

# Rapporto annuale

2009





LAURA LUCCHESI - apprendista di commercio Servizio e Amministrazione (secondo anno)  
Divisione Finanze e Immobiliare, Servizio contabilità, Ginevra

› 1'403

impiegati equivalenti  
a tempo pieno\*

› 24

sezioni

› 1'625'223

soci

› 18

Centri tecnici

\* Ciò rappresenta in media 1'856 collaboratori per il Gruppo TCS nel 2009. Questa cifra comprende il personale fisso, ausiliario, gli stagisti, gli apprendisti e «free-lancer», ma non i collaboratori delle Sezioni, né i membri degli Organi.



- 4 Prefazione del presidente centrale**
- 5 Prefazione del direttore generale**
- 18 Il Gruppo TCS**  
Ben preparato per il futuro
- 32 Sezioni**  
Forte grazie alle offerte regionali
- 40 Corporate Governance**  
Strutture trasparenti
- 43 Organi**  
Competenze ben definite
- 47 Rapporto finanziario 2009 - Gruppo**

## Cari soci del Club

Niklaus Lundsgaard-Hansen, presidente centrale



La fiducia che riponete nel TCS è per noi il capitale più prezioso. Per questo vi offriamo un'assistenza completa e servizi di cui potete usufruire. È il caso del soccorso stradale, dell'assistenza sia in Svizzera che all'estero, della protezione giuridica Assista, come anche dell'assicurazione auto TCS. Da 114 anni il marchio TCS è sinonimo di affidabilità, ed esibisce con fierezza lo stemma della Confederazione. Il TCS è diventato un'istituzione nazionale. La buona reputazione del TCS in ogni angolo della Svizzera ci obbliga a fornirvi sempre prestazioni utili, innovative e di alta qualità.

Tra le innovazioni a lungo termine figura l'Accademia della mobilità fondata nel 2008. Quale maggiore fornitore in Svizzera di servizi per la mobilità, il TCS cerca risposte fondate sull'evoluzione futura di questo settore e studia. le nuove tendenze, come per esempio la mobilità elettrica. L'Accademia, come anche il TCS, vogliono incoraggiare le élite politiche, della ricerca, dell'economia e

della società ad anticipare e plasmare le complesse sfide del futuro.

A livello politico il TCS difende con vigore gli interessi degli automobilisti che hanno bisogno di una rete stradale sicura ed efficiente. Strade nazionali ben costruite e mantenute rivestono un'importanza economica sovente sottovalutata. Il TCS intende eliminare rapidamente le strettoie sulle strade nazionali e negli agglomerati. Si impegna anche per la realizzazione di infrastrutture sicure nelle regioni periferiche e di montagna. Il non facile problema da risolvere riguardante il finanziamento a lungo termine dei progetti deve tener conto degli interessi della strada e della ferrovia. I grandi bisogni della strada vietano un ulteriore uso per altri scopi degli introiti fiscali provenienti dal traffico automobilistico e pesante.

A livello di politica ambientale possiamo stilare un bilancio intermedio positivo. Il TCS sostiene provvedimenti efficaci e favorevoli per i consumatori e volti a ridurre le

emissioni di CO<sub>2</sub>. Una tassa sul CO<sub>2</sub> che colpisce i carburanti non è necessaria.

Il TCS si è distinto con le sue proposte nella sicurezza del traffico e nella protezione dei consumatori, raccogliendo l'apprezzamento sia della popolazione sia delle autorità.

Strade sicure, strisce pedonali ben visibili e segnalate test indipendenti su prodotti, corsi professionali per la formazione di base e continua di giovani e anziani conducenti, – sono tutte misure che hanno contribuito al miglioramento della sicurezza del traffico a ogni livello. Voi, quali soci del club, rendete possibile mediante i vostri contributi questo nostro impegno e per questo tutta la popolazione vi è riconoscente.

Anche in futuro il TCS intende difendere gli interessi della società mobile e farà il possibile per soddisfare le esigenze dei propri soci.

## Cari soci, cari collaboratori del TCS

Bruno Ehrlér, direttore generale



Il 2009 è stato un anno ricco di emozioni, di cambiamenti e di progetti. Un anno iniziato con la riorganizzazione in marzo del Gruppo TCS e il relativo trasloco a Schönbrühl del reparto Marketing, nonché la fusione in una divisione dei settori Vendita e Marketing. In maggio sono stati adeguati la struttura e il management di IT. Più tardi, a fine ottobre, abbiamo annunciato l'istituzione del Centro di prestazioni di servizio alla clientela e per i soci (CIC), la cooperazione con KUONI e la chiusura della rete di agenzie. Il 1° dicembre è stato possibile firmare con Kuoni il contratto di collaborazione. Complessivamente, 69 collaboratori sono passati alle dipendenze della maggiore compagnia di viaggi della Svizzera. Questa cooperazione racchiude un grosso potenziale per i nostri soci, che possono approfittare come non mai dell'offerta del marchio TCS.

Nel settore della comunicazione, le varie redazioni sono state riunite in una redazione centrale. Tutto ciò

ha reso possibile la messa in rete dei nostri canali di comunicazione: in futuro offriremo resoconti e informazioni via online e attraverso la rivista TOURING. Nel contempo, sono in pieno svolgimento i lavori per la nuova piattaforma Internet, poiché vogliamo investire nei sistemi di contatto del futuro, conformemente ai desideri dei nostri soci. La chiusura delle nostre agenzie – un processo doloroso che si concluderà alla fine di maggio 2010 – interessa molti collaboratori. È stato necessario notificare 200 licenziamenti. Grazie alle misure di accompagnamento e all'ottima collaborazione tra le risorse umane e i quadri dirigenti è stato possibile garantire la realizzazione in maniera responsabile di questo compito difficile.

I numerosi provvedimenti varati lo scorso anno dimostrano che il TCS ha preso in mano con coraggio il proprio destino ed è disposto ad assicurare il suo futuro in modo sostenibile con le proprie forze. È evidente che cambiamenti della

portata di quelli vissuti dal TCS nel 2009 non possono tutti essere applicati dall'oggi al domani. Sovente, le riforme richiedono tempo e sollevano domande. Eppure, un cambiamento libera spesso energie insospettate. Nella mia funzione, ringrazio i numerosi collaboratori che si sono impegnati per il nostro Club e i suoi soci e che giornalmente sono alla ricerca di soluzioni, nell'intento di dimostrare la capacità concorrenziale del TCS. L'avvenire appartiene a un TCS che sappia orientarsi verso le future esigenze della società mobile. Nel 2009 abbiamo compiuto il primo deciso passo in questa direzione. Mi rallegro per le prossime tappe, sicuramente avvincenti.



MEIKO LIMHUN apprendista autista (terzo anno)  
Divisione Intervento, trasporti operativi, Oensingen



«Il TCS continua ad aiutare anche quando non funziona più nulla. Si tratta di un'offerta eccezionale. Sono fiero di compiere un lavoro tanto importante per gli automobilisti vittime di un guasto grave.»



KAREL E LAILA KNOTEK Durante un'ora di guida



«Mio padre non è un patito dell'automobile, ma la tecnologia e le prestazioni della macchina lo impressionano. Perciò è sociò del TCS. Ritengo giusto che mi trasmetta la propria passione per la mobilità.»



NEILA EL AIDI E LAURA LUCCHESI apprendiste di commercio Servizio e Amministrazione (secondo anno)  
Divisione Finanze e Immobiliare, Servizio contabilità, Ginevra



«I miei colleghi mi dedicano sempre tempo quando ho una domanda. L'intero team mi sostiene in vista degli esami di fine tirocinio. Questa solidarietà è veramente formidabile ed è tipica del TCS.»



RONNY MEIER apprendista di meccatronica d'automobili (secondo anno)  
PETER WÄLCHLI formatore presso il Central Garage  
Divisione Intervento, Central Garage a Emmen



«Richiamare l'attenzione degli apprendisti sui particolari è uno dei miei compiti principali quale insegnante. Da noi, nel garage centrale, un lavoro accurato e competente è fondamentale. È grazie a questa formazione che i nostri pattugliatori sulla strada possono impegnarsi a fondo per la sicurezza.»



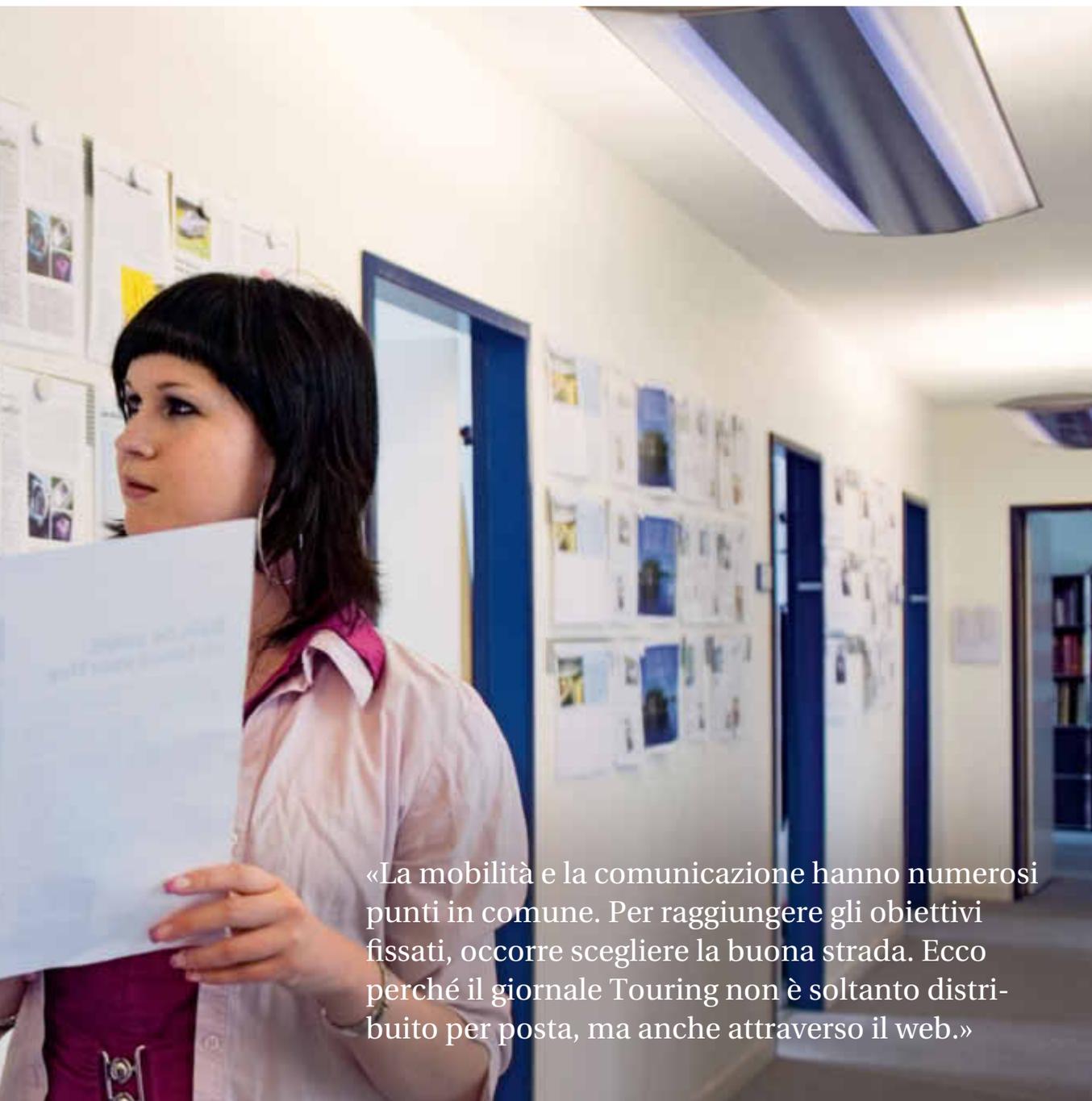
ROLAND E RÉMY JAVET Al lago di Morat



«Ovviamente, mio nipote segue da tempo la sua strada. Sono molto contento che faccia affidamento a un partner fidato come il TCS. Suo padre e io abbiamo fatto altrettanto.»



FELIX MAURHOFER redattore capo  
SYLVIE FALLOT assistente di redazione  
Divisione Comunicazione, Politica & Sicurezza stradale, redazione Touring, Berna



«La mobilità e la comunicazione hanno numerosi punti in comune. Per raggiungere gli obiettivi fissati, occorre scegliere la buona strada. Ecco perché il giornale Touring non è soltanto distribuito per posta, ma anche attraverso il web.»

## Ben preparato per il futuro

### Club e aziende – Divisione Marketing & Vendita

Come per l'intero TCS, il 2009 è stato anche per la divisione Marketing & Vendita (M&V) un anno di mutamenti, con al centro il cambiamento di sede, la costituzione di nuovi team, la nuova definizione della strategia di marketing e di vendita, nonché l'ordinato smantellamento della rete di agenzie.

Grazie al sostegno di un'organizzazione temporanea, dopo la decisione di primavera il marketing, oltre a sbrigare le quotidiane attività operative, è stato in grado di portare a termine nel giro di pochi mesi il cambiamento di sede e di formare una nuova organizzazione interna.

Quale primo passo, sotto la guida del nuovo responsabile del marketing sono state riesaminate le esistenti misure di marketing sulla base della loro propensione alla vendita, ai clienti e al mercato, orientandole poi sistematicamente alla distribuzione. In secondo tempo, sono stati aggiornati i criteri riguardanti i prodotti e i servizi. In stretta collaborazione con tutti i settori d'attività del TCS sono stati creati pacchetti di offerte per diversi gruppi di clienti del TCS.

