a) Informazioni generali

La fornitura di informazioni sul rimpatrio volontario non è intesa come un incoraggiamento a perseguire il rimpatrio volontario e non dovrebbe essere recepita in tal modo dal richiedente. Tuttavia, il rimpatrio volontario può rispondere, per varie ragioni (personali), alla necessità del richiedente, anche tra coloro che sono arrivati di recente.

I richiedenti possono andarsene volontariamente in qualsiasi momento durante la procedura di asilo e tornare nel loro paese di origine o di residenza abituale. I richiedenti possono dover affrontare dubbi e incertezze per quanto riguarda la possibilità di rimpatrio e spesso ricevono informazioni contrastanti. Informazioni tempestive sulle possibilità di rimpatrio possono evitare che le persone rimangano nella procedura di asilo e/o in circostanze difficili nel territorio del paese ospitante per un periodo di tempo inutilmente lungo dopo l'adozione di una decisione definitiva.

Se il richiedente decide di rientrare, a seconda della prassi nazionale, può ottenere consulenza e assistenza dall'amministrazione o da altre organizzazioni ⁽¹⁸⁰⁾. Le autorità possono fornire quanto segue:

- informazioni generali e consulenza sui rimpatri volontari;

⁽¹⁸⁰⁾ L'Organizzazione internazionale per le migrazioni è una delle organizzazioni più importanti che forniscono assistenza ai rimpatri. L'assistenza può essere fornita anche da altre organizzazioni e da organizzazioni non governative (ad esempio Caritas International) o direttamente dalle autorità statali ecc.



- acquisizione della documentazione di viaggio necessaria;
- prenotazione dei voli e organizzazione dei viaggi;
- costo finanziario dei viaggi;
- una piccola sovvenzione di integrazione al rimpatrio;
- iscrizione a un programma di reintegrazione.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare i seguenti messaggi al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e la notifica.

- Esiste ed è disponibile un programma di assistenza per il rimpatrio volontario.
- Principali elementi del programma di assistenza.
- Quali autorità o organizzazioni contattare per ottenere ulteriori informazioni sul programma di assistenza per il rimpatrio volontario.

3.8.4. Diritto al lavoro

(a) Informazioni generali

Durante la procedura di asilo, se la decisione di primo grado non viene adottata entro un certo periodo di tempo dalla data di presentazione della domanda e questo ritardo non può essere attribuito al richiedente, gli deve essere concesso il diritto al lavoro. Tale periodo è definito nella legislazione nazionale, ma in ogni caso non è superiore a nove mesi dalla data in cui è stata presentata la domanda di protezione internazionale ⁽¹⁸¹⁾.

Per quanto riguarda i beneficiari di protezione internazionale (ossia i rifugiati e i beneficiari di protezione sussidiaria), il diritto al lavoro viene loro riconosciuto subito dopo il riconoscimento della protezione ⁽¹⁸²⁾.

(b) Messaggio per la fornitura di informazioni

Spiegare il seguente messaggio al richiedente durante la registrazione/presentazione della domanda e il colloquio personale.

- Il diritto al lavoro e quando il richiedente può iniziare a lavorare in base alla legislazione nazionale.

Spiegare il seguente messaggio al richiedente durante la fase di notifica.

- Se la decisione concede lo status di rifugiato o la protezione sussidiaria, al richiedente viene concesso immediatamente il diritto al lavoro.

⁽¹⁸¹⁾ Articolo 15 DCA (rifusione) «Lavoro».

⁽¹⁸²⁾ Articolo 26 DQ (rifusione) «Accesso all'occupazione».





Ufficio delle pubblicazioni
dell'Unione europea

