

143.ch – Telefono Amico
Ticino e Grigioni italiano

Rapporto d'attività 2025



Parlarne aiuta

Comitato

Presidente

Claudio Ottaviani

Vicepresidente

Camilla Poretti Schuhmacher

Membri di comitato

Alberto Bassanini, tesoriere

Nicolas Bonvin

Roberto Callerio (fino al 14.04.2025)

Bruna Casali (dal 14.04.2025)

Bruno Cocchi

Margherita Lanzillo

Flavio Varini

Renzo Viganò (dal 14.04.2025)

Revisori

Studio Fiam SA

via Carlo Frasca 3

6900 Lugano

Sede regionale

Stefano Silini, responsabile sede

Jacqueline Nideroest,

responsabile formazione

Marina Sala, supporto alla formazione

Vera Bianda, responsabile PR

Mariangela Rosa, amministrazione

e ricerca fondi

Soci onorari

Cécile Riva

42 collaboratori volontari garantiscono la reperibilità 24 ore su 24 al numero di telefono 143 in Ticino e nel Grigioni italiano. Di questi, 7 sono inoltre attivi nel servizio di consulenza via chat al quale si accede dal sito 143.ch/it

143.ch – Telefono Amico

è un'organizzazione attiva in tutta la Svizzera, costituita da un'associazione mantello e da 12 sedi regionali.

State leggendo il Rapporto di attività della sede regionale Ticino e Grigioni italiano.

Sul nostro sito web è possibile trovare i rapporti di attività delle altre sedi regionali e dell'associazione mantello.

Sempre all'ascolto.

Per telefono o via chat.
Sosteneteci con
una donazione.



TWINT

IBAN CH14 0076 4190 9983 52001

Saluto del presidente

di Claudio Ottaviani

Ogni anno, prendendo atto dei dati della nostra attività, mi colpisce sempre lo stesso pensiero: dietro questi numeri ci sono delle persone che in un momento della loro vita hanno sentito il bisogno di parlare con qualcuno, di essere ascoltate, di non sentirsi sole. È proprio per questo che il servizio di Telefono Amico continua ad essere così importante.

Nel corso del 2025 il numero dei contatti è cresciuto in modo significativo. Le telefonate ricevute sono state 20'252, in aumento rispetto alle 17'305 del 2024 e alle 16'104 del 2023. Da queste chiamate sono nati 13'884 colloqui d'aiuto, anche in questo caso più numerosi rispetto all'anno precedente.

Questi dati confermano quanto il bisogno di ascolto sia reale e presente nella nostra società e quanto il nostro servizio rappresenti, per molte persone, un punto di riferimento nei momenti di difficoltà.

Accanto al telefono continua a svilupparsi anche il servizio via chat, che offre una modalità di contatto diversa ma altrettanto importante. Nel 2025 abbiamo registrato 363 contatti via chat, dai quali sono scaturiti 229 colloqui d'aiuto, in crescita rispetto agli anni precedenti. Per alcune persone, in particolare per le fasce più giovani, scrivere è più facile che parlare: offrire anche questa possibilità significa riuscire a raggiungere chi altrimenti forse non farebbe il primo passo.

Il 2025 ha portato anche un cambiamento importante nella nostra organizzazione. Dopo oltre vent'anni come responsabile della formazione dei volontari, Bruna ha concluso questo incarico, che ha portato avanti con grande competenza e dedizione, accompagnando nel tempo molte generazioni di volontari nel loro percorso di preparazione e crescita all'interno dell'associazione. A lei va il nostro sincero ringraziamento per il lavoro svolto in tutti questi anni. Siamo molto lieti che continui a mettere a disposizione la sua esperienza come membro del Comitato. Un ringraziamento speciale va naturalmente a tutti i nostri volontari. Con grande sensibilità e dedizione assicurano la presenza del servizio durante tutto l'anno e affrontano con grande umanità situazioni spesso delicate e cariche di emozioni. Il loro impegno è il vero cuore di Telefono Amico.

Desidero inoltre ringraziare i media, che attraverso interviste e partecipazioni a programmi contribuiscono a far conoscere la nostra associazione e a diffondere il messaggio che chiedere aiuto è possibile e che qualcuno è sempre disposto ad ascoltare.

Con il sostegno dei nostri collaboratori, dei volontari e di tutti coloro che credono nel valore di questo servizio, Telefono Amico continuerà a impegnarsi affinché ogni persona possa trovare uno spazio di ascolto attento, discreto e umano. Perché, come ricorda il nostro motto, parlarne aiuta.

