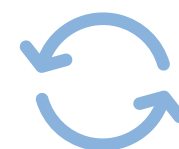


## I primi nella difesa dei diritti di bambini e adolescenti

Linea 19696: dalla sua nascita nel 1987 sono stati gestiti oltre 74.800 casi.  
Linea 114 Emergenza Infanzia dalla sua nascita nel 2003 gestiti oltre 20.000 casi.

ASCOLTO > INTERVENTO > STUDIO > PREVENZIONE >



### IL 2018 DI TELEFONO AZZURRO

**19696 linea gratuita per bambini e adolescenti: 2.794 casi gestiti**  
linea 19696: 1.559 casi gestiti  
chat 19696: 5.668 contatti ricevuti, 1.095 casi gestiti  
e-mail e web: 140 casi gestiti  
Media di 232,8 casi gestiti al mese e di 7,6 al giorno nel 2018.

**114 Emergenza Infanzia: 1.416 casi gestiti + 2.277 segnalazioni**  
linea 114: 1.326 casi gestiti  
chat 114: 400 contatti ricevuti, 90 casi gestiti  
Media di 118 casi gestiti al mese e di 3,8 al giorno nel 2018.  
hotline 114: 2.277 segnalazioni di materiale pedopornografico  
Media di 189,7 segnalazioni al mese e di 6,2 al giorno nel 2018.

**116000 bambini scomparsi: 66 casi gestiti**  
66 casi gestiti, 84 contatti successivi

**Orientamento legale: 60 richieste**  
60 richieste di servizio di orientamento legale

**Informazione web e social**  
www.azzurro.it: 588.030 visualizzazioni di pagina  
114.it: 4.300 utenti  
nonstiamozitti.azzurro.it: 3.142 utenti  
116-000.it: 5.210 utenti  
giovaniprotagonisti.azzurro.it: 13.029 utenti  
Facebook: 88.341 fan - Twitter: 6.593 follower

**Progetto Scuola Educazione: 650 laboratori per 13.000 studenti**  
12.986 studenti raggiunti  
2.413 adulti raggiunti (1.345 docenti, 1.068 genitori)  
650 laboratori nelle scuole

**Bambini e Carcere: circa 12.000 ingressi**  
22 istituti penitenziari in 19 città  
Media di circa 1.000 ingressi di minori ogni mese nel 2018.  
22 ludoteche, 2 ICAM, 1 Nido, 10 Aree Verdi

**Volontari e Centri Territoriali: da 500 a 5.000 volontari**  
473 volontari  
32 gruppi locali  
5.600 volontari circa per Fiori d'Azzurro

## DA OLTRE 30 ANNI I PRIMI IN DIFESA DI BAMBINI E ADOLESCENTI

### IL NOSTRO VALORE

Dal 1987 diamo ascolto a bambini e adolescenti che vivono situazioni di abuso e disagio. Per primi abbiamo dato voce alle richieste di aiuto dei minori, attraverso il telefono. Da allora siamo al fianco di bambini e adolescenti al telefono, sul web, in chat, a scuola, sul territorio. Non ci limitiamo all'ascolto e all'intervento. Lavoriamo per la creazione e la diffusione di una vera e propria cultura dei diritti dei minori. Attraverso studi e ricerche, la collaborazione con istituzioni e organizzazioni in Italia e nel mondo, con le aziende, in maniera innovativa e al passo con i cambiamenti che interessano la società e coinvolgono bambini e adolescenti. Siamo promotori attivi della difesa dei diritti dei minori, e interveniamo laddove questi diritti sono minacciati. On-line e off-line. Sentiamo la responsabilità di essere il primo e più autorevole punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà. Questa responsabilità è il nostro impegno quotidiano e ci impone di aprirci al confronto e alla collaborazione con tutti coloro che a vario titolo - famiglie, personale della scuola, dei servizi, delle forze dell'ordine - contribuiscono a creare una cultura dei diritti che protegga bambini e adolescenti.