Nel 2009, la nuova organizzazione del marketing ha riesaminato e semplificato i propri processi lavorativi interni, introducendo un controllo sistematico – misurato sul grado di successo ottenuto – di tutte le misure di marketing. Una concezione grafica per le campagne semplice e chiara conferisce ultimamente coerenza formale alla comunicazione marketing e accelera il lavoro operativo. I soldi investiti nel marketing vengono così sfruttati più efficacemente.

Con la chiusura delle agenzie, in futuro la vendita diretta attraverso canali come Internet, il telefono o i partner diventerà ancora più importante. Il marketing ha il compito di condurre i potenziali clienti verso i diversi punti di contatto e canali di vendita per invogliarli ad acquistare. Per questo diventa sempre più prioritario il controllo centralizzato dei messaggi inviati attraverso i vari canali di comunicazione e diretti ai diversi gruppi d'interesse. Nel settembre 2009 è stato perciò istituito all'interno di M&V il settore «Gestione della clientela», che assumerà a medio e lungo termine in seno al TCS la responsabilità della gestione dei clienti. In un primo tempo, questo settore elabora e applica poi la strategia di contatto col cliente.

### Campagne marketing

La campagna ETI promossa all'inizio dell'estate scorsa è il primo esempio della nuova filosofia che guida il nostro approccio al mercato. Il libretto ETI è stato offerto assieme alla proposta di affiliarsi al Club e, per la prima volta, poteva essere acquistato anche dai non soci. La possibilità di vincere una vacanza ha costituito un potente incentivo per avviare un dialogo personale col TCS e conoscere meglio il prodotto. In questo modo il TCS ha allacciato numerosi e importanti contatti, che cureremo anche in futuro.

Contemporaneamente, nel 2009 sono stati inviati i tradizionali mailing. È il caso della campagna autunnale, coronata da successo, per l'assicurazione di protezione giuridica per l'auto e per gli immobili di Assista.

L'anno scorso il Marketing non ha condotto alcuna campagna d'immagine. Alla luce della nuova strategia di marketing, a medio termine simili campagne non sono prioritarie. In futuro, il profilo del marchio TCS dovrà essere affinato e curato facendo ricorso ad altre misure.

### Informazione & servizi web

A causa della riorganizzazione del TCS, la nuova concezione della piattaforma web del TCS è stata rinviata al 2010. Mediante vari adattamenti sono state tuttavia migliorate le prestazioni e l'efficienza dell'attuale piattaforma. In questo modo è stato possibile, già nell'anno in rassegna, coinvolgere maggiormente la piattaforma web nella campagna marketing in corso.

Con la lettera di rinnovo spedita verso la fine del 2009, i clienti sono stati invitati per la prima volta a riesaminare i loro dati presenti sulla piattaforma web del TCS e a eseguire personalmente eventuali modifiche.

Nel 2009, il sito web del TCS ha registrato poco più di 7 milioni di visite. Tale dato rappresenta una crescita del 12%. Sempre più visitatori giungono sul sito [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) attraverso motori di ricerca come Google. Le informazioni sul traffico, sui prodotti e le automobili, nonché la ricerca d'informazioni sui vantaggi concessi ai soci del Club, figurano come sempre tra le pagine maggiormente visitate. Il fatturato – senza i viaggi – generato attraverso il sito [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) è salito del 23%.

## Club e aziende – Divisione Club

### Societariato

Anche lo scorso anno, la concorrenza si è sensibilmente fatta più agguerrita a causa dell'arrivo sul mercato di nuovi attori dei settori auto e delle assicurazioni, nonché finanziario (carte di credito). Al 31 dicembre 2009, il TCS è comunque riuscito ad aumentare di 14'672 affiliati il numero dei suoi soci, portandolo a 1'625'223. Ciò significa che il 50% circa delle economie domestiche svizzere danno fiducia alle serie e professionali prestazioni di assistenza del TCS. L'eccellente tasso di rinnovo – 95%, contro il 92% nel 2008 – si commenta da solo.

Il rispetto del termine di disdetta fissato negli statuti del Club ha indotto quasi il 50% delle persone che non volevano rinnovare l'appartenenza alla società a tornare sui propri passi. Concretamente, 29'000 persone hanno dichiarato durante il colloquio che volevano continuare ad approfittare dei servizi del TCS.

Parallelamente, abbiamo conquistato un ingente numero di nuovi soci grazie al societariato per giovani motorizzati, lanciato l'anno prima con il nome COOLDOWN CLUB. Dall'introduzione di questa forma di sodalizio nell'autunno del 2008, fino alla fine di ottobre 2009 hanno aderito al Club oltre 12'000 giovani tra i 16 e i 25 anni. Questa fascia d'età, strategicamente importante per il TCS, comporta un potenziale enorme. Questo mirato gruppo di giovani, seguito in modo intelligente e con vantaggi che rispondono alle sue reali necessità, farà una conoscenza del TCS tale da potersi ragionevolmente aspettare l'ulteriore passaggio dal COOLDOWN CLUB al societariato vero e proprio.

### Formazione e perfezionamento

La riorganizzazione del campo d'attività strategico Formazione e perfezionamento è terminata. Le prime tappe realizzate nella storia di questo settore ancora giovane sono l'apertura di un ulteriore centro di guida a Emmen, la certificazione secondo la norma ISO 9001:2008 da parte dell'Associazione svizzera per i sistemi di qualità e di management (SQS) e l'opzione di acquisto di un terreno sull'Altipiano al fine di costruire un altro centro di sicurezza stradale. Importante per il futuro è anche la conclusione di partenariati in grado di offrire corsi di guida a Cazis, nel Cantone dei Grigioni, e a Röthis, nel vicino



VIVIANA BUCHMANN  
AMMINISTRATRICE COOPERATIVA MOBILITY

«Da numerosi anni partner di Mobility, il TCS ha contribuito a diffondere l'idea del Car-Sharing. Ha dunque svolto un ruolo importante nella storia di successi della mobilità combinata in Svizzera. Di fronte al cambiamento della mobilità individuale quotidiana, è importante che la nostra società mobile si rimetta in questione. Il TCS continuerà a incoraggiare modelli di mobilità globali ed ecologica come Mobility CarSharing, i propulsori alternativi, ecc., fungendo così da catalizzatore per una mobilità efficiente, sostenibile e favorevole all'ambiente.»



OLIVIER STEGMANN  
CEO FORD MOTOR COMPANY (SWITZERLAND)

«Il TCS è il Club automobilistico svizzero più grande e conosciuto, con un ampio ventaglio di offerte. Gode di un'eccellente reputazione presso la popolazione. Dal TCS, quale partner esclusivo nel settore della mobilità, ci aspettiamo un intervento rapido ed efficace in favore dei conducenti Ford vittime di una panne o di un incidente. Quest'intervento deve tradursi nella riparazione sul posto, nel traino del veicolo fino alla prossima agenzia Ford o, se necessario, in prestazioni supplementari quali la messa a disposizione di una vettura sostitutiva o il rimborso di un pernottamento in albergo, conformemente a quanto previsto dal nostro prodotto FordAssistance. Inoltre, dal TCS ci aspettiamo un atteggiamento più deciso nella politica dei trasporti.»

Vorarlberg. I due siti della Svizzera orientale di Cazis e di Rhötis saranno gestiti in coordinamento e collaborazione con le sezioni dei Grigioni e di San Gallo/Appenzello.

Vari investimenti nei centri di guida di Plantin/GE e di Lignières (NE) contribuiscono a razionalizzare il lavoro e ad aumentare la cadenza dei corsi in questi due luoghi. Particolare incoraggiante: il TCS ha potuto firmare con il comune di Lignières un contratto di diritto di superficie di una durata di 30 anni per il terreno in cui è ubicato il centro di guida.

Nella formazione in due fasi, l'allestimento di locali per i corsi decentralizzati e l'impiego di vetture appartenenti al Club hanno permesso di avvicinare la parte di mercato del secondo giorno d'insegnamento della formazione obbligatoria in due fasi a quello del primo giorno. Nel 2009, i due valori oscillavano sul 35%.

Il trasferimento del perfezionamento facoltativo verso i corsi obbligatori nelle imprese appartenenti al TCS ha potuto essere ampiamente frenato, grazie a un'impegnata vendita diretta di prodotti didattici a ditte che dispongono di un grande parco veicoli. Ciò significa che l'interesse al perfezionamento facoltativo è sempre presente. Del resto, il numero di corsi facoltativi ha registrato un aumento, salendo da 2'610 nel 2008 a 2'869 nel 2009. Dall'entrata in vigore dell'ordinanza sull'ammissione degli autisti (OAut), il 1° settembre 2009, la parte dei partecipanti al perfezionamento obbligatorio nel settore dei veicoli utilitari ha registrato un notevole aumento.

#### Consulenza & Perizie (C&P)

Nel 2009, il settore Consulenza & Perizie (un tempo Tecnica, ambiente ed economia) si è concentrato sulle proprie attività di sicurezza sempre molto richieste come i test di pneumatici, di seggiolini per bambini e i crash-test, nonché sul dispositivo TCO (Total Cost of Ownership) nella mobilità (costi delle automobili e chilometrici, vendita e acquisto, riparazioni e manutenzione). La disponibilità di dati statistici online relativi alle panne ci ha permesso di aumentare la qualità delle nostre consulenze e dell'assistenza ai nostri soci.

È stato rilevante anche il fatto che le autorità e i media non parlano praticamente più dei gas di scarico, ma in maggioranza del consumo (emissioni di CO<sub>2</sub>). Dopo 25 anni di misurazioni dei gas di scarico delle automobili, il TCS si è ritirato nel 2009 da questo settore. C&P ha dedicato oltre 400 ore di lavoro all'impianto di misurazione dei consumi accreditato, nell'intento di fare chiarezza nel settore dell'energia e dell'efficienza energetica (etichetta-energia, etichetta-ambiente, centesimo per il clima, tasse CO<sub>2</sub>, consumo normalizzato e consumo reale, ecc.).

Grazie al suo ampio know-how, il TCS è in grado di valutare in modo neutrale e competente le tecnologie più recenti dei propulsori a benzina, a diesel, a gas o ibridi attraverso vari test per determinarne l'economicità e gli effetti sull'ambiente. La disponibilità delle auto elettriche ad essere sottoposte a test lascia ancora a desiderare. Tuttavia C&P ha fatto di tutto per rispondere anche in questo settore all'interesse dei soci.

Lo scorso anno sono nuovamente progredite le attività di consulenza presso i nostri soci. Per la prima volta, i test e le informazioni ai consumatori di C&P hanno risvegliato l'interesse degli internauti per oltre due milioni di volte. I mezzi d'informazione hanno dedicato oltre 1'400 articoli alle informazioni di C&P, il che costituisce un nuovo primato in termini di risonanza mediatica.

Un passo importante è stato l'analisi dei siti per futuri nuovi centri tecnici nell'intento di garantire una massima disponibilità nazionale dei servizi di perizia del TCS. I calcoli compiuti in quest'ambito sulla base dei costi dei prodotti danno pure indicazioni ai centri esistenti circa le loro possibilità d'ottimizzazione a breve e medio termine. In seguito alla certificazione del centro di Meyrin, 13 centri tecnici sui 18 del TCS possono vantare un certificato ISO.

Nel 2009 sono stati esaminati in tutto 108'000 veicoli, di cui 76'000 nell'ambito dei collaudi ufficiali periodici.

Per la prima volta, una campagna d'illuminazione (Pilot), coordinata a livello nazionale, è stata lanciata con successo dai centri tecnici e dalle sezioni.

Una pietra miliare è costituita dall'introduzione di un sistema di prenotazione via Internet per il collaudo dei veicoli. I membri hanno ora la possibilità di indicare la data per la perizia della vettura via Internet. L'utilità di questo servizio è confermata dalle circa 41'000 richieste rivolte ai centri tecnici.

## Club e aziende – Divisione business

### Assistenza persone – TCS Assurances SA

Sciopero generale di oltre un mese nelle Antille, disordini politici a Bangkok durante le vacanze di Pasqua, pandemia A H1/N1: anche nel 2009, l'attualità ha dato filo da torcere all'assistenza persone.

Il numero delle telefonate giunte alla centrale d'intervento ETI è in costante aumento: le chiamate allo 022 417 22 20 sono state 130'087, ossia 4'557, o il 3,63%, in più rispetto all'anno precedente.

Il costo globale dei sinistri è in diminuzione sebbene il numero delle richieste d'assistenza e di rimborso delle spese d'annullamento viaggi (14'620, +8,1%), come pure delle prestazioni d'assistenza concernenti le persone (26'523, +9,0%), sia aumentato e nonostante i dossier d'incidenti estesi al resto del mondo siano in continuo aumento (+12,8%) e il ritardo accumulato nel 2008 nella liquidazione dei casi (segnatamente nell'assicurazione delle spese d'annullamento di viaggi) sia stato recuperato. Rispetto all'anno prima, questi oneri sono infatti diminuiti di circa un milione di franchi e sono inferiori dell'1% alla cifra messa in preventivo. Quest'evoluzione è il frutto d'intensi negoziati con i fornitori di prestazioni, nonché dell'esigenza sistematica di un secondo parere per determinate prestazioni (rimpatri comprovati da una giustificazione medica e trasporto di veicoli).

Nel rimpatrio di veicoli su lunghe distanze (in particolare dalla penisola iberica e dall'Italia meridionale) è stato possibile risparmiare circa un milione di franchi su un volume complessivo in leggero calo (-4,05%).

Inoltre, è stato possibile riparare numerosi veicoli sul posto, nell'ambito di un progetto pilota realizzato in Francia.