Il 2025 in breve

Formazione

Il percorso formativo ha un ruolo importante sia nella formazione di nuovi volontari che nell'arricchimento e consolidamento delle competenze dei volontari già attivi.

Quest'anno abbiamo offerto un Corso Base per candidati al volontariato presso la nostra associazione; il corso ci ha permesso di accogliere 10 nuovi volontari.

Durante la Formazione Permanente abbiamo approfondito le tematiche del gioco patologico e delle dipendenze; abbiamo inoltre dedicato del tempo all'analisi del colloquio di aiuto e alle emozioni suscitate in chi è all'ascolto.

Formazione esterna

La nostra formazione, che si basa sull'ascolto dell'altro in modo empatico e non giudicante, favorisce la comunicazione e la prevenzione di eventuali conflitti; per questo motivo può essere proposta anche presso uffici, aziende e scuole.

Se siete interessati a giornate di formazione sull'ascolto da proporre all'interno della vostra realtà lavorativa o scolastica, vi invitiamo a contattarci per un percorso personalizzato in base alle vostre esigenze (telefonoamico@143.ch).

Eventi

25 febbraio la trasmissione televisiva "Insieme", in onda su LA1, ha dedicato una puntata alla nostra associazione.

14.3 In occasione della giornata dell'ascolto 2025 la nostra responsabile della formazione ha partecipato alla trasmissione "Il Quotidiano", in onda su LA1.

27-28 settembre abbiamo rinnovato la presenza all'evento StraLugano, nella sezione Run4Charity.

A ottobre è nata la **newsletter** di Telefono Amico Ticino e Grigioni italiano, uno spazio dedicato a raccontare i progetti, le attività dell'associazione, le collaborazioni. La newsletter ci permette di condividere aggiornamenti ed eventi, e di raccontare chi siamo e cosa facciamo. Per riceverla ci si può iscrivere tramite il QR sottostante.



Iscrivetevi alla nostra newsletter per ricevere aggiornamenti, novità e contenuti esclusivi!

Collaborazioni

Le collaborazioni con il Cantone ci permettono di offrire sostegno per problemi specifici ricevendo un prezioso contributo finanziario.

Anche nel 2025 abbiamo gestito la linea per la dipendenza dal gioco d'azzardo, che si appoggia al numero verde nazionale 0800 040 080; numerose persone, che si trovano ad affrontare questa problematica, hanno potuto parlare con i nostri volontari ed essere indirizzate agli specialisti di Ingrado per una consulenza mirata.

Siamo stati sollecitati, sia telefonicamente che via chat, da richieste di aiuto per situazioni di violenza vissute non solo all'interno delle mura domestiche e, in molti di questi casi, abbiamo potuto fornire il numero della LAV, il servizio cantonale per l'aiuto alle vittime di reati.

Donazioni

La qualità del nostro servizio è garantita dalla competenza dei nostri volontari, che seguono una formazione continua e la nostra presenza sul territorio 24 ore su 24 è garantita dal numero dei nostri volontari, che deve sempre essere riconfermato con delle formazioni di base annuali.

I costi per la formazione e per l'operatività dell'associazione possono essere sostenuti solo grazie alla generosità di chi crede nel nostro lavoro e nella necessità di esserci per aiutare l'altro: grazie per il vostro sostegno!