### LA NOSTRA VISIONE

Telefono Azzurro ritiene che i bambini e gli adolescenti abbiano il pieno diritto di vivere e crescere in una comunità dove viene rispettata la loro dignità e il diritto all'auto-realizzazione. Obiettivo di Telefono Azzurro è dare piena concretezza alla Convenzione dell'Onu che sancisce il superiore interesse del bambino, in ogni decisione, azione legislativa, provvedimento giuridico, iniziativa pubblica o privata di assistenza sociale, l'interesse superiore del bambino deve essere una considerazione preminente. Telefono Azzurro intende contribuire allo sviluppo di una piena cultura dei diritti dei minori, a cominciare dall'ASCOLTO quale strumento di accoglienza, relazione, gestione e prevenzione delle istanze di bambini e adolescenti, così come stabilito dall'art.12 della stessa Convenzione. Secondo la Convenzione l'Ascolto è infatti un diritto dei bambini e, per Telefono Azzurro, un dovere degli adulti.

### LA NOSTRA MISSIONE

Telefono Azzurro promuove un rispetto totale dei diritti dei bambini e degli adolescenti. Con le sue attività ogni giorno sostiene le loro potenzialità di crescita e li tutela da abusi e violenze che possono pregiudicarne il benessere e il percorso di crescita. Ascolta ogni giorno bambini e adolescenti e offre risposte concrete alle loro richieste di aiuto, anche attraverso la collaborazione con istituzioni, associazioni e altre realtà territoriali. Opera in un contesto internazionale per la promozione di una cultura dei diritti. Persegue il benessere di ogni bambino e il suo diritto a crescere in un ambiente sicuro e all'interno di una rete di relazioni in grado di assicurarne lo sviluppo e prevenirne abuso e disagio.

### LA NOSTRA STORIA

Telefono Azzurro nasce nel 1987 a Bologna: promotore dell'iniziativa è Ernesto Caffo, all'epoca professore associato di Neuropsichiatria Infantile all'Università degli Studi di Modena. L'associazione nasce per poter dare ascolto alle richieste di aiuto dei bambini, una risposta concreta al "diritto all'ascolto" riconosciuto al bambino dalla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia firmata dalle Nazioni Unite. Oggi Telefono Azzurro è linee di ascolto e di intervento (telefono, mobile, web, chat, app, social network), nonché progetti di prevenzione tramite educazione e sensibilizzazione sul territorio, nelle scuole, verso gli adulti e verso chi decide.



SOS Il Telefono Azzurro Onlus - Ente Morale riconosciuto  
Via Copernico 1 - 20125 Milano - www.azzurro.it - C.F. 92012690373

Per proteggere l'identità di bambini e soggetti citati nelle fotografie e i nomi utilizzati non rappresentano necessariamente le persone descritte nel testo.

Il bilancio 2018 è stato sottoposto a revisione contabile da parte della società PwC.  
Ideazione, strategia, contenuti e grafica: UN-GURU | unique management advisory

## #primiadifesadeidirittideibambini

## Telefono Azzurro nel 2018



**LINEE D'ASCOLTO E D'EMERGENZA**  
19696  
114 Emergenza Infanzia  
116000 Minori scomparsi  
tre risposte a tre emergenze



**CHAT E WHATSAPP**  
Le chat dell'19696 e 114 e l'Instant messaging di Whatsapp per il 114 Emergenza Infanzia sono tre canali immediati per la richiesta d'aiuto



**LE APP**  
I servizi 19696, 114 e 116000 sono accessibili anche attraverso app geolocalizzate, per essere sempre vicini quando un bambino ha bisogno d'aiuto



**I SOCIAL NETWORK**  
Telefono Azzurro dialoga con i ragazzi attraverso Facebook, Twitter, YouTube, Instagram



**I VOLONTARI**  
Sono 473, impegnati nei progetti scuola, carcere e nelle campagne di sensibilizzazione



**CENTRI TERRITORIALI**  
sedi operative e di volontariato dislocate in tutta Italia



**RICERCA E SVILUPPO**  
Il Centro Studi, i progetti multistakeholder nazionali e internazionali



### NEL MONDO

Telefono Azzurro è presente in tutti i principali network internazionali che si occupano di tutela dell'infanzia e promozione dei diritti dei bambini ed adolescenti