Un crescente numero di titolari del libretto ETI rivendica prestazioni d'assistenza relative alle persone in Svizzera, come pure l'intervento dell'assicurazione per i costi di annullamento viaggi nel proprio paese. In quest'ambito vi sono stati 1'581 sinistri (968 interruzioni e 613 annullamenti di viaggi) per un importo complessivo di 874'343 franchi.

A 20 mesi dalla suddivisione del libretto ETI e dal lancio delle versioni «persona singola» e «famiglia», il rapporto tra i due tipi di copertura assicurativa si è stabilizzato a 1:6.

Momento storico: per la prima volta nel 2009 è stata superata la soglia del milione, con un totale di 1'002'036 prodotti ETI (rinnovi e nuove acquisizioni).

La cifra d'affari globale per tutti i prodotti ha leggermente superato l'importo preventivato nel 2009 (+ 1,3%), segnando una progressione del 3% rispetto all'esercizio precedente. Le vendite di documenti «estensione mondo» sono state particolarmente rallegranti, con un aumento del 16,6% rispetto a quanto stimato.

Il tasso di rinnovo di tutti i prodotti ETI si è fissato all'84,3% (82,57% nel 2008). Nonostante il difficile contesto economico, questo tasso ha potuto essere nuovamente aumentato per il libretto ETI Europa, ossia dall'85,88% nel 2008 all'87,34% nel 2009.

Nell'intento di accelerare la gestione delle mutazioni e la stipulazione dei contratti, i dati concernenti Card Assistance (conti bancari, carte di credito, carte SIM, ecc.) sono oramai introdotti direttamente nel sistema per mezzo di uno scanner. Sebbene il budget non sia stato raggiunto per un soffio (-0,59%), i risultati dell'anno precedente sono nuovamente stati superati del 5,57%. Al 31.12.2009 erano attive 39'194 polizze.

Per quanto riguarda il prodotto «RC bici», le Camere federali non escludono la possibilità di sopprimere dal 2011 o 2012 l'assicurazione responsabilità civile (RC) prevista dal contrassegno per le biciclette. Sono in corso discussioni con i nuovi partner per la distribuzione del prodotto «Velo-Assistance».

Per quel che concerne «Moto-Assistance», sussistono contatti avanzati con una grande assicurazione malattia. Nel corso del 2010, dovrebbe essere possibile offrire il prodotto, quale assicurazione complementare destinata ai motociclisti.

#### Auto TCS

Nell'esercizio 2009, il TCS ha lanciato un prodotto assicurativo attraente, sia per i premi che per le prestazioni. Alla luce di uno studio di mercato esterno, ordinato con il nostro partner «La Basilese», la campagna autunnale ha potuto constatare prezzi in calo.

La pressione della concorrenza, che da anni continua ad aumentare sul mercato delle assicurazioni dei veicoli, ha continuato a influenzare gli affari di Auto TCS. Ancora una volta, il numero dei contratti stipulati è risultato in calo. Nell'anno in rassegna, si è rafforzata la tendenza della clientela a chiedere offerte per Internet.

Una delle sfide da raccogliere nei prossimi anni sarà proprio quella di aumentare il numero dei contratti stipulati per via elettronica.

#### Carta di credito Drive

Per la carta di credito TCS drive, l'esercizio 2009 è stato interamente all'insegna della redditività. Del resto, l'esercizio si è chiuso con un risultato positivo. Grazie a vari provvedimenti mirati, il numero delle disdette è nettamente diminuito rispetto all'anno precedente. Le spese di marketing sono pure state ridotte grazie alla razionalizzazione delle campagne. È inoltre stato possibile frenare la diminuzione delle carte emesse.

Il mercato delle carte di credito gratuite è stagnante, sebbene il numero complessivo delle carte di credito svizzere sia nuovamente progredito nell'anno in questione. A causa della crisi finanziaria, la cifra d'affari delle carte è invece nettamente in diminuzione.

#### Protezione giuridica Assista

La crisi economica ha avuto ripercussioni anche per gli affari di Assista, che ha comunque realizzato la cifra d'affari preventivata, nonostante il deterioramento delle condizioni-quadro. Il progetto STRATEGO ha migliorato i processi e le prestazioni interne.

#### Vendite e rinnovi

La progressione delle vendite nella protezione giuridica legata alla circolazione ha frenato la diminuzione nel settore della protezione giuridica privata. Tre i motivi alla base del rallentamento della crescita nella protezione giuridica circolazione: la saturazione progressiva del mercato dei membri, la concorrenza sempre più aggressiva e innovativa, come pure l'immagine di Assista. Quest'ultima ha sofferto perché un mailing ampiamente diffuso è stato recepito meno bene del previsto da una parte importante del gruppo preso di mira (non membri).

Il tasso di rinnovamento nella protezione giuridica circolazione è per la prima volta in calo. La crescente età media degli assicurati e la presenza sul mercato di una concorrenza sempre più dinamica fanno perdere ogni anno ad Assista fette di mercato. Per contro, la protezione giuridica privata ha raggiunto un buon tasso di rinnovamento. Questo sviluppo si spiega indubbiamente con l'attuale situazione economica che rafforza l'interesse degli assicurati per questo prodotto.

### Affari giuridici/Sviluppo dei sinistri

Il numero degli affari giuridici nuovamente aperti è progredito del 3,7% e quello dei casi liquidati (53'340) del 13,5%. Il portafoglio dei casi in sospeso alla fine dell'anno ammontava a 18'984, ossia il 17,7% in meno rispetto al 2008. Mai, dal 1998, questo numero è stato tanto basso. Questi indicatori riflettono le eccellenti prestazioni che i collaboratori di Assista hanno fornito, nonostante un contesto difficile.

### Viaggi TCS

L'anno viaggi 2009 è stato caratterizzato da un calo generale e massiccio delle cifre d'affari tra il 10 e il 20%. Nonostante questa situazione difficile, Viaggi TCS è riuscita a contenere la riduzione al 7% e, per la prima volta dopo numerosi anni, a guadagnare parti di mercato. Questo risultato si spiega in particolare con il successo del lancio dei viaggi di lettori TCS e con il grande impegno dei collaboratori delle agenzie viaggio. Ciò non toglie che la crisi economica abbia accelerato il cambiamento strutturale. L'idea di fare di Viaggi TCS, quale impresa indipendente in seno al TCS, un affare redditizio a lungo termine, si è rivelata sempre più irrealistica. Nell'ambito delle analisi STRATEGO si è pure deciso di affidare il settore dei viaggi a un partner esterno. Nella seconda metà dell'anno, si sono svolti intensi negoziati con Kuoni nell'intento di consegnare a questo partner strategico – possibilmente in modo indolore – le agenzie di viaggio, il tour-operating Schwyz e Ginevra, nonché l'Aircenter Ginevra. Il trasferimento si è realizzato il 1° dicembre 2009. Per concretizzare il contratto di cooperazione a lungo termine raggiunto tra i due partner, un coordinamento a livello strategico e operativo era già in corso da novembre. I membri del TCS sono accolti dal 2010, in modo competente, da circa 100 agenzie Kuoni e possono approfittare, oltre che dei ben noti prodotti di Viaggi TCS, anche delle offerte speciali TCS a prezzi ribassati, nel settore delle vacanze balneari.

### Camping TCS

Ancora una volta, la cifra d'affari (18,8 milioni) e i pernottamenti (1,18 milioni) sono sensibilmente aumentati, e precisamente del 5%. Il TCS ha così ribadito la sua posizione di leader del mercato svizzero del campeggio.



AMAURY DE BOURMONT  
DIRETTORE GENERALE PEUGEOT (SVIZZERA) SA

«Per me, il TCS è prima di tutto competenza, affidabilità, l'aiuto in caso di emergenza, il tutto basato su un'organizzazione perfetta. Siamo persuasi che il TCS si prepara permanentemente alle innovazioni tecniche future, garantendo in questo modo ai suoi membri un'assistenza efficiente. Oltre a vantaggi quali il servizio di soccorso TCS, i clienti Peugeot approfitteranno in futuro di «Peugeot Connect SOS» e di «Peugeot Connect Assistance». Ecco il vantaggio concreto di questi servizi: una localizzazione rapida del veicolo in caso d'incidente o di panne. La collaborazione tra Peugeot e TCS significa per i clienti un aiuto ancora più rapido ed efficace.»



OLAV NOACK  
CEO DE LA BASILESE ASSICURAZIONI

«Il marchio TCS incarna sicurezza e affidabilità. Il TCS è sempre presente quando se ne ha bisogno. Per noi è un importante partner complementare, che svolge un ruolo centrale nel settore della sicurezza. Grazie alla cooperazione con La Basilese Assicurazioni, il cliente Auto-TCS beneficia di un prodotto assicurativo fatto su misura e vantaggioso. Assieme al TCS investiremo nella prevenzione.»

Questo successo è soprattutto dovuto alla concentrazione delle attività su impianti che offrono un potenziale di sviluppo a lungo termine e nei segmenti a forte crescita, come i bungalows.

I camping TCS hanno accolto nel 2009 più ospiti svizzeri e ancora più tende. In generale, il settore camping ha dato prova di una tenuta rallegrante di fronte alla crisi. I terreni di Soletta, San Moritz, Disentis, Martigny, Bellinzona e Gordevio hanno addirittura registrato un tasso di crescita a due cifre.

A causa del gelo nel periodo prima della stagione, i costi di manutenzione sono aumentati del 20% rispetto all'esercizio precedente. I costi d'energia (elettricità e gas) e di sicurezza restano elevati. Per rallentare la crescita dei costi nel settore energetico sono previste varie ottimizzazioni.

Gli investimenti nella formazione di gestori di camping, nell'Internet e nell'animazione sono stati aumentati nell'intento di garantire una crescita a lungo termine. L'attuale sistema di prenotazione dei camping sarà sostituito nel 2011 da una rete allacciata a una sola banca dati (contro le 30 attualmente). I preparativi sono in corso. Il nuovo sistema permetterà di identificare meglio, e di suddividere in modo professionale, i clienti dei campeggi.

#### Heberga SA

I bagni termali di Bad Ragaz hanno riaperto i battenti il 12 giugno 2009. Questa data ha segnato l'inizio di uno sviluppo rallegrante delle prenotazioni presso l'albergo Schloss Ragaz: rispetto al 2008, il numero dei pernottamenti è salito di 2'621. La cifra d'affari lorda ha raggiunto 3,835 milioni (+12,9%) per un totale di 24'776 pernottamenti. Dal canto suo, l'albergo Bellavista di Vira Gamparogno ha conseguito una cifra d'affari di 3,071 milioni (+185'000 franchi rispetto al 2008). Il numero dei pernottamenti è aumento di 1'264, fissandosi a 21'381. Questi due complessi alberghieri sono molto apprezzati dai soci del TCS che generano il 56% (+5%) dei pernottamenti allo Schloss Ragaz e il 77% (cifra immutata) al Bellavista. Il 19,5% dei pernottamenti registrati dal Schloss Ragaz e l'8,4% di quelli del Bellavista vanno attribuiti a ospiti stranieri. Il conto di gestione di Heberga SA ha registrato nel 2009 un'eccedenza di 186'000 franchi.

La sezione San Gallo/AI ha organizzato nel settembre del 2009 un rally di vetture d'epoca, avvalendosi del sostegno di due alberghi TCS. Con oltre 50 partecipanti, la manifestazione si è rivelata un successo.

### Shop TCS

La vendita di articoli nelle agenzie ha generato una cifra d'affari di circa 1,5 milioni di franchi. Molto apprezzata è stata, per esempio, la vendita di caschi per ciclisti, di qualità eccellente. Un progetto pilota di vendita per Internet era stato lanciato ancor prima della decisione di chiudere le agenzie, presa nell'ambito di STRATEGO. Ha permesso di suscitare vivo interesse per i prodotti shop TCS, proposti per esempio nelle E-Newsletter. Nel 2010, con i partner esterni sarà organizzato un e-shop nell'intento di offrire ai soci una gamma attraente di articoli, senza che il TCS debba sopportare i costi di immagazzinamento, di logistica e di procedure finanziarie.

### Bici e tempo libero (Cyclo/Loisirs)

Il settore bici e tempo libero si limita essenzialmente a sostenere manifestazioni di sezioni nel settore della mobilità lenta, nonché ad appoggiare collaborazioni che apportino vantaggi sostanziali ai soci interessati alla bicicletta come, per esempio, vacanze in bici. Queste proposte sono pubblicate nel sito Internet «bici e tempo libero».

La partecipazione del TCS ai popolari raduni «slowUp» è raddoppiata nel 2009 per raggiungere dieci manifestazioni con oltre 300'000 partecipanti. Un sostegno attivo è inoltre stato fornito a sei brevetti bici TCS, al nuovo «TCS-Aare-Tour» e al «Tour des Jeunes». La manifestazione «Snow UP», che la sezione del Giura riorganizzerà nel 2010, è un'autentica novità che ha riscontrato grande successo.

### Club e aziende – Divisione CIC

Dal 30 ottobre, il Customer Interaction Center, il CIC, risponde al numero telefonico 140, come pure alle chiamate al «Contact Center», concentrato nei tre siti di Schönbühl, Volketswil e Ginevra.

Il 30 ottobre scorso è stato il giorno della grande sfida per i collaboratori del «Contact Center»: tutte le chiamate rivolte alle agenzie sono state deviate verso il CIC, dato che in quella data i collaboratori delle agenzie sono stati informati personalmente, in occasione di una seduta a Berna, su tutte le importanti misure di ristrutturazione programmate. Quel 30 ottobre, il CIC ha ricevuto e trattato 3'859 chiamate telefoniche. Il «Contact Center» è oggetto di un costante sviluppo, onde raggiungere il livello di capacità necessario.