Heart2Heart

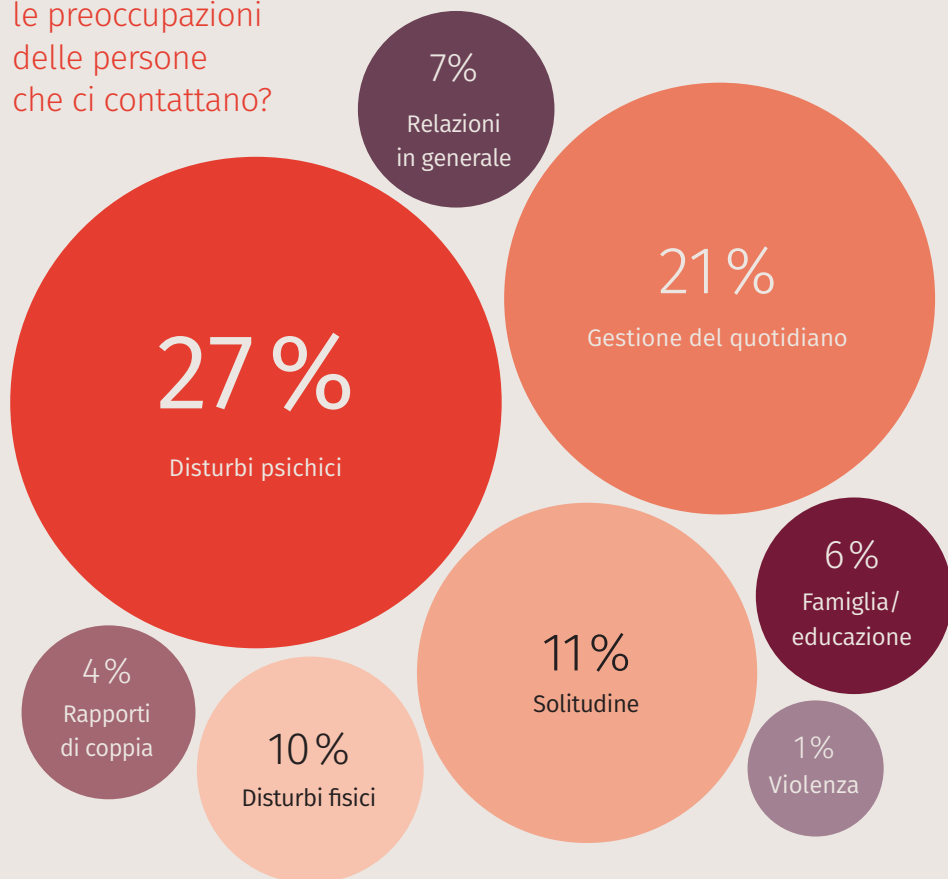
È la linea di ascolto in inglese di Telefono Amico, raggiungibile tutti i giorni dalle 18 alle 23 al numero **0800 143 000**.

Si rivolge soprattutto alla popolazione internazionale che risiede in Svizzera. Attiva dal 2023, completa i servizi regionali e nel 2025 ha ricevuto 1'509 chiamate.

Fatti e cifre 2025

Ticino e Grigioni italiano

Quali sono
le preoccupazioni
delle persone
che ci contattano?



Altre tematiche:

- Esistenza/finanze, 3%
- Tendenza suicida/suicidio, < 2%
- Lavoro/formazione/disoccupazione, > 1%
- Dipendenze, > 1%
- Spiritualità/senso della vita, 1%
- Sessualità/problemi sessuali, 1%
- Perdita/lutto/morte, 1%
- Tematiche di attualità, < 1%
- Diversi, < 1%

Come veniamo contattati?



20252

Contatti
telefonici



363

Contatti
via chat

Alcune sedi offrono anche un servizio di consulenza e-mail, da noi non attivo.

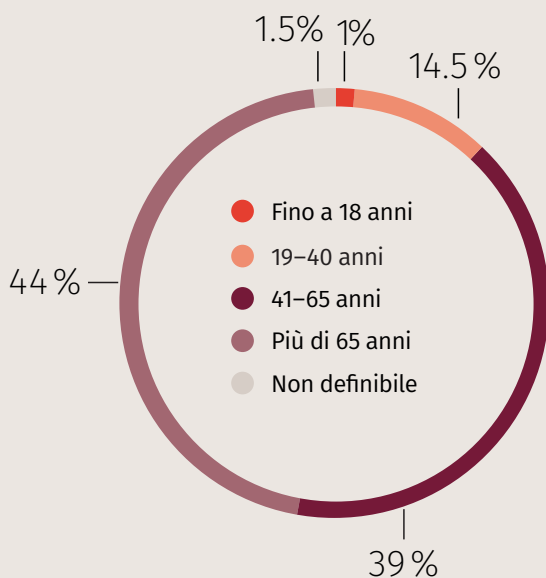
Statistica 2025

	Telefono	Chat
Contatti	20'252	363
Colloqui di aiuto	13'884	229
Uomini	4'177	31
Donne	9'696	184
Non definibile	11	13
Non binario	0	1