### IN ITALIA

Telefono Azzurro è operativo da sempre in tutto il Paese





## Alcune attività e progetti nel 2018

### Linee di Ascolto e di Emergenza

- 19696**  
 la linea è attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno attraverso la linea telefonica 19696, attraverso la chat one to one è operativa dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22, sabato e domenica dalle 8 alle 20. Servizio totalmente gratuito per il chiamante. È dedicato a fornire supporto e aiuto, all'interno di uno spazio di ascolto e di consulenza di tipo psicopedagogico, a bambini, adolescenti e adulti per tutte quelle situazioni che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e ragazzi, unitamente alla valorizzazione della Rete dei Servizi presenti a livello territoriale.
- 114 Emergenza Infanzia**  
 Il 114 Emergenza Infanzia, gestito da Telefono Azzurro dal 2003, è un Servizio multicanale di emergenza di pubblica utilità del Dipartimento delle Pari Opportunità, successivamente trasferito per competenza al Dipartimento per le Politiche della Famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- 116000 Minori Scomparsi**  
 Dal 2009 è attivo in Italia il 116000, Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi, numero d'emergenza afferente al Ministero dell'Interno che, con la sottoscrizione di un Protocollo di Intesa, ne ha assegnato l'affidamento esclusivo a Telefono Azzurro.

### Sensibilizzazione e Prevenzione a Scuola

Telefono Azzurro, in qualità di Ente di formazione accreditato dal Ministero dell'Istruzione dell'università e della ricerca, propone, tramite il progetto Educazione, laboratori interattivi di sensibilizzazione e prevenzione primaria. Il Protocollo siglato nel 2017 con il MIUR rinnova l'impegno di Telefono Azzurro a collaborare con il sistema educativo e formativo per lo studio e l'attuazione di metodologie e buone pratiche finalizzate alla prevenzione, riduzione e contrasto della dispersione scolastica, di ogni forma di discriminazione, ed esclusione del disagio giovanile nelle sue diverse forme. Tra i progetti più rilevanti nel 2018: Safer Internet Center - Generazioni Connesse, Progetto Europeo sulla promozione dell'uso corretto della rete rivolto a studenti, insegnanti e genitori e "Non stiamo zitti: proposta integrata tra ascolto e azione contro il bullismo", formazione e prevenzione specifiche sui temi del bullismo e cyberbullismo.

### Centro Studi e Ricerche

- Attenzione e costante allineamento alle nuove tecnologie digitali e agli strumenti e canali utilizzati da bambini e adolescenti
- Report, quantitativi e qualitativi sull'attività delle linee di ascolto e di emergenza
- Realizzazione di Dossier monotematici su temi della pedofilia e dei minori scomparsi
- Documenti tecnici per Ministeri, altre istituzioni ed Enti come la Carta di Roma, Libro Bianco, ecc.
- Ricerche e pubblicazioni sui temi dei comportamenti degli adolescenti e del bullismo.

### Condivisione e Progetti Internazionali

Un elemento di centrale importanza per l'attività di Telefono Azzurro è rappresentato dalla costante partecipazione a progetti di rilevanza internazionale insieme ad altre Associazioni, Istituzioni e servizi per la prevenzione e l'intervento in situazioni di abuso all'infanzia e all'adolescenza e la promozione dei diritti di bambini e ragazzi, anche alla luce delle tecnologie odierne sempre in evoluzione. Fenomeni come la produzione e la diffusione del cosiddetto Child Sexual Abuse Material on-line sono, infatti, di rilevanza globale. Il dialogo sulle best practice presenti in Europa permette di promuovere la loro implementazione a livello nazionale. La costituzione di network operativi consente, al tempo stesso, di offrire servizi di aiuto efficaci e di qualità, nonché la promozione di una cultura dell'infanzia più attenta ai diritti dei bambini, finalizzata non solo alla prevenzione delle situazioni di disagio, ma soprattutto alla promozione del benessere dei minori. Alle attività svolte da Telefono Azzurro nell'ambito dei progetti europei si aggiunge dunque l'attività connessa alla partecipazione dell'Associazione ai più importanti network internazionali in materia di protezione dei minori quali:



### Collaborazioni con Imprese ed Enti

- Nel 2018 Telefono Azzurro ha rafforzato le relazioni con:
- le Istituzioni al fine di promuovere proposte di leggi e piani di azioni e di intervento su tematiche anche specifiche quali per esempio il bullismo e cyberbullismo, e in un più ampio spettro, sulle politiche di intervento in rete in difesa dei diritti dell'infanzia,
  - il mondo dell'impresa, con particolare attenzione a quelle che hanno fatto delle nuove tecnologie il loro core business, quale possibile strumento di leva e di sostegno alternativo per la realizzazione dei suoi progetti.
  - il mondo associativo, con particolare rilievo AICS e CNESC per le attività istituzionali ai fini da una parte di affrontare gli scottanti temi dell'abuso e bullismo (AICS), dall'altra per rafforzare la rete di rapporti associativi al fine di potenziare ed incrementare una migliore cultura del Servizio Civile Volontario