La massa di chiamate al numero d'emergenza 140 è rimasta allo stesso livello dell'anno precedente. Tuttavia, nei mesi di gennaio e febbraio le condizioni meteorologiche eccezionali hanno provocato, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, un aumento del 25% del numero delle richieste. Il livello della qualità della risposta imposto al numero 140, ossia 75/10 (il 75% delle chiamate riceve una risposta entro 10 secondi), è stato ancora una volta superato con 76,8/10.

### Club e aziende – Divisione intervento

#### Pattuglia TCS

Nel 2009, alla centrale d'allarme sono pervenute 546'854 chiamate di soccorso per panne e incidenti. Tale dato rappresenta un aumento del 7% rispetto all'anno precedente. In tutto, la Pattuglia TCS ha eseguito 297'130 interventi di soccorso per guasti, mentre altri 80'051 sono stati risolti attraverso contratti con garage delle case automobilistiche.

Affinché anche in futuro sia possibile rispondere alle elevate esigenze dei clienti e mantenere ad alto livello gli standard di qualità del soccorso stradale, nel 2009 sono stati avviati i lavori preparatori per il lancio di una nuova formazione nel settore della tecnica automobilistica. In questo modo si persegue l'obiettivo di consentire ai professionisti che operano nel settore automobilistico di assolvere una formazione di «manager della mobilità», con diploma federale in questo ramo. La partecipazione del reparto dell'insegnamento tecnico è stata determinante nella concezione di questa nuova professione. In linea di principio, il nuovo corso d'insegnamento sarà avviato a metà 2010.

Lo scorso anno, tutti i pattugliatori sono stati dotati di apparecchi per la lettura delle carte di credito. Da subito, i clienti possono pagare le prestazioni di servizio non soltanto con carte di credito, ma anche con quelle di debito.

Ulteriori progetti emersi nel 2009 che accompagnano la Pattuglia TCS anche nel 2010 sono, tra l'altro, la sostituzione e l'ammodernamento dei sistemi mobili di comunicazione, l'introduzione di un rapporto elettronico relativo alle panne per i partner contrattuali e i pattugliatori, come pure la centralizzazione dei vari processi d'esecuzione di prestazioni e di pianificazione.

## Club e aziende – Risorse Umane

Oltre alle attività abituali di reclutamento, sviluppo, formazione e pagamento del personale, uno dei compiti principali delle Risorse Umane (RU) nell'anno in rassegna è stata la sorveglianza del progetto di riorganizzazione STRATEGO, ossia il trasferimento del dipartimento Marketing a Schönbühl, lo sviluppo dell'organizzazione della Divisione informatica e la ristrutturazione del settore viaggi.

Per sostenere i circa 200 collaboratori colpiti dalla ristrutturazione delle agenzie sono state proposte misure d'accompagnamento mirate. I collaboratori licenziati sono stati seguiti singolarmente dalle RU; con ognuno di loro vi è stato un colloquio personale, con il supporto anche di partner esterni. Alla ditta DBM, specializzata in outplacement e nel riorientamento professionale, è stato affidato un mandato di collocamento. I primi colloqui si sono svolti in modo positivo. Movis, impresa specializzata nella consulenza sociale, ha fornito il proprio sostegno sia ai collaboratori colpiti dai licenziamenti che a quelli rimasti nell'azienda. Inoltre, le Risorse Umane hanno proposto ai collaboratori delle agenzie la possibilità di trasferirsi nel nuovo centro di servizio alla clientela (CIC) e di compiere stage in vista di riorientarsi verso la professione di call-agent. In Internet è stata attivata una borsa dell'impiego, nell'intento di privilegiare le candidature interne rispetto a quelle esterne.

Nell'ambito di questa riorganizzazione, anche il dipartimento Formazione & Events è stato molto sollecitato. Sono stati organizzati seminari di Change Management. Successivamente, nel corso della riorganizzazione propriamente detta delle agenzie, Formazione & Events ha fatto tutto il possibile per ricollocare gli apprendisti colpiti. Questi sforzi sono stati coronati da successo, tanto che tutti i tirocinanti sono stati ricollocati all'interno e potranno così proseguire la loro formazione. Anche lo stesso dipartimento Formazione & Events è stato riorganizzato, mentre è in fase di realizzazione una nuova strategia di formazione. I docenti, in precedenza dispersi nei vari dipartimenti operativi, sono stati integrati nel team Formazione & Events. Questa nuova strategia consentirà di disporre di una formazione unitaria, di sfruttare le sinergie e avere una più vasta offerta di prestazioni.

Parallelamente a queste attività, è stato ripensato anche il sistema degli stipendi: finora legato direttamente ai colloqui annuali con i dipendenti (MAG), esso è

stato reso indipendente, nell'intento di ridare a questi colloqui il carattere di un vero dialogo tra collaboratori e superiori, senza la pressione dettata dalla remunerazione. Infine, si è potuto tener conto dei risultati dell'inchiesta salariale svolta nel 2008. Una parte della massa salariale prevista per gli aumenti è stata impiegata per un adeguamento sostanziale di determinati salari alle esigenze del mercato.

## Club e aziende – Comunicazione, politica, sicurezza stradale

### Politica

#### Urge eliminare le strettoie e riequilibrare i programmi d'agglomerato

Il primo trimestre 2009 è stato caratterizzato dal programma d'eliminazione delle strettoie lungo la rete delle strade nazionali e di finanziamento 2011-2014 del traffico d'agglomerato. La situazione è apparsa tesa sia a causa dei termini, relativamente lunghi, di realizzazione dei lavori di ampliamento, sia per quanto riguarda il finanziamento, dato che il Consiglio federale ha annunciato una sostanziosa riduzione dei versamenti annui al Fondo infrastrutturale.

Nella risposta alla consultazione federale sulle strettoie, il TCS ha chiesto alla Confederazione di utilizzare le riserve del gettito delle tasse sui carburanti per finanziare rapidamente i progetti in corso di realizzazione e di rinunciare a ogni nuova tassa sui carburanti. Queste riserve, accumulate nel corso degli ultimi decenni, dovevano già essere state destinate alla realizzazione d'infrastrutture continuamente rinviate (conclusione della rete delle strade nazionali)!

Per quel che concerne il finanziamento dei programmi d'agglomerato 2011-2014, il Servizio politico ha constatato un notevole squilibrio circa i mezzi previsti per la prima tappa dei programmi d'agglomerato: il 67% degli investimenti è destinato ai trasporti pubblici, il 24% al trasporto individuale motorizzato e il 9% alla mobilità lenta. Inoltre, il 60% dei fondi è destinato alle cinque maggiori città della Svizzera, chiaramente a scapito di progetti stradali, in particolare negli agglomerati di media e piccola grandezza. Per questo fatto, nell'ambito della risposta alla procedura di consultazione, il TCS ha chiesto un riequilibrio in favore del trasporto individuale motorizzato.

### Bilancio positivo per la politica climatica

Il TCS e i suoi partner hanno conseguito una vittoria: il Consiglio federale ha rinunciato a estendere ai carburanti la tassa CO<sub>2</sub>, in seguito all'esito della procedura di consultazione federale sulla revisione della legge sul CO<sub>2</sub>. Il TCS ha in genere privilegiato un allineamento all'Unione europea, in particolare per quel che concerne l'obiettivo di emissione di 130 g/km dei nuovi veicoli. Ha pure sostenuto il sistema che obbliga gli importatori (e costruttori) ad assumere gli oneri legati alle emissioni di CO<sub>2</sub> eccedentarie. Tuttavia, il TCS ha fermamente disapprovato il sistema di sanzioni proposto dal Consiglio federale e chiesto un sistema fondato sulla logica della compensazione. Circa l'attribuzione degli introiti, il TCS ha chiesto che gli stessi vengano utilizzati per la realizzazione di progetti di riduzione concreta delle emissioni di CO<sub>2</sub>, attraverso la Fondazione Centesimo per il clima, prioritariamente in Svizzera e nell'ambito della mobilità. Inoltre, il TCS ha continuato a sostenere il centesimo per il clima su benzina e diesel. Si tratta di una misura efficace e mirata, in grado di svolgere un ruolo determinante nella riveduta legge sul CO<sub>2</sub>.

### Le iniziative popolari federali

Nel 2009 è stata inoltrata l'iniziativa popolare dell'Associazione Traffico e Ambiente (ATA) «per i trasporti pubblici» che considera la ferrovia e la strada in modo ineguale, a scapito di quest'ultima. Il Servizio politico ha messo a punto una lista di argomentazioni contro quest'iniziativa, che minaccia la sicurezza stradale, dato che impedisce ogni adeguamento della capacità delle nostre strade nazionali. Inoltre, quest'iniziativa rimette in questione il sistema di finanziamento della strada, sebbene i trasporti pubblici siano già di gran lunga privilegiati. La strada è un patrimonio pubblico da preservare e non va dimenticato che il beneficio economico che se ne ricava è enorme.

Parallelamente, il TCS ha anche deciso d'impegnarsi per contrastare l'iniziativa popolare «per veicoli a misura d'uomo» che si oppone ai fuoristrada. Gli argomenti contro questo progetto sono numerosi: esso non tiene conto dei nuovi valori limite del CO<sub>2</sub> che entreranno ben presto in vigore nell'UE. Inoltre, l'iniziativa non se la prende soltanto con i 4x4, ma anche con automobili tipo station-wagon, monovolumi familiari e veicoli sportivi. Queste restrizioni sono assolutamente contrarie alle necessità attuali e future dei cittadini.



MAX NÖTZLI  
PRESIDENTE DI AUTO-SUISSE

«Al TCS associo l'idea di un'organizzazione di servizi. Il libretto ETI risveglia in me i ricordi di viaggi all'estero. Sono diventato socio del TCS numerosi anni fa quando avevo dimenticato le chiavi all'interno della mia auto americana chiusa (allora poteva ancora capitare), ciò che mi costrinse a chiamare il soccorso. Nella mia qualità di presidente di auto-suisse, Associazione importatori svizzeri d'automobili, mi aspetto dal TCS un grosso impegno, nonché prese di posizione e interventi chiari in materia di politica dei trasporti e ambientale. L'obiettivo del TCS è evidente: rafforzare la posizione di leader nei servizi per la mobilità con posizioni molto profilate.»



STEFAN LESER  
CEO KUONI

«Di fronte alle incertezze dei tempi, il Touring Club Svizzero rappresenta i valori che assumono di nuovo importanza: affidabilità, vicinanza ai cittadini, elevata qualità e identità svizzera. Nel nostro partenariato, poniamo l'accento sulla commercializzazione dei prodotti di Viaggi TCS, in abbinamento con le proposte Kuoni, presso i soci del Club. I clienti TCS possono realizzare i loro desideri di viaggio personali presso 100 agenzie Kuoni ed Helvetic Tours, ripartiti in tutta la Svizzera, continuando ad approfittare delle condizioni vantaggiose offerte in esclusiva ai soci del TCS.»

#### Sicurezza stradale

Il dipartimento della sicurezza stradale ha dedicato molti mezzi e risorse per sensibilizzare bambini e giovani sull'importanza dell'educazione stradale. È stato sviluppato un nuovo strumento didattico, distribuito nelle scuole. Si chiama «Traffico – Incidenti – Conseguenze». Questa seconda edizione con tre cortometraggi narra le testimonianze e le vicissitudini delle vittime di incidenti. Si viene a conoscenza di quanto è accaduto a una persona rimasta disabile e le conseguenze che ancora sono presenti in seguito all'incidente occorso. Si racconta pure il dramma di una giovane donna che ha provocato un incidente mortale e che deve convivere con questa tragedia. Desideriamo sensibilizzare i giovani che utilizzeranno questi mezzi in classe a prendere conoscenza del fatto che un incidente ha conseguenze anche per chi lo provoca e non soltanto per la vittima.

Per la prima volta abbiamo sostenuto la formazione dei piccoli con corsi speciali per l'utilizzazione dei monopattini, grazie ai Micro Scooter Kids Days. Sono stati formati oltre 5'500 bambini nel corso di 73 giornate e di 268 Workshop per imparare a comportarsi correttamente e a padroneggiare il monopattino.

Il TCS è stato incaricato dal Fondo di sicurezza stradale di organizzare la nuova campagna per il rientro scolastico, quest'anno all'insegna del motto «attenzione, bambini sulla via di scuola». Questa campagna è stata organizzata in stretta collaborazione con l'upi e le polizie. Per l'occasione, abbiamo distribuito 120'000 cinture riflettenti Trikis.

Ne approfittiamo per ringraziare il Fondo di sicurezza stradale per il sostegno finanziario alle nostre iniziative di prevenzione e d'educazione stradale.

Nel settore dei corsi di perfezionamento della guida, il nostro dipartimento ha un ruolo di coordinatore tra la nostra filiale Test & Training TCS, le nostre sezioni e gli istituti nazionali quali il Consiglio di sicurezza stradale (VSR) o l'associazione della guida economica ed ecologica Quality Alliance Eco-Drive (QAED). Abbiamo il compito di formare nuovi maestri di guida, di mantenere la qualità dei corsi e degli istruttori. Oltre 6'000 partecipanti hanno frequentato i corsi delle sezioni, di cui quasi la metà a quelli di Check-up, destinati soprattutto agli utenti di una certa età, e 1'400 persone hanno partecipato ai corsi Eco-Drive.

L'attività nel settore degli audit e dei test comparativi a livello internazionale è stata importante nel campo delle infrastrutture.

Il programma EuroTAP (European Tunnel Assessment Programme) ha permesso di esaminare 13 gallerie in Europa, di cui 4 in Svizzera. Per la prima volta, nessun tunnel ha ricevuto un voto globale negativo. Per raggiungere le esigenze della direttiva 2004/54/CE relative alla sicurezza nei tunnel stradali, vengono intrapresi sforzi considerevoli in tutta Europa e ovviamente anche in Svizzera.