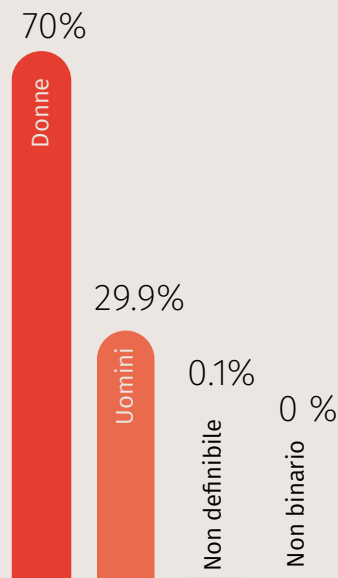
Telefono e chat a confronto

I contatti telefonici provengono in maggioranza da persone della fascia d'età over 65, seguita dalla fascia d'età 41-65; la chat si conferma invece il canale di contatto preferito dai giovani e dai giovani adulti. A contattarci sono in prevalenza donne, sia al telefono che via chat. La tematica suicidale è affrontata con più frequenza nei colloqui via chat rispetto ai colloqui telefonici.

Età stimata utenti



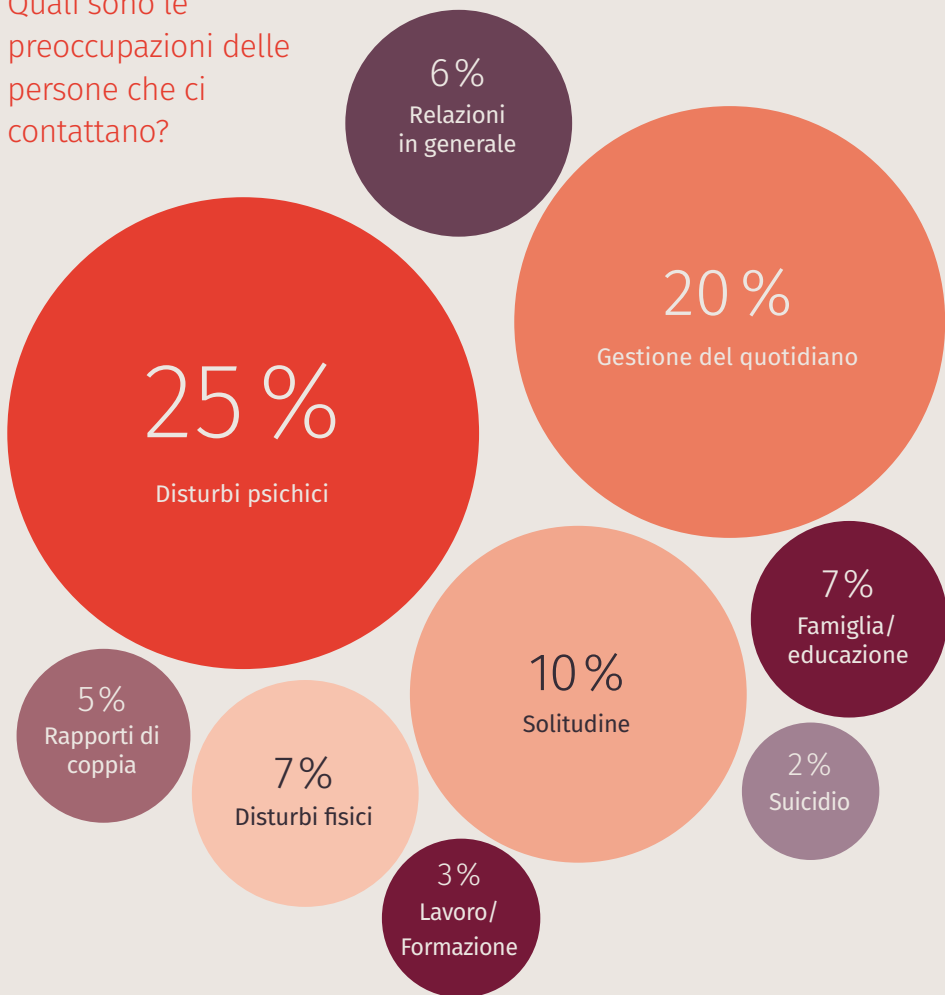
Sesso



Fatti e cifre 2025

Svizzera

Quali sono le preoccupazioni delle persone che ci contattano?



Altre tematiche:

- Dipendenze, 2%
- Esistenza, finanze, 2%
- Violenza, 2%
- Spiritualità/senso della vita, 1%
- Tematiche di attualità, 1%
- Perdita/Lutto/Morte, 1%
- Sessualità, 1%
- Altre tematiche, 5%

Come veniamo contattati?