### Bambini in Carcere

Dal 1993 Telefono Azzurro promuove e realizza - senza alcun finanziamento pubblico - il progetto "Bambini e Carcere", rivolto alla tutela di quei bambini di cui uno o entrambi i genitori sono detenuti, nel rispetto dell'art. 9 della Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (ONU, 1989), il quale sancisce che il bambino i cui genitori, o uno dei due, si trovano in stato di detenzione, deve poter mantenere con loro dei contatti appropriati. Il progetto è in collaborazione, sulla base di un protocollo di intesa, con il Ministero della Giustizia e il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria. Coordinato a livello nazionale, è gestito a livello locale dai volontari, di età compresa tra i 18 e i 75 anni, opportunamente formati e periodicamente aggiornati, che svolgono la propria missione in stretta e costante collaborazione con tutti gli operatori penitenziari. Il progetto si declina attraverso due diverse azioni che mirano a raggiungere lo stesso obiettivo: a) Il progetto "Nido/ICAM", destinato ai bambini (0-6 anni) che vivono negli Istituti Penitenziari e negli Istituti a Custodia Attenuata per Madri detenute (ICAM); b) Il progetto "Ludoteca" è, invece, finalizzato a creare un clima sereno e accogliente per il minore che accede nell'Istituto Penitenziario per far visita al proprio genitore o parente detenuto.



Ernesto Caffo, fondatore e presidente di Telefono Azzurro, è nella Pontificia Commissione per la Tutela dei Minori. Unico italiano tra 16 membri, otto uomini e otto donne, scelti direttamente da Papa Francesco.

## Bilancio 2018

RENDICONTO GESTIONALE (Riclassificato per Progetti/Attività)	2018	2017
<b>PROVENTI</b>		
Contributi e liberalità da privati	510.043	515.336
Contributi e liberalità da aziende	126.805	102.564
Contributi e liberalità da associazioni/banche/fondazioni	128.168	61.244
Contributi e liberalità da enti	23.789	21.616
Eredità	506.321	38.570
Contributi Convenzioni e liberalità per finanziamento progetti	389.544	513.358
Proventi da Iniziative Nazionali	712.258	1.016.131
Contributi 5 per mille	439.851	474.824
Quote associative	1.100	1.150
Risarcimenti assicurativi e altri proventi	233.508	21.312
Affitti attivi	4.460	7.814
Variazione rimanenze finali di magazzino	0	0
<b>SUBTOTALE PROVENTI ATTIVITA' ISTITUZIONALE</b>	<b>3.075.847</b>	<b>2.773.919</b>
Proventi progetto 114	554.967	525.000
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>3.630.814</b>	<b>3.298.919</b>
<b>ONERI DI GESTIONE</b>		
<b>A) ONERI PER ATTIVITA' DI ASCOLTO ED INTERVENTO</b>		
1. Linee di ascolto e di emergenza		
Linee d'ascolto gratuite minori e adulti	-269.247	-269.852
Linea 116.000 Bambini Scomparsi	-132.102	-135.061
Linea 114	-457.372	-409.016
2. Volontariato e attività territoriali		
Costi di struttura e personale a sostegno del volontariato	-145.658	-207.878
Progetto Educazione	-106.753	-91.704
Progetto Bambini e Carcere	-110.887	-56.839
Sensibilizzazione e formazione	-47.999	-22.270
3. Ricerca & Sviluppo		
Studi ricerca e formazione	-84.764	-76.190
Sicurezza in rete	-119.504	-69.361
Bullismo	-142.079	-54.479
<b>B) ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE E DI SVILUPPO</b>		
Comunicazione e campagne informative	-289.316	-237.444
Raccolta fondi	-275.828	-186.498
Iniziative Nazionali	-535.607	-722.350
<b>C) ATTIVITA' COMPLEMENTARI DI SUPPORTO</b>		
Attività complementari e di supporto	-258.942	-586.274
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>-2.976.058</b>	<b>-3.125.216</b>
<b>AVANZO/(DISAVANZO) OPERATIVO</b>	<b>654.755</b>	<b>173.703</b>
Accantonamenti a fondi rischi	0	-21.000
Proventi (oneri) finanziari e straordinari	-122.959	36.782
Imposte d'esercizio	-15.657	-23.200
<b>Avanzo di esercizio</b>	<b>516.137</b>	<b>166.285</b>

### NOTE AL BILANCIO 2018

Il bilancio 2018 si chiude positivamente.