Gli EuroTest hanno riguardato le aree di sosta delle autostrade e i passaggi pedonali nelle grandi città d'Europa. Il test relativo ai passaggi pedonali, promosso dal TCS, ha evidenziato che la problematica della sicurezza dei pedoni resta d'attualità nella maggior parte delle nostre città e che gli sforzi vanno proseguiti. Inoltre, nell'agosto 2009 il TCS ha organizzato il suo simposio annuale sul livello della sicurezza delle strade. Il tema era «Forgiving roads» (la strada che perdona). Questo simposio ha riunito numerosi professionisti provenienti dalle amministrazioni dei cantoni e delle città, nonché personalità riconosciute dall'Ufficio federale delle strade (USTRA).

#### «Touring» ed editoria

La redazione Touring fa ora parte della redazione centrale del TCS, che ha il compito di trattare le tematiche TCS in modo «cross-mediatico». La nuova redazione centrale riunisce il gruppo di collaboratori Touring e il «content management» dei servizi Internet. Per preparare i temi relativi alla mobilità e le notizie ai fini di una diffusione multimediativa, nonché per intrattenere la parte redazionale della piattaforma Internet, sarà aggiunta una redazione online non appena sarà in funzione il nuovo sito TCS. Lo scopo di questa operazione è anche d'intensificare gli scambi interattivi con i soci attraverso commenti online o blogs. La redazione centrale sarà ubicata a Berna. Nel corso del 2010, il «content management» traslocherà alla Maulbeerstrasse.

Felix Maurhofer, redattore capo, ha introdotto nel Touring, giornale dei soci del TCS, alcuni cambiamenti redazionali e concettuali: la presentazione del sommario è nuova; la pagina «pro» e «contro» è stata ottimizzata, mentre la parte redazionale si è arricchita di temi d'attualità e di una storia «primo piano».

Nel 2009, le attività a livello editoriale si sono concentrate sul negoziato di un nuovo contratto di stampa, nonché sul costo della carta e della distribuzione postale. Se nei primi due campi sono stati ottenuti vantaggi sostanziali, si è dovuto accettare, in mancanza di alternative valide, un aumento delle tasse di distribuzione. Perlo meno siamo riusciti a negoziare una riduzione di quasi due terzi dell'aumento inizialmente preteso dalla Posta. Il gettito degli annunci è calato del 14% a causa del difficile contesto economico. Questa diminuzione è tuttavia nettamente inferiore a quella del mercato globale degli annunci. Touring Shop ha invece realizzato il miglior risultato della sua storia, producendo circa il 15% di tutti gli introiti del giornale Touring. Ha così fornito un importante contributo al finanziamento di questa testata.

#### Comunicazione

Il dipartimento comunicazione è stato riorganizzato ad agosto 2009 con la nomina di Moreno Volpi in qualità di responsabile della comunicazione. Sempre mantenendo un ufficio a Berna, il dipartimento viene gestito d'ora in poi dalla sede centrale di Vernier. La comunicazione interna entra a far parte del dipartimento, così come il suo maggiore canale di diffusione: Intranet.

Oltre ai suoi compiti abituali, il dipartimento ha sviluppato un concetto di comunicazione nell'ambito del progetto Stratego per divulgare il piano di ristrutturazione in interno ed in esterno.

Al fine di migliorare la presenza mediatica del TCS, una riflessione è stata iniziata nel 2009 riguardo ai supporti di comunicazione utilizzati. Alcuni di essi, usati per la comunicazione interna, sono stati rinnovati nel 2009 (Stratego Info) ed altri lo saranno nel 2010 (C-Dir Info, Zoom) e nel 2011 (portale Intranet). Per quanto concerne la comunicazione esterna, il dipartimento si concentrerà nel 2010 sulla nuova pagina stampa del sito internet [www.tcs.ch](http://www.tcs.ch) così come su un innovativo sistema di distribuzione dell'informazione (banca dati media).

Un nuovo sistema di osservazione dei media (quantitativo e qualitativo) sarà introdotto all'inizio 2010 per misurare il reale impatto sui media e servirà per migliorare la pertinenza delle informazioni spedite ai giornalisti.

Inoltre, il dipartimento comunicazione ha sviluppato un piano di comunicazione globale nel 2009 con l'obiettivo di coordinare e di accompagnare in modo ottimale le attività di marketing.

### Accademia della mobilità

Dalla sua fondazione nel 2008, l'Accademia della mobilità guarda al futuro della mobilità in modo attento. Durante lo scorso anno, grazie al suo operato, ha potuto garantire a numerosi esperti svizzeri della circolazione e a tutto il pubblico interessato a questo tema uno sguardo, a media e lunga scadenza, sugli scenari riguardanti il settore del traffico. In primo piano figurano manifestazioni come l'officina per il futuro «Velo 2.0» a Briga, dove l'Accademia della mobilità ha tematizzato l'interconnessione tra la bicicletta e gli altri mezzi di trasporto, come pure il seminario professionale sulle future possibilità del marketing nel settore della mobilità. Inoltre, hanno fatto sensazione le istantanee sui possibili scenari della mobilità fino all'anno 2050, elaborate dal TCS nel nuovo padiglione dei veicoli del Museo dei trasporti.

Dalla metà dell'anno, l'Accademia della mobilità si è poi dedicata interamente a uno dei grossi temi del traffico individuale: l'elettrificazione del propulsore delle automobili. A prescindere dalle numerose piccole e grandi pubblicazioni sulle opportunità e sui rischi delle automobili elettriche, nell'Accademia della mobilità si è lavorato intensamente alla preparazione del primo Forum svizzero della mobilità elettrica, da essa lanciato, che si è svolto a Lucerna i 26 e 27 gennaio 2010, sotto il patronato e il contributo del consigliere federale Leuenberger. Grazie alla cooperazione con l'Ufficio federale delle strade (USTRA), col Touring Club Svizzero, con l'Organizzazione delle imprese della rete d'interconnessione svizzera di elettricità (swisselectric) e con Nissan International SA, questo Forum nazionale ha avuto risonanza ben prima della sua apertura. Non ha sorpreso, infatti, che all'invito dell'Accademia della mobilità nel Museo dei trasporti di Lucerna abbiano aderito oltre 40 conferenzieri e 300 partecipanti.

L'accademia della mobilità e i suoi partner stanno già preparando il secondo Forum svizzero della mobilità elettrica, previsto nel 2011. Questa manifestazione deve imporsi quale piattaforma nazionale e indipendente della mobilità elettrica, per la presentazione di prodotti innovativi e di prestazioni di servizio, da cui far partire forti impulsi per una mobilità sostenibile ed efficiente dal punto di vista energetico.

### Club e aziende – Servizio giuridico

Il servizio giuridico del TCS agisce per l'intero gruppo TCS in numerosi settori. Per il 2009, meritano d'essere citati i punti seguenti:

L'introduzione della Corporate Compliance (rispetto di regole) ha dato i risultati attesi. Parallelamente abbiamo implementato una procedura che permette a un collaboratore, venuto a conoscenza di fatti illeciti, di informare in modo anonimo la persona preposta alla Corporate Compliance (Whistleblowing). Il TCS s'impegna espressamente a non licenziare una persona che ha denunciato simili fatti. Queste informazioni vengono gestite separatamente e sono irrimediabilmente cancellate un anno dopo la soluzione della vicenda.

Il servizio giuridico ha fornito il proprio appoggio al gruppo di lavoro «Avenir». Quest'ultimo aveva preparato una modifica degli statuti che prevede in particolare l'introduzione di un organo di coordinamento, il cui compito, tra l'altro, sarebbe di armonizzare il lavoro del consiglio delle sezioni e del consiglio d'amministrazione.

Nell'ambito delle consultazioni su nuove leggi, il servizio giuridico ha redatto la presa di posizione del TCS concernente la revisione della legge sul contratto d'assicurazione. In collaborazione con il dipartimento della sicurezza stradale, il servizio giuridico si è anche pronunciato sul programma federale Via Sicura, nonché su varie modifiche minori di prescrizioni nel campo dei trasporti.

Come ogni anno, il servizio giuridico ha organizzato il seminario dei consulenti in diritto. I temi affrontati nell'anno in rassegna sono stati in particolare la responsabilità civile degli avvocati che commettono errori nella consulenza, svolgendo procedure in relazione con incidenti stradali o ricorrendo contro multe per violazioni delle regole della circolazione in Italia o Francia. Il seminario si è concluso con numerosi commenti su un'importante sentenza del Tribunale federale concernente la responsabilità civile e il diritto assicurativo in vicende d'assicurazioni private e sociali.

## Affari internazionali

Dalla sua fondazione nel 1896, il TCS si è sempre impegnato a livello internazionale per la difesa degli interessi dei suoi membri, in collaborazione con altri club automobilistici, Touring Club e associazioni di tutto il mondo. Per soddisfare le crescenti esigenze dei loro membri, per rispondere a una concorrenza sempre più agguerrita sui loro mercati tradizionali e per far fronte alla necessità di sviluppare nuovi campi d'attività redditizi, i club automobilistici hanno istituito varie strutture internazionali. Per poter offrire aiuto e assistenza ai propri membri, anche al di fuori delle frontiere nazionali, il TCS lavora in stretta collaborazione con vari partner europei e internazionali. Questa presenza internazionale garantisce la mobilità dei soci a livello europeo e mondiale. Questa rete riunisce oggi oltre 110 milioni di affiliati in cinque continenti, di cui 35 milioni in Europa. Essa costituisce una potente leva per far rispettare i diritti dei membri di fronte a istituzioni come le Nazioni Unite o l'Unione Europea (UE). Grazie a questi collegamenti internazionali è stato possibile tessere reti di assistenza, come il Libretto ETI, e offrire servizi preziosi ai membri dei Club.

Il TCS è membro fondatore e comproprietario della Società anonima ARC Europa, istituita nel 1991 a Bruxelles. ARC Europa garantisce una stretta cooperazione tra i club automobilistici europei nei settori del servizio di soccorso stradale e dei contratti «Business to Business» in Europa. La società coordina anche il programma internazionale «Show Your Card and Save!», che offre ai membri dei club una moltitudine di vantaggi. ARC Europa è stata fondata da club automobilistici leader come l'AA di Gran Bretagna, l'ACI d'Italia, l'ADAC di Germania, l'ANWB olandese, l'austriaca OeAMTC, la spagnola RACE, il TOURIN del Belgio e il TCS. Numerosi altri club europei hanno aderito all'ARC Europa dalla sua fondazione, ma senza essere azionisti. Questa rete garantisce assistenza e aiuto in caso di panne grazie a quasi 10'000 pattugliatori (i famosi «angeli gialli»), a circa 16'000 contratti di collaborazione stipulati con garage e servizi di soccorso, a oltre 26'000 veicoli, a 26 centrali per le chiamate di soccorso e a 37 elicotteri di salvataggio di tre diversi club.

Il TCS è anche membro fondatore dell'organizzazione internazionale AIT, l'Alliance Internationale de Tourisme (1898) e della Fédération Internationale de l'Automobile (FIA). Fondata nel 1904, la FIA è un'organizzazione mantello d'utilità pubblica, nota soprattutto per il suo ruolo dirigente in varie grandi corse automobilistiche. Si occupa tuttavia anche di questioni politiche in relazione con la mobilità.

Nel 2009, inoltre, Niklaus Lundsgaard-Hansen, presidente centrale del TCS, è stato eletto in alcuni organi dirigenti della FIA, ossia nel World Council for Automobile Mobility and Tourism e nel Euroboard (consiglio di direzione europea). Grazie a questa presenza internazionale, il TCS può difendere gli interessi dei suoi membri nelle grandi organizzazioni internazionali, determinanti per lo sviluppo della mobilità.

Il TCS è soprattutto attivo a livello europeo, per esempio delegando specialisti nei gruppi di lavoro e organi di direzione internazionali per difendere gli interessi dei suoi membri. Partecipa anche a vari gruppi di lavoro attivi nell'assistenza persone e veicoli, nella tecnica automobilistica, nella protezione giuridica dei consumatori di mobilità, nella sicurezza stradale, nel camping, nonché nel turismo e nell'ambiente. Le sue competenze gli permettono di partecipare attivamente a test europei, in particolare di gallerie, strade o seggiolini per bambini, come pure a crash-test di veicoli o, ancora, ad analisi comparative sulla sicurezza dei passaggi pedonali. Questa collaborazione internazionale permette ai membri del TCS di approfittare di un gran numero di servizi utili e di altri vantaggi in tutto il mondo.

Un importante forum informativo è costituito dal tradizionale incontro di due giorni tra i quattro club automobilistici ANWB (Olanda), ADAC (Germania), OeAMTC (Austria) e TCS. Durante l'esercizio in questione, il raduno si è svolto a San Gallo, su invito della sezione TCS San Gallo/AI.

## Forte grazie alle offerte regionali

### Appenzello Esterno

#### Corsi «guidare sicuri in età avanzata» completamente esauriti

Momento culminante dell'anno in rassegna è stata l'organizzazione, assieme alle sezioni SG/AI, dell'assemblea nazionale dei delegati, col suo gradevole epilogo sul Säntis.

Buone notizie dal settore corsi. I corsi «Guidare sicuri in età avanzata» sono andati completamente a ruba. Ben frequentati anche i corsi per la guida sulla neve tenutisi sullo Schwägalp. Sorprendentemente ampia è stata la richiesta per partecipare ai due corsi per giovani – della durata di una settimana ciascuno – a Scruengo, nel canton Ticino, ai quali hanno preso parte 30 ragazzi della nostra sezione. Primi soccorsi, esame teorico e test di guida su un'area delimitata fanno parte della formazione offerta.