196 228

Colloqui telefonici



1093

Contatti
per e-mail

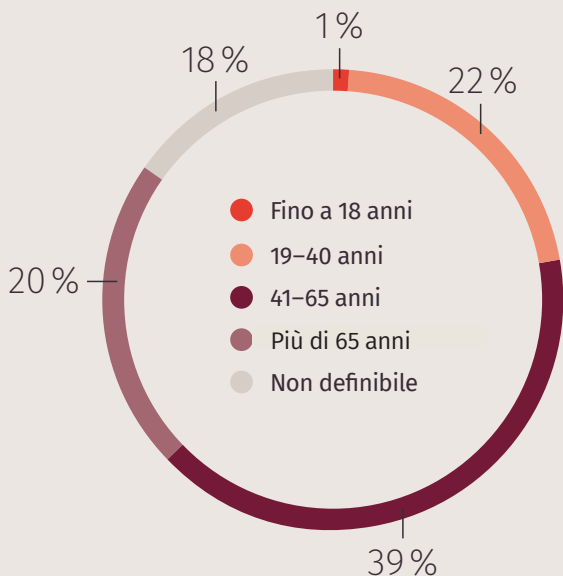


9122

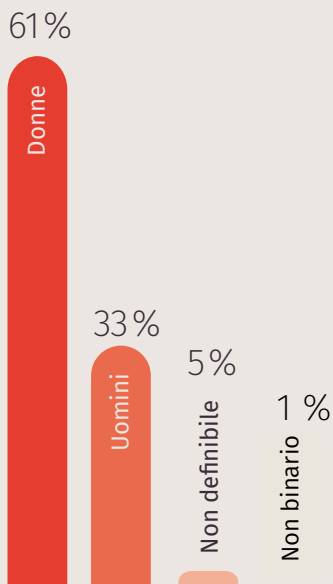
Contatti
via chat

A livello svizzero ci sono state circa 13000 telefonate in più rispetto al 2024. Anche i colloqui via chat, a cui ricorrono soprattutto i giovani, hanno registrato un aumento significativo. Le tematiche affrontate sono sostanzialmente in linea con gli anni precedenti. Particolarmente frequente è stata la tematica dei disturbi psichici, affrontata nel 25% delle conversazioni.

Età stimata utenti



Sesso



Estratto del bilancio d'esercizio 2025

Bilancio

ATTIVO	31.12.2025	31.12.2024
Sostanza circolante	132'046.37	146'174.93
Liquidità	46'080.82	132'883.68
Crediti da forniture e prestazioni	0.00	0.00
Altri crediti a breve termine	0.00	0.00
Ratei e risconti attivi	85'965.55	13'291.25
Attivo fisso	0.00	0.00
Immobilizzazioni materiali	0.00	0.00
Immobilizzazioni finanziarie	0.00	0.00
Totale Attivo	132'046.37	146'174.93
PASSIVO	31.12.2025	31.12.2024
Passivo a breve termine	36'953.15	23'907.73
Creditori commerciali	-618.55	-4'743.10
Altre passività correnti	0.00	0.00
Accantonamenti a breve termine	0.00	0.00
Ratei e risconti passivi	37'571.70	28'650.83
Passivo a lungo termine	0.00	0.00
Debiti finanziari a lungo termine	0.00	0.00
Altri passivi a lungo termine	0.00	0.00
Accantonamenti a lungo termine	0.00	0.00
Fondi assegnati	0.00	0.00
Capitale d'organizzazione (capitale proprio)	95'093.22	122'267.20
Capitale sociale	0.00	0.00
Capitale libero	92'267.20	99'092.16
Fondi liberi	30'000.00	30'000.00
Risultato d'esercizio	-27'173.98	-6'824.96
Totale Passivo	132'046.37	146'174.93