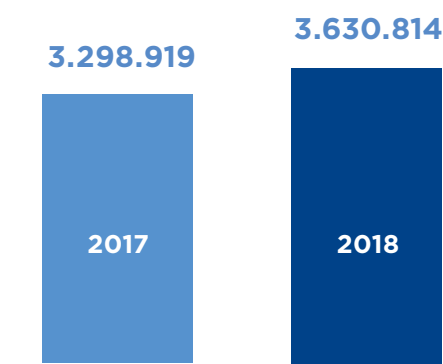
In generale il bilancio registra un sostanziale miglioramento nell'allocazione delle risorse.

Crescono i proventi: +10% rispetto al 2017.

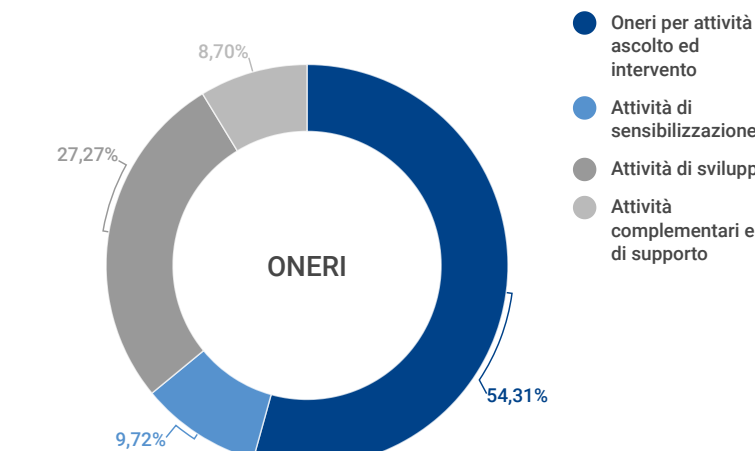
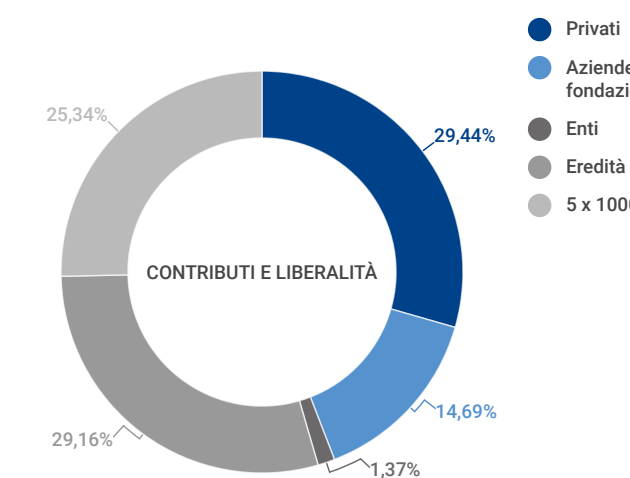
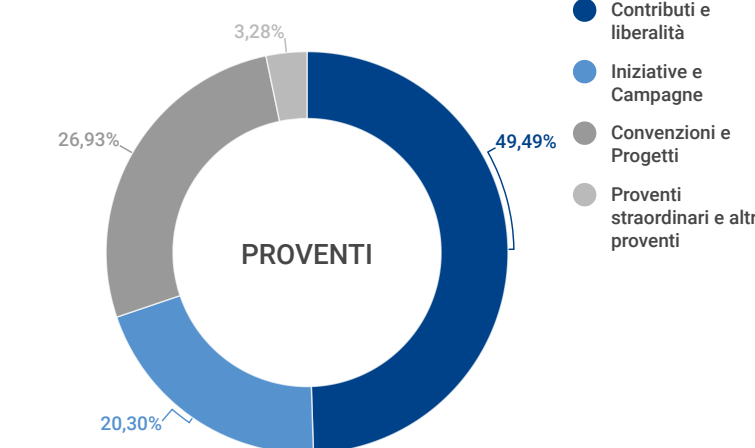
Diminuiscono gli oneri -4,8% rispetto al 2017.