Il raduno di auto d'epoca organizzato per la sesta volta sullo Schwägalp, sotto la direzione di Herbert Hänni, è stato ancora una volta un successo. Quasi 200 stupende automobili d'epoca hanno attirato migliaia di curiosi. Ci ha fatto particolarmente piacere la presenza del presidente centrale Niklaus Lundsgaard-Hansen accompagnato dalla moglie.

Oltre 100 persone, provenienti dalla regione di Herisau-San Gallo, hanno partecipato alla 15esima edizione della marcia dell'Hunderwilerhöhi. Con Thomas Lutz, anch'egli uno sportivo, abbiamo trovato un nuovo organizzatore per l'edizione dell'anno prossimo.

Il Brevetto ciclistico 2009 delle Prealpi Appenzellesi è stato un immenso successo. La manifestazione ha attirato 250 partecipanti.

Per motivi economici, nel 2009 abbiamo riunito i controlli tecnici volontari d'inizio anno e di autunno. Sono stati ispezionati oltre 150 veicoli.

### Argovia

#### Più partecipanti ai corsi di formazione in due fasi

Ancora una volta la sezione si è impegnata a fondo politicamente partecipando alle seguenti procedure di consultazione: revisione parziale della legge stradale, regolazione del traffico Baden-Wettingen, adeguamento del piano direttore, in particolare per quanto riguarda il programma per gli insediamenti e gli agglomerati.

È particolarmente rallegrante l'aumento dei partecipanti alla formazione in due fasi. 2'022 persone (1'790 l'anno precedente) hanno preso parte alla prima fase sulla nostra pista di Frick. 1'732 persone (895 l'anno precedente) hanno partecipato alla seconda fase. Il centro di formazione di Frick è stato ampliato con la costruzione di una seconda aula di istruzione, dimodoché il secondo giorno di formazione può essere offerto anche a Frick, oltre che a Brunegg. I 50 corsi volontari per la sicurezza stradale sono stati frequentati da 648 persone.

Il Centro tecnico ha sbrigato 8'420 collaudi ufficiali, cui si aggiungono test e controlli volontari. Il TCS ha nuovamente messo a disposizione di tutti i comuni argoviesi e asili nido gli striscioni segnaletici «Attenzione inizio scuole» e le cinture riflettenti.

### Basilea Città e Campagna

#### Rinnovamento delle strutture direttive

Il risanamento finanziario ha rappresentato l'obiettivo principale del Consiglio di amministrazione della sezione dei due cantoni. Le strutture direttive sono state rinnovate e sono stati eletti nuovi membri. In questo modo è stata aperta la via per una nuova strategia, rivolta al futuro e più attenta ai bisogni dei soci. Nel centro TCS si è proceduto al riammodernamento tecnico di alcuni settori quali l'installazione di un lavaggio automatico, mentre è proseguita la cessione di alcuni settori ad aziende partner. Il progetto STRATEGO ha rappresentato un'ulteriore sfida. Poiché il Centro tecnico di Füllingsdorf funge da agenzia partner, la sezione ha dovuto, a causa di questa particolarità, provvedere da sola all'applicazione del progetto.

A causa della crescente richiesta di collaudi ufficiali, in vigore dal 2008, la sezione ha deciso di provvedere alla formazione di un proprio esperto. Quest'ultimo, dopo aver superato gli esami, ha potuto incominciare a lavorare nel 2009. La sezione sta considerando l'idea di istruire un altro esperto per il disbrigo di collaudi ufficiali. A livello politico insieme ad associazioni amiche, la sezione ha lanciato il referendum contro i lavori di trasformazione dell'asse del Wasgenring nella città di Basilea.

## Berna

**Nuovi corsi per l'utilizzo dei navigatori**

Dopo 28 anni di servizio, il responsabile delle finanze Robert Bodmer si è ritirato ed è stato nominato socio onorario. Il suo successore è Samuel Grossenbacher. Il bollettino della sezione «TCS Info» – che sostituisce dal 2008 i sei fogli informativi dei rispettivi gruppi regionali – è stato accolto positivamente. Ciò dimostra che è possibile, anche in questo modo, tener conto delle necessità particolari di ogni regione.

I Centri tecnici di Ittigen e Thun-Allmendingen hanno ampliato l'offerta di servizi e si rallegrano della crescente richiesta di test. La segreteria della sezione ha assunto il progetto della pista per il collaudo di Langnau.

Globalmente, nei Centri tecnici sono stati eseguiti collaudi ufficiali su 12'248 automobili, cui si aggiungono 1'624 tra test e controlli volontari. Oltre 850 persone hanno partecipato ai corsi «Guidare oggi» e Eco-drive. Anche i corsi offerti dagli altri gruppi regionali sono stati ben frequentati. Da evidenziare il grosso successo ottenuto dai corsi per l'utilizzo dei navigatori e dalla serata informativa dedicata alla preparazione delle motociclette per la pausa invernale.

A livello di politica stradale, sono state inoltrate diverse prese di posizione su vari oggetti di carattere regionale e cantonale. La sezione si è occupata a fondo a sostegno del ricorso nell'ambito dell'introduzione del limite di 30 km/h sulla strada principale di Münsingen. Il ricorso è stato respinto sia dal Consiglio di

Stato che dal Tribunale amministrativo cantonale, obbligando la sezione a rivolgersi al Tribunale federale.

## Bienne-Seeland

**5'197 collaudi ufficiali**

Il comitato e la commissione traffico si sono occupati soprattutto di grossi progetti (A5 circonvallazione della città, Ost e Westast), di problemi inerenti il traffico cittadino, dell'introduzione del limite di 30 km/h nei comuni e di numerose altre richieste dei soci.

L'interesse per i corsi destinati alla Terza età è rimasto alto anche nel 2009. I responsabili dei corsi, con alle spalle una lunga esperienza, hanno sottoposto 72 persone a un esame approfondito. Per contro, i corsi Eco-Drive sono stati annullati a causa di un numero insufficiente d'iscritti. Centoquindici allievi conducenti hanno seguito la formazione obbligatoria in due fasi offerta dal TCS.

Nell'anno in rassegna, i nostri esperti del TCS hanno eseguito 5'197 collaudi ufficiali, cui si aggiungono 3'714 test volontari, 2'440 consulenze in materia di tecnica automobilistica, di acquisto di un veicolo, di costi auto e di manutenzione.

## Friburgo

**Grande importanza alla sicurezza stradale**

Anche nel 2009 la sezione di Friburgo ha posto l'accento sulla sicurezza stradale. A tale riguardo, non dobbiamo solo ricordare il campo per giovani e i corsi di formazione e di aggiornamento organizzati in collaborazione con le sezioni di Berna e di Vaud, ma anche i controlli tecnici dei veicoli e il sostegno finanziario ai pattugliatori scolastici.

A livello di politica stradale, la commissione politica si è espressa su diverse procedure di consultazione, dialogando con le autorità in merito a progetti specifici riguardanti la mobilità. Anche nel 2009, la sezione si è distinta nell'ormai tradizionale partecipazione allo slowUp attorno al lago di Morat e nell'organizzazione del servizio di trasporto durante il Paléo festival di Nyon.

## Ginevra

**Riconoscimento della complementarietà dei mezzi di trasporto**

La sezione ha difeso efficacemente i propri soci nell'ambito di temi inerenti la circolazione stradale e il rispetto della complementarietà dei diversi sistemi di trasporto. In particolare, la sezione si è impegnata a fondo in occasione di una votazione a Ginevra che ha permesso l'approvazione di due importanti progetti, uno in favore dei trasporti individuali e l'altro a vantaggio dei trasporti pubblici. L'esito positivo della consultazione dimostra l'attaccamento della popolazione al principio, riconosciuto dalla sezione, di «pace dei trasporti».

La sezione non ha difeso solo con vigore i propri membri automobilisti e motociclisti, ma anche i ciclisti. In quest'ultimo caso, ha proseguito la sua azione «Bici elettriche», organizzando incontri informativi nei comuni ginevrini. La sezione ha operato con successo anche nel campo della prevenzione stradale, sia mediante i propri corsi e atelier per la sicurezza stradale, sia attraverso la collaborazione, sempre molto apprezzata, con la polizia.

Nel campo dei lavori stradali e della circolazione, la sezione è intervenuta a scadenza quasi settimanale nell'ambito di progetti presentati dalle autorità oppure proponendo modifiche riguardanti lavori sulle strade.

#### Giura

##### **Istituita commissione 30 Km/h**

Il camping «La grande Ecluse» di Delémont è stato chiuso. Basandosi sulle esperienze positive a Courgenay, la sezione del TCS ha assunto il rischio finanziario per continuare la gestione della struttura sotto una nuova direzione. Mediante il nostro sostegno e quello della città di Delémont, quest'area verde quasi al centro della capitale del Giura può rimanere uno spazio TCS pregevole ed apprezzato. La sezione del Giura ha anche istituito una commissione «30 km/h». Dovrà difendere la mobilità e l'ordinanza rimanendo neutrale. Si tratta di rispettare il bisogno di sicurezza, ma anche di tener conto delle finanze dei comuni che non sempre sono al corrente di tutti gli aspetti legati all'introduzione del limite dei 30 km/h nella località. Questa è materia per specialisti. Le finanze delle sezioni sono state messe duramente sotto pressione a causa dell'abbandono da parte della nostra sede centrale di taluni compiti.

#### Giura neocastellano

##### **Festa campestre tradizionale attira 200 persone**

Ogni anno vengono eseguiti 3 controlli tecnici, due nel Centro di Fontaine in aprile e giugno, e l'altro in ottobre presso la rimessa dei lavori pubblici di Le Locle. I corsi per giovani, organizzati dal TCS, li preparano per l'ottenimento della patente di guida. Le lezioni comprendono la proiezione di film sulla prevenzione, corsi per samaritani, scuola guida su pista, meccanica, comportamento del conducente, e si concludono con una visita alla polizia cantonale e un giro in go-kart sul circuito di Payerne. La nostra tradizionale festa campestre ha attirato nell'anno in rassegna 200 persone. In programma una paella gigante, musica, ballo e giochi: tutto molto apprezzato sia dai soci che dai non soci. In maggio si è tenuta una ben frequentata assemblea generale della sezione.

#### Glarona

##### **Formazione attiva dei giovani conducenti. Ampliamento dei servizi del TCS**

Anche nel 2009, la sezione glarone ha posto l'accento sulla sicurezza stradale e la prevenzione degli incidenti. A metà giugno sono state distribuite negli asili nido e nelle scuole elementari le sempre apprezzate cinture riflettenti del TCS. La sezione ha anche organizzato un controllo gratuito delle biciclette. All'inizio dell'anno scolastico, assieme alla polizia cantonale, è stata organizzata nei pressi dei vari edifici scolastici l'azione Radar amico. Le manifestazioni a carattere sportivo e culturale hanno ottenuto una buona risonanza. Tra tutte le manifestazioni, il «Winterzauber» al

Munggä-Hüttä di Elm ha riscosso un enorme successo; 66 appassionati di sci di fondo hanno partecipato a questo evento. L'escursione in bicicletta lungo la valle della Linth non ha suscitato invece grande interesse nei Glaronesi.

#### Grigioni

##### **Fondato gruppo regionale Mesolcina/Calanca**

Nel 2009, la sezione grigionese si è occupata soprattutto di due problemi importanti: servizi diversi e difesa degli interessi dei soci nei confronti delle autorità. Sono stati discussi assieme al Consiglio di Stato e ad alti funzionari vari temi di politica stradale. Uno degli obiettivi del TCS riguardava l'assunzione finanziaria da parte del cantone dei lavori sulle strade cantonali all'interno degli abitati (regola attuale: ½ cantone e ½ comune). Il Cantone ha accolto le nostre richieste. A favore della sicurezza stradale sono stati inoltre organizzati i seguenti corsi tecnici: controlli auto decentralizzati in tutte le vallate del cantone, corsi per giovani «Mobile e sicuro», diversi corsi di aggiornamento e in due fasi, nonché corsi per la guida sicura della motocicletta e per la prevenzione degli incidenti in moto, in collaborazione con la polizia cantonale. Va menzionata in particolare la cooperazione col centro per il perfezionamento alla guida Driving Graubünden di Cazis, nell'ambito della formazione in due fasi.

All'inizio del 2009 è stato inoltre fondato il gruppo regionale Mesolcina/Calanca.

## Neuchâtel

**Ammodernamento del Centro TCS di Fontaines**

La sezione ha avviato l'ammodernamento del Centro TCS di Fontaines, chiamato a diventare il luogo d'incontro per i membri del sodalizio. Il progetto prevede una nuova hall, una segnaletica più chiara, una moderna sala per conferenze e l'installazione di un autolavaggio dell'ultima generazione.

La sezione ha anche rafforzato la collaborazione col centro di pilotaggio di Lignières. Parte dei corsi organizzati in questo luogo vengono ora impartiti a Fontaines. Il nuovo corso «Guidare oggi» è stato un successo.

Il comitato ha votato una risoluzione contro l'eccessiva limitazione della velocità nei pressi del cantiere della galleria di Serrières e contro gli ostacoli alla circolazione presenti nella città di Neuchâtel e nel comune di Boudevilliers.

## San Gallo-Appenzello Interno

**Più di 50 partecipanti al Rally Oldtimer**

La sezione, come pure i suoi gruppi regionali, hanno preso posizione su diversi progetti di costruzione stradale nel cantone. Con il gruppo regionale di San Gallo, la sezione partecipa a un gruppo di lavoro promosso dal Consiglio comunale san-gallese, in vista di raggiungere un consenso sulle possibilità di parcheggio.