Conto economico

	Consuntivo 2025	Consuntivo 2024
Quote associative	980.00	940.00
Donazioni ricevute	186'520.15	219'568.82
Contributi del settore pubblico	148'030.00	131'023.00
Ricavi da prestazioni e servizi	11'481.40	13'932.16
Prestazioni dei volontari	524'775.00	530'937.50
Totale ricavi d'esercizio	871'786.55	896'401.48
Contributi versati all'associazione mantello	-14'438.35	-14'655.30
Costo del personale	-795'442.80	-798'250.70
Costo del personale salariato	-237'706.05	-227'356.50
Prestazioni dei volontari	-524'775.00	-530'937.50
Corsi e formazione dei volontari	-4'393.00	-4'000.00
Esborsi e spese dei volontari	-28'568.75	-35'956.70
Costi d'esercizio	-88'858.78	-90'046.23
Costi d'amministrazione	-9'510.45	-9'586.60
Affitti e costi per locali	-34'765.80	-38'398.68
Pubblicità e raccolta fondi	-18'489.30	-19'463.80
Costi informatica, impianti e mobilio	-22'685.73	-20'924.85
Spese per gli organi direttivi	-3'407.50	-1'672.30
Ammortamenti	0.00	0.00
Totale costi d'esercizio	-898'739.93	-902'952.23
Risultato di gestione	-26'953.38	-6'550.75
Risultato finanziario	-220.60	-274.21
Risultato straordinario	0.00	0.00
Risultato prima della variazione del capitale dei fondi	-27'173.98	-6'824.96
Variazione del capitale dei fondi	0.00	0.00
Risultato d'esercizio	-27'173.98	-6'824.96

Il conto annuale è stato redatto in conformità agli Swiss GAAP FER e alle disposizioni del Codice delle obbligazioni svizzero. Informazioni dettagliate sono contenute nel conto annuale completo che, insieme al rapporto dell'ufficio di revisione, può essere richiesto alla sede regionale o può essere scaricato inquadrando il codice QR sottostante:



Rapporto di revisione

L'ufficio di revisione conferma che, in occasione della revisione del 5 marzo 2026, non sono stati rilevati fatti che possano far ritenere che il conto annuale non dia un'immagine fedele della situazione patrimoniale, finanziaria ed economica corrispondente alla realtà in conformità con Swiss GAAP FER.

Comitato di patrocinio

- F. Bolla, Presidente Croce Rossa Ticino
- T. Carlevaro, dr. med. specialista in psichiatria
- G. Cereghetti, Presidente ATTE
- M. Cocchi, Comandante Polizia Cantonale
- S. D'Archino, Presidente Consiglio sinodale della Chiesa evangelica riformata nel Ticino
- R. De Rosa, Direttore DSS Cantone Ticino
- C. Denti, Presidente Pro Senectute Ticino e Moesano
- Dipartimento dell'economia pubblica e socialità, Coira
- C. Finzi, delegata LAV
- D. Forini, Direttore cantonale Pro Infirmis Ticino
- S. Frisoli, Direttore Caritas Ticino
- K. Gianola, Direttrice Ingrado – Servizi per le dipendenze
- D. Intraina, Direttore Organizzazione Sociopsichiatrica Cantonale, Mendrisio
- L. Lambertini, Rettrice dell'Università della Svizzera italiana
- G. Merlani, Medico cantonale
- F. Milani, Presidente Pro Grigioni Italiano
- P. Pelli, Direttore Corriere del Ticino
- A. Petruzzella, Presidente Associazione Bancaria Ticinese
- D. Ritzer, Direttore LaRegione

Ringraziamo di cuore tutti coloro che ci hanno sostenuto con una donazione. Ogni contributo per noi è importante e può fare la differenza. Il marchio Zewo, di cui la nostra associazione beneficia dal 2003, garantisce un utilizzo responsabile e trasparente delle vostre donazioni.

Ditte: AIL Servizi SA – Alsolis SA – Amiconi Consulting SA – Architetti Mario Botta – Banca Raiffeisen della Campagnadorna – Banca Raiffeisen Tre Valli – CA Indosuez (Switzerland) SA – Clinica Hildebrand – Coop Regione Ticino – Cooperativa Migros Ticino – Cornèr Banca SA – Edmond de Rothschild (Lugano) SA – Garbani SA – Gehri Rivestimenti SA – Les Fils Dreyfus & Cie – Lucchini & Canepa Ingegneria SA – Montanstahl SA – Open Partners Asset Management SA – P&M Real Estate SA – Recosa Revisioni e Consulenze SA – Studio d'architettura F. Moro e associati – Studio d'Ingegneria B.R.C. – Studio Fiam SA – Studio Fiduciario Pagani SA – Ticimatica SA – Unione Farmaceutica Distribuzione SA – VIF SA

Associazioni, enti, club e chiese:

ABAD – Ambassador Club Lugano – Associazione Bancaria Ticinese – Chiesa Evangelica Riformata del Ticino – Parrocchia di Selma – Rotary International, Distretto 1980 – Società di Utilità pubblica Bregaglia – Società liberale-radicala di Mutuo Soccorso Valle del Cassarate