STATO PATRIMONIALE	2018	2017
<b>ATTIVO</b>		
Crediti vs. Soci per versamento quote	6.400	5.700
<b>IMMOBILIZZAZIONI</b>		
Immobilizzazioni immateriali	77.524	3.092
Immobilizzazioni materiali	17.547	13.655
Immobilizzazioni finanziarie	7.690	9.974
<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>		
Immobilizzati alla vendita	208.494	208.494
Crediti	752.646	539.676
Attività finanziarie non immobilizzate	5.142.533	5.219.355
Totale disponibilità liquide	1.532.449	1.194.940
Totale ratei e risconti attivi	36.450	21.974
<b>TOTALE</b>	<b>7.781.733</b>	<b>7.216.860</b>
<b>PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>		
<b>PATRIMONIO NETTO</b>		
Fondo di dotazione	516.457	516.457
Fondi destinati	667.709	667.709
Riserve	4.457.606	4.291.320
Avanzo/disavanzo di gestione	516.137	166.286
<b>FONDI PER RISCHI ED ONERI</b>	<b>292.219</b>	<b>350.777</b>
Trattamento di fine rapp. subordinato	200.630	186.265
<b>DEBITI</b>		
Debiti vs. fornitori	535.194	792.847
Debiti tributari	26.552	24.896
Debiti vs. Istituti previdenziali	28.792	30.585
Debiti verso personale	97.445	56.462
Debiti diversi	41.907	37.890
<b>RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>401.084</b>	<b>95.366</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7.781.733</b>	<b>7.216.860</b>

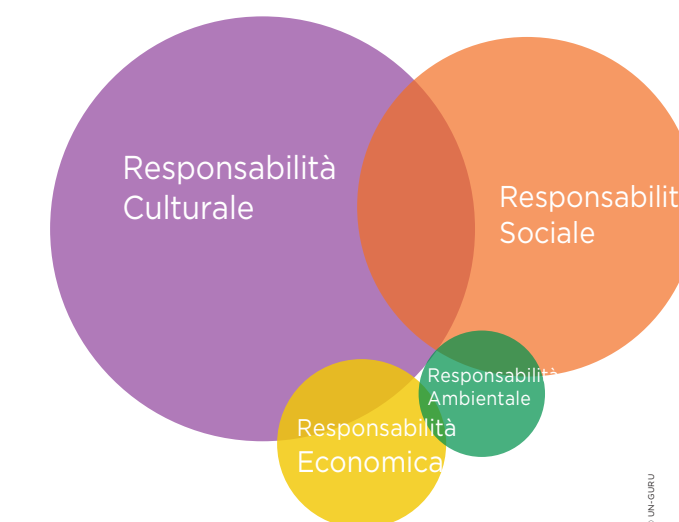
Il bilancio al 31 dicembre 2018 di Telefono Azzurro è sottoposto a revisione contabile volontaria da parte della società PwC



Proventi: +10%



### Telefono Azzurro secondo la metodologia Un-Guru® SEECuRe



Da sempre sappiamo che il valore aggiunto del lavoro svolto da Telefono Azzurro consiste nel contributo dato alla creazione del diritto dei minori e del loro rispetto. Il presente bilancio sociale è stato realizzato applicando l'approccio SEECuRe (Social, Economic, Environmental, Cultural Responsibility) che è alla base della metodologia sviluppata da Un-Guru e che prevede la valutazione e l'integrazione di tutti gli impatti creati da un'organizzazione. Si tratta di una scelta particolarmente idonea per Telefono Azzurro poiché tutta l'attività dell'associazione ha una valenza culturale preminente, in quanto è volta alla creazione di una cultura dei diritti dei minori e della loro salvaguardia. Anche la dimensione sociale è di particolare rilevanza. L'attività svolta dall'associazione infatti intende reagire con prontezza ai mutamenti sociali che impattano sulla vita dei minori e favorire, attraverso tutti i luoghi di relazione e interazione sociale - scuola, famiglia, luoghi di aggregazione, web e canali social - il benessere di bambini e adolescenti.