La sezione ha organizzato e diretto a San Gallo il tradizionale incontro di due giorni dei quattro club automobilistici ANWB (Olanda), ADAC (Germania), ÖAMTC (Austria) e il Touring Club Svizzero. Nel mese di giugno, insieme alla sezione Appenzello Esterno si è svolta a San Gallo e sullo Schwägälp la riunione dei delegati svizzeri. Con grande sostegno e impegno dei due alberghi TCS Schlosshotel e Bella Vista a Bad Ragaz e Vira, la sezione ha organizzato in settembre il TCS giubileo Hotel Rally Oldtimer, svoltosi tra i due alberghi con oltre 50 partecipanti.

Nei due centri tecnici di San Gallo e Sevelen, il numero dei controlli di veicoli ha raggiunto il livello dell'anno precedente. Dopo numerose discussioni tra la Sezione, Test & Training TCS SA e l'ÖAMTC è ora possibile utilizzare il centro sicurezza di guida a Röhthis (a 10 km dal confine con la Svizzera) per i corsi di due fasi. L'impianto è stato controllato e certificato dal Consiglio della sicurezza stradale.

## Sciaffusa

**Agenzia sostituita da un punto di contatto**

Dopo la decisione del Consiglio di amministrazione del 30 ottobre 2009, con la quale si comunicava la chiusura delle agenzie, il comitato della sezione convocato per un'assemblea straordinaria ha deciso il 16 novembre di cercare una soluzione alternativa mediante l'istituzione di un punto di contatto. Quest'ultimo è stato aperto il 4 gennaio 2010.

Punto focale delle nostre attività è stata la sicurezza stradale e la prevenzione degli incidenti. In collaborazione con la polizia stradale sciaffusana, abbiamo rifornito ancora una volta asili nido e scuole con materiale per l'educazione stradale. Il radar amico «Speedy» è stato messo a disposizione di diversi comuni per tutto l'anno e a condizioni vantaggiose. La sezione si è espressa su diversi progetti stradali, intrattenendo intensi contatti col Consiglio di Stato e col municipio di Sciaffusa.

I corsi di formazione e di aggiornamento della nostra sezione sono stati ben frequentati. Le manifestazioni societarie, l'assemblea dei soci, la giornata del TCS, la crociera dei veterani, l'escursione autunnale, la festa annuale del TCS e quella dei bambini con la lettura del «Libro della giungla» sono state un successo. Per la prima volta, la sezione sciaffusana ha partecipato quale sponsor regionale principale allo slowUp Sciaffusa-Hegau, manifestazione che ha attirato 35 mila sportivi.

## Soletta

**Presenza attiva alle manifestazioni pubbliche**

Il Centro TCS di Oensingen è stato equipaggiato con ulteriori mezzi tecnici moderni destinati alla manutenzione delle automobili. Nel 2009, 5'900 persone hanno approfittato dei servizi offerti dal centro TCS.

La scuola guida della sezione solettese del TCS contempla adesso 4 scuole e offre ai giovani conducenti una formazione completa. La sezione offre inoltre nel proprio centro, in collaborazione con Test & Training TCS SA, il secondo giorno di istruzione nell'ambito della formazione in due fasi. Nel campo della sicurezza stradale è stata organizzata, assieme ad altri 6 importanti partner, una giornata per le famiglie dedicata a questo tema, tenutasi nel camping TCS di Soletta.

L'anno scorso è stato caratterizzato da un'attiva presenza pubblica della sezione. Accanto ad attività tradizionali nel corso di manifestazioni pubbliche, la sezione è stata rappresentata a due fiere. L'autonoleggio della Hertz per tutto il Mittelland, che dall'aprile 2008 usufruisce di una nuova direzione, ha registrato un'espansione delle attività.

#### Svitto

##### **Eco positiva per le mantelline dei bambini**

Nel 2009, la sezione di Svitto ha dato particolare valore a una solida formazione per bambini e giovani nel campo della sicurezza stradale. Abbiamo quindi sostenuto gli sforzi della polizia cantonale a livello di prevenzione stradale e il corpo insegnante cantonale mediante la distribuzione di materiale didattico e altri supporti d'insegnamento per un ammontare di 48 mila franchi. Questa somma include per esempio contributi finanziari per la pièce teatrale coi burattini «Tiramisù», presentata negli asili, e la distribuzione capillare di materiale destinato ai pattugliatori scolastici, nonché di

cinture riflettenti per i bambini che frequentano l'asilo e la prima elementare. A tutti i bambini che frequentano la scuola materna è stata inoltre consegnata una mantellina antipioggia riflettente, omaggio gradito dagli stessi fanciulli, come anche da docenti e genitori.

La sezione ha dato particolare peso ai corsi di perfezionamento destinati ai giovani, ai motociclisti e agli anziani. Sono stati organizzati in Ticino tre corsi per motociclisti, della durata di due giorni ciascuno, diretti dal presidente della sezione Konrad Schuler. I partecipanti provenienti dalle 4 sezioni della Svizzera centrale – Nidvaldo Obvaldo, Zugo, Uri e Svitto – sono rimasti entusiasti. Sempre in Ticino, ragazzi di 17–18 anni hanno potuto seguire il corso di una settimana «Mobile e sicuro», destinato ai futuri motociclisti. Alle persone della terza età sono stati offerti corsi per rinfrescare le nozioni acquisite.

Il comitato ha preso posizione in merito alla procedura di consultazione circa la revisione della legge sulle tasse per veicoli a motore. La sezione svizzera del TCS considera giusto che il Consiglio di Stato contrapponga all'iniziativa un controprogetto. A suo parere, l'attuale imposizione va mantenuta.

#### Ticino

##### **Rafforzata l'urgenza del raddoppio del San Gottardo**

L'anno 2009 è stato caratterizzato dal cambiamento della presidenza sezionale: l'avv. dott. Carlo Vitalini di Porza è subentrato all'avv. Giorgio Carlo Bernasconi, dimissionario dopo la mancata riconferma nel Consiglio d'amministrazione nazionale.

Nell'ambito della politica dei trasporti, la Sezione ha ribadito l'urgenza della realizzazione di un secondo tubo autostradale sotto il San Gottardo, soprattutto per motivi di sicurezza. Particolare attenzione è stata dedicata anche ai diversi progetti «incompiuti» nella sistemazione viaria cantonale, quali: il collegamento veloce per Locarno fra A2 e A13, il semisvincolo di Bellinzona, il completamento della Stabio-Gaggiolo e la circonvallazione di Agno e Bioggio. La Sezione ha inoltre sollecitato il Consiglio di Stato a legiferare sull'obbligo di equipaggiare tutti i veicoli con gomme invernali nel periodo da novembre a marzo per evitare, in caso di neviccate, spiacevoli problemi alla mobilità.

Circa i servizi offerti a Rivera e Ambrì, facciamo notare l'ottimo andamento dei corsi «2 fasi» dove la Sezione ottiene quasi il 70% dell'utenza cantonale, l'aumento dei corsi di perfezionamento della guida ed «ecomix», la regolare tenuta dei corsi junior e senior driving, la crescita dei controlli e dei collaudi nel Centro Tecnico e la continua attività di prevenzione e di educazione stradale, con particolare attenzione per i bambini e gli anziani. Nel 2009 è ritornato anche il Trittico Alpino, organizzato con le Sezioni di Uri e Grigioni. Alla classica pedalata hanno partecipato circa 600 ciclisti.

## Turgovia

**Due istruttori moto diplomati**

Il tradizionale incontro con i politici nazionali e cantonali del nostro cantone è stato dedicato al tema «revisione del piano regolatore cantonale». Per la sezione, la progettata superstrada attraverso la valle della Thur, quale collegamento tra la A7 (Frauenfeld) e la A1 (Arbon), è una componente del piano regolatore di particolare importanza. In occasione della riunione con i politici, la sezione ha presentato il rapporto per la A7, realizzato per suo incarico da un ufficio d'ingegneria del traffico.

Rispetto all'anno prima, l'offerta dei corsi è stata ampliata. Sono stati tra l'altro organizzati corsi di sicurezza per motociclisti, per la terza età «Guidare oggi», campi di guida per giovani e corsi di pronto soccorso. L'offerta per i motociclisti ha potuto essere ulteriormente migliorata. Così, nell'anno in rassegna, due istruttori moto hanno conseguito il diploma VSR e, nel contempo, è stato riconosciuto un corso per moto sull'impianto del VSZ TG di Weinfelden.

Delle altre offerte per i membri fanno parte la consulenza tecnica e quella legale. Nell'ambito della prevenzione degli incidenti, in collaborazione con la polizia, la sezione ha sostenuto asili e scuole con materiale didattico per l'educazione stradale.

Nell'ambito di una giornata d'«azione», la sezione è stata presente con stand promozionali del TCS in sette località principali della sua regione. Quest'azione è servita a ravvivare il contatto personale con i soci e ad attirare nuovi membri.

## Uri

**Eccellente cooperazione con le sezioni Svitto e Zugo**

Nel corso dell'anno, i membri hanno beneficiato di una vasta offerta di corsi ed eventi. Il corso guida d'inverno è stato nuovamente un successo. Ottima è stata la collaborazione con le sezioni di Svitto e Zugo.

Il Centro di Formazione ha potuto registrare lo scorso anno una partecipazione di 2'500 allievi. Dato che l'attuale luogo di formazione dovrà cedere il posto, alla fine del 2010, al progetto di protezione dalle inondazioni nel cantone di Uri, la sezione è andata alla ricerca di una sistemazione alternativa, nella quale tenere nel 2011 tutti i corsi.

Con sorpresa, la sezione ha preso atto della decisione della direzione centrale del TCS di chiudere agenzie e, di conseguenza, anche quella di Altdorf. Per il posto di contatto soppresso, il comitato della sezione Uri ha sollecitato un'alternativa in favore dei membri locali. Vi è motivo di sperare che, con il necessario trasferimento del centro di formazione, si possa aprire nel relativo luogo anche un nuovo posto di contatto.

La sezione ha ringraziato le collaboratrici dell'agenzia per il lavoro svolto con la piena soddisfazione della sezione URI del TCS e del comitato. Un ringraziamento va pure a tutti coloro che lo scorso anno si sono nuovamente impegnati per la sezione di Uri e che si dedicano, con le nuove condizioni quadro, ai membri e alla regione di Uri.

## Vallese

**Controlli di biciclette nelle scuole**

Nel 2009, la sezione non è stata attiva solo nei settori tradizionali, ma ha anche sviluppato nuove attività. Nel quadro della sicurezza stradale, essa ha dato un contributo finanziario all'insegnamento, da parte della polizia, dell'educazione stradale nelle scuole.

Ha partecipato alla campagna «Inizio scuole» e compiuto i controlli delle biciclette tra gli scolari.

I giovani sono stati assistiti dalla sezione anche al di fuori della scuola. In questo senso sono stati compiuti sforzi in favore di trasporti a prezzi convenienti per i festival Caprices o Paléo. All'Open Air di Gampel la sezione era presente con uno stand.

È comunque stata prestata attenzione anche ai soci. Diverse migliaia di persone hanno partecipato a varie manifestazioni della sezione: corsa con le uova, gita familiare e castagnata.

Per quanto riguarda il sostegno alle manifestazioni locali, va ricordato il nostro contributo quale sponsor principale a diversi appuntamenti nel settore della mobilità, quali la terza edizione dello slowUp vallesano, l'Ochsner Sport Terrific, ma anche della cultura, come la fiera di Martigny.

Nell'anno in rassegna, la Sezione ha svolto i controlli dei veicoli a motore, delegati dal Cantone. Ha messo a disposizione le due piste per il collaudo di Sion e Gamsen ed è responsabile della formazione dei loro tre esperti. In collaborazione con l'Ufficio cantonale dell'ambiente, la sezione ha promosso corsi Eco-Drive.

Nel settore del traffico lento, ha sostenuto finanziariamente la segnalazione dei percorsi bici contrassegnati con il logo TCS.

Vaud

#### **Nuove offerte nel settore della mobilità elettrica**

La sezione vodese offre ai suoi membri diverse attività e prestazioni quali: intrattenimento, viaggi, gite in bicicletta, gite per i seniores, ma anche analisi del traffico con non meno di 34 dossier. In occasione dello slowUp di Morat-Avenches, unitamente alla sezione di Friburgo sono stati organizzati due stand.

Attiva nel campo della mobilità elettrica, la sezione ha organizzato per i suoi membri una giornata di prova con biciclette e scooter elettrici.

Circa 25'000 persone si sono recate nel 2009 nel centro vodese di Cossonay che ha continuamente esteso la propria gamma di servizi che annovera controlli tecnici, istruzione e perfezionamento dei conducenti di veicoli e altre manifestazioni. La sezione di Vaud è attualmente la principale organizzatrice di corsi di formazione e perfezionamento nel Cantone, soprattutto per quanto riguarda la formazione in due fasi.

La sezione di Vaud ha inoltre affrontato questioni di politica dei trasporti, come gli ingorghi sulla A1 tra Losanna e Ginevra, la costruzione di una terza corsia autostradale tra Losanna e Morges, la tangenziale di Morges, i progetti d'agglomerato Losanna-Morges (PALM), il problema dei parcheggi nelle città e la strada di accesso a Losanna-Nord.

In collaborazione con l'Ufficio cantonale della circolazione stradale, la sezione ha pubblicato un opuscolo sulla sicurezza stradale, che richiama l'attenzione degli utenti sulle principali regole della circolazione. Nell'intento di prevenire gli incidenti, la sezione dispone di due radar mobili. Tra marzo e ottobre sono stati controllati in totale 318'234 veicoli in 284 luoghi.

Anche nel 2009, in collaborazione con l'ECA e la SUVA, la sezione ha messo a disposizione vari film per la prevenzione degli infortuni; sono stati diffusi alla televisione locale con il titolo «Fait Gaffe» (Stai attento).

Il corso di perfezionamento «Ainés en forme au volant» (anziani in forma al volante), rivolto ai conducenti di oltre 70 anni e proposto insieme all'Ufficio cantonale della circolazione stradale, alla polizia e all'unità dei medici stradali, ha riscontrato un lusinghiero successo tra gli anziani (853 partecipanti).

Waldstätte

#### **Successo per**

##### **«ABC dell'auto per le donne»**

La sezione si è lasciata alle spalle un anno politicamente emozionante e ricco di eventi. È entrata a far parte del comitato «Tiefbahnhof Luzern» e ha seguito con grande interesse gli avvenimenti. La sezione non auspica una promozione unilaterale del trasporto pubblico, ma un'intelligente simbiosi fra trasporto pubblico e traffico motorizzato individuale. La tangenziale quale parte integrante del programma d'agglomerato di Lucerna è, e resta, un tema caldo. Con una lettera aperta all'Ufficio federale delle strade (USTRA), la sezione è intervenuta nella di-

scussione, suscitando vasta eco nei media. Infine, ha convocato un comitato superparte che s'impegna per il progetto autostradale «Bypass Lucerna».

Nell'anno in rassegna, sono stati organizzati con grande successo nel centro tecnico corsi battezzati «ABC dell'auto per le donne». In questo modo, le donne possono approfondire le conoscenze sul motore di un'automobile, sulla sostituzione di una ruota e sull'applicazione delle catene da neve. In gennaio, ad Andermatt, si è svolto il corso di guida invernale e in agosto, a Scruengo, quello per giovani conducenti. Risposta positiva hanno riscontrato i corsi guida per anziani, organizzati esclusivamente per la terza età. In questi corsi, oltre a nozioni tecniche, figurano in primo piano sicurezza di guida e la tecnica per affrontare le curve.

Come sempre, la sezione ha presentato un accattivante calendario d'eventi. In primavera è stato organizzato il tradizionale ballo TCS. Successo anche per la passeggiata autunnale, che si svolge ogni anno a fine agosto. Nell'ambito della sezione si sono inoltre svolte tre giornate di sicurezza stradale, con grande riscontro tra la popolazione. Anche la giornata del casco bici della SUVA e lo slowUp Sempachersee hanno ottenuto grande successo. In occasione della fiera «LUGA», la sezione ha avuto modo di presentarsi a un vasto pubblico. I cosiddetti controlli luce, effettuati con la polizia, hanno poi funto in autunno da corollario a un programma variegato.

## Zugo

**50esimo anniversario del Ballo TCS**

Le dodici manifestazioni organizzate dalla sezione TCS di Zugo hanno riscontrato grande interesse tra i membri. Oltre alle manifestazioni tradizionali, hanno avuto successo in particolare i corsi di formazione obbligatoria per i nuovi conducenti WAB1 e WAB2, impartiti nel centro di formazione di circolazione «vaz» ad Altdorf. Il TCS di Zugo, insieme ai cantoni della Svizzera Interna, è membro fondatore del «vaz», a cui partecipa.

Il Ballo TCS nel casinò di Zugo è stato un grande evento sociale per l'intera regione. Nell'anno in rassegna, lo spettacolo si è svolto per la 50esima volta. L'anniversario ha potuto essere celebrato con la partecipazione di numerose personalità di spicco del mondo economico e politico.

## Zurigo

**Un'iniziativa anti-colonne per Zurigo**

Con la presentazione dell'iniziativa popolare «Stau-weg!» («Basta con le colonne!»), nell'anno in rassegna la sezione di Zurigo ha dato un forte segnale alla politica dei trasporti. Con questa iniziativa si chiede la realizzazione, entro il 2025, di progetti contenuti nel piano regolatore di Zurigo, come l'autostrada del Glattal e dell'Altopiano, la tangenziale di Winterthur, i tunnel di Zurigo e di Waidhalde, nonché il ramo occidentale di Zurigo.

Il Centro tecnico ha esaminato nel 2009 circa 14'000 veicoli (senza i controlli supplementari). Al distributore di benzina e lavaggio auto vi è stato un lieve calo. Il Drive Z SA, che svolge la formazione in due fasi sulla pista di Dübendorf, ha garantito tutto l'anno prestazioni elevate.

Resta immutata l'attività della sezione nel settore della sicurezza stradale. Come sempre, i servizi centrali sono l'equipaggiamento di asili con la cintura riflettente, diversi corsi e i tradizionali campi guida per la gioventù.

# Strutture trasparenti

## Corporate Governance

### Generalità

Fondato a Ginevra nel 1896, il Touring Club Svizzero (TCS), organizzazione corporativa con sede a Vernier, è un'associazione ai sensi degli articoli 60 e segg. del CCS, iscritta nel Registro di commercio e avente personalità giuridica.

Da oltre un anno, il TCS ha fissato in modo chiaro in un pertinente regolamento i suoi principi di governo d'impresa che includono le linee direttive generali per l'organizzazione, la direzione, la conduzione e il controllo.

Sulla base di queste linee direttive, il TCS s'impegna a rispettare i seguenti principi:

#### a) in merito agli organi direttivi:

##### strutture di direzione chiare e trasparenti.

La conduzione degli organi direttivi si basa sulle linee direttive, sulla strategia globale del TCS, sui suoi statuti e sui suoi obiettivi.

Gli organi direttivi sono composti di almeno cinque membri, che dispongono delle capacità richieste e possono dedicare il tempo necessario all'esercizio della loro funzione.

L'indipendenza degli organi di direzione è garantita dall'assenza di qualsiasi legame personale o di parentela, così come di conflitti d'interesse.

#### b) in merito al controllo

Il controllo interno ed esterno, così come la gestione dei rischi, sono garantiti dagli organi direttivi.

#### c) in merito alle indennità

I membri degli organi direttivi e dei comitati sono indennizzati in misura adeguata sulla base del tempo dedicato alla loro funzione e al loro grado di responsabilità.

Le indennità sono iscritte nel preventivo quale importo globale e indicate separatamente nel rendiconto annuale.

#### d) in merito alla revisione

Gli organi di direzione procedono a una sostituzione periodica delle persone o uffici incaricati di procedere alla revisione.

#### e) in merito alla pubblicazione

Gli organi direttivi definiscono la politica d'informazione e assicurano una tempestiva comunicazione interna ed esterna. Essi informano sulla realizzazione degli obiettivi, sulle prestazioni fornite, sulle attività e le finanze.

#### f) in merito a organizzazione/commissioni

Compiti e competenze, come pure i metodi di lavoro degli organi direttivi e dei collaboratori, sono definiti negli statuti o nei regolamenti interni. Gli organi direttivi assicurano una chiara separazione delle responsabilità in fatto di controllo, direzione ed esecuzione, come pure un equilibrato rapporto tra direzione e controllo.

### Struttura di direzione

Il TCS dispone delle seguenti strutture di direzione, ancorate in modo trasparente negli statuti e nel regolamento:

#### Assemblea dei delegati

L'assemblea dei delegati è l'organo supremo del TCS. Essa si compone dei delegati delle sezioni, dei membri del consiglio delle sezioni e del consiglio d'amministrazione. Il numero dei delegati delle sezioni è 145. Per il calcolo della ripartizione dei delegati per ogni sezione è determinante l'effettivo dei soci al 31 ottobre dell'anno precedente. L'elezione dei delegati delle sezioni e dei loro supplenti avviene tramite l'assemblea generale dei soci, rispettivamente l'assemblea dei delegati della sezione.

L'assemblea dei delegati è competente per l'approvazione del rapporto e dei conti annuali, per il discharge del consiglio d'amministrazione e del consiglio delle sezioni, per l'elezione del presidente centrale, dei membri del consiglio d'amministrazione e degli organi di revisione.

#### Consiglio delle sezioni

Il consiglio delle sezioni è presieduto dal presidente centrale (in caso d'impedimento, dal vicepresidente). Esso si compone di 37 membri al massimo, in particolare del presidente centrale, dei presidenti delle sezioni, a condizione che non siano membri del consiglio d'amministrazione.

Il consiglio delle sezioni adotta il preventivo e fissa le linee direttive della strategia politica.

### Consiglio d'amministrazione

Il consiglio d'amministrazione si compone del presidente centrale e di altri sei a otto membri. Al momento dell'elezione dei membri del consiglio d'amministrazione occorre tener conto, nel limite del possibile, delle realtà linguistiche e regionali. La durata del mandato è di due anni.

Il consiglio d'amministrazione è presieduto dal presidente centrale (in caso d'impedimento, dal vicepresidente). Egli esercita l'alta direzione dell'associazione e controlla l'azione delle persone incaricate di dirigere l'azienda, in particolare per quanto riguarda il rispetto di leggi, statuti, regolamenti e direttive.

Egli fissa inoltre la struttura della contabilità, del controllo e della pianificazione finanziaria e garantisce un sistema di controllo interno e una gestione dei rischi conformi all'associazione.

È altresì competente per l'allestimento dei conti annuali e del rapporto di gestione all'attenzione dell'assemblea dei delegati.

### Composizione del consiglio d'amministrazione

- Niklaus Lundsgaard-Hansen, Presidente centrale, avvocato, Lugnorre FR (dal 2008)
- Beat Aebi, Consulente in marketing e comunicazione, Alten ZH (dal 2005)
- Giorgio-Carlo Bernasconi, avvocato e notaio, Melide TI (fino a giugno 2009)
- Christoph Erb, avvocato, Berna, direttore PMI bernesi, Burgdorf BE (dal 2005)
- Guido Henseler, ing. dipl. El. STS, Horw LU, presidente della direzione EW Svitto (dal 2005)
- Konrad Luder, avvocato e notaio, Soletta (fino a 2009)
- Martin Michel, avvocato, Lachen SZ (dal 2005)
- Jean-François Ottesen, Ing. EPFL, lic. HEC in scienze economiche, Pully VD (depuis 2005)
- Luigi R. Rossi, vicepresidente, avvocato, San Gallo (dal 2005)
- Odile Schuler-Volken, ex albergatrice (dal giugno 2009)

### L'organo di coordinamento

Si compone del presidente centrale, dei due vicepresidenti del consiglio delle sezioni e di due membri del consiglio d'amministrazione. Esso coordina i lavori del consiglio delle sezioni e del consiglio d'amministrazione.

### Guida strategica

Dal 2009, negli statuti è prescritto in modo chiaro che il consiglio delle sezioni e il consiglio d'amministrazione fissano assieme per il TCS linee direttive strategiche e a lunga scadenza nei settori politica, societariato, prestazioni di servizio, finanze e risorse.

### Direzione

La Direzione è composta di dodici membri. La loro nomina è di competenza del consiglio d'amministrazione. La Direzione è responsabile dell'importanza operativa del TCS e vigila sull'esecuzione delle decisioni del consiglio d'amministrazione e del consiglio delle sezioni, così come sulla ripartizione dei compiti all'interno dell'organizzazione. Il direttore generale garantisce la guida della Direzione.

### Composizione della Direzione

- Dr. Bruno Ehrler, Direttore generale (dal 2005)
- Serge Burgener, Finanze e Immobiliare (dal 2001)
- Thomas Canonica, CIC (dal 1.12.2009)
- Rémi Chadel, IT ai (dal 2009)
- Beat Flückiger, Club (dal 2001)
- Fridolin Nauer, Intervento (dal 9.3.2009)
- Martial Pidoux, Risorse umane (dal 2008)
- Roger Schober, Business (dal 2006)
- Martin Waeber, Marketing & Vendita (dal 9.3.2009)
- Rudolf Zumbühl, Comunicazione, Politica & Sicurezza stradale (dal 2004)

### Membri della Direzione allargata

- Philippe Klaus, Sviluppo aziendale (dal 2009)
- Hélène Wetzler, Servizio giuridico (dal 2006)

### Comitato audit

Il Comitato audit si compone di tre membri del consiglio d'amministrazione. Quest'ultimo li nomina e li revoca.

Il Comitato audit sostiene il consiglio d'amministrazione nella sorveglianza e nella conduzione degli affari finanziari. Verifica l'allestimento della contabilità del TCS e del Gruppo, l'efficienza dell'audit interno e della revisione esterna, nonché il funzionamento del sistema di controllo interno e della gestione dei rischi.

### Audit interno

L'audit interno riceve mandato dal comitato di audit, subordinato al consiglio d'amministrazione, e dal Direttore generale.

Le attività di audit sono condotte secondo le norme della professione del IIA (Institute of Internal Auditors).

### Revisione esterna

L'organo di revisione procede all'esame del conto annuale statutario del Club conformemente alla legge svizzera, agli standard di revisione svizzeri e agli statuti. Quale revisore del gruppo, verifica il conto annuale consolidato dello stesso, conformemente alla norma Swiss GAAP RPC.

### Organo di revisione

Secondo gli statuti, la durata del mandato dell'organo di revisione è di un anno. Esso è rieleggibile. L'organo di revisione deve avere sede in Svizzera, disporre delle qualifiche necessarie per lo svolgimento dei suoi compiti ed essere indipendente dagli altri organi.

L'organo di revisione verifica se la contabilità, i conti annuali e la proposta sulla destinazione degli utili sono conformi alle leggi e agli statuti. Esso esegue i suoi compiti secondo i principi di base della presentazione dei conti vigenti per le società anonime, secondo il modello Swiss GAAP RPC. L'organo di revisione presenta un rapporto sui risultati delle proprie verifiche all'attenzione dell'assemblea dei delegati.

Nel 2009, l'onorario dell'organo di revisione è ammontato a 463'000 franchi (2008: 470'000 franchi).

## Organi

### Assemblea dei delegati

L'assemblea ordinaria dei delegati 2009 si è svolta il 19 giugno 