Comuni: Alto Malcantone – Arbedo-Castione – Ascona – Bellinzona – Chiasso – Collina d’Oro – Locarno – Lostallo – Lugano – Massagno – Mezzovico-Vira – Minusio – Novazzano – Poschiavo – Riviera – Sorengo – Stabio

Fondazioni: Binares Stiftung – Dear Foundation Solidarité Suisse – Ernst Göhner Stiftung – Fondazione Araldi Guinetti – Fondazione Carla Bernasocchi – Fondazione Carla e Bruno Fabbroni – Fondazione Clelia – Fondazione Dr. M. O. Winterhalter – Fondazione Elena ed Arnoldo Ghirlanda-Lepori – Fondazione Famiglie fu Ercole e Emilio Ferrari – Fondazione Fidinam – Fondazione ing. Pasquale Lucchini – Fondazione Gabriele Chiattonne – Fondazione Lucia Solari – Fondazione Neva e Giuseppe Volonterio – Fondazione Nerina Bellingeri ved. Gualdi – Fondazione Parco San Rocco – Fondazione Pietro Molinari per la gioventù – Fondazione Rudolf Chaudoire – GAB Charity Foundation

Grazie!

al **Canton Ticino** che ci sostiene regolarmente con il Fondo Swisslos e che quest’anno ha elargito un contributo straordinario;

al **Canton Grigioni** che ci ha sostenuto tramite le tasse di licenza per la mescolata di bevande alcoliche del Cantone;

ai **Comuni** per il loro sostegno e la collaborazione, e ai **media**, che ci accolgono permettendoci di promuovere la nostra attività e sensibilizzare la popolazione;

a **Pianeta Lingua** che ha devoluto alla nostra associazione parte del ricavato delle vendite dei coupon natalizi;

a **Rotary International, Distretto 1980** per il prezioso sostegno all’ampliamento del servizio di consulenza via chat di Telefono Amico;

agli **amici** che ci hanno aiutato in vari modi: ALL Servizi SA, Società Generale di Affissioni Lugano, Ticinonline SA, 20 minuti SA.

Ricordiamo che le offerte per la nostra associazione, di pubblica utilità, beneficiano dell’esenzione fiscale (art. 154 L.T.) e che le donazioni che globalmente raggiungono fr. 100.- sono detraibili dalla dichiarazione fiscale.

Collaboriamo

- dal 1997 con il DSS del Cantone Ticino per la Legge in aiuto alle vittime di reati (LAV)
- dal 2009 partecipiamo al Progetto di prevenzione del gioco patologico del Cantone Ticino

Siamo membri di

Conferenza del volontariato sociale (CVS), che riunisce le organizzazioni impegnate nel volontariato nella Svizzera italiana

Attraverso l'Associazione Svizzera di Telefono Amico siamo membri di:

- IFOTES Federazione Internazionale dei Servizi Telefonici di Emergenza (www.ifotes.org)
- IPSILON Iniziativa per la prevenzione del suicidio in Svizzera (www.ipsilon.ch)
- ZEWO Ufficio centrale delle opere di beneficenza (www.zewo.ch)
- Salute Pubblica Svizzera (www.public-health.ch)
- Rete Salute Psicica Svizzera (www.npg-rsp.ch)
- Rete Svizzera volontariato (www.rete-volontariato.ch)

ZEWO

Ufficio centrale delle opere di beneficenza

Il marchio ZEWO, di cui la nostra associazione beneficia dal 2003, garantisce un utilizzo responsabile e trasparente delle vostre donazioni.

Per ulteriori informazioni sulla Fondazione ZEWO:

Tel. 044 366 99 55 / www.zewo.ch

Telefono Amico ha bisogno di volontari disponibili per turni diurni (4h) e notturni (8h), interessati a seguire un corso di formazione, con un'età compresa tra 30 e 70 anni.

**143.ch – Telefono Amico
Ticino e Grigioni italiano**

Fermo Posta
Via R. Simen 14a
6900 Lugano

091 970 22 72
telefonoamico@143.ch
143.ch/it

IBAN: CH14 0076 4190 9983 5200 1

Impaginazione
Vera Bianda

Stampa
La Buona Stampa

Con il sostegno di



**La vostra donazione
in buone mani.**

ail

Repubblica e Cantone Ticino
DECS
SWISSLOS

FONDO
GI●C●●
PATOLO
GICO●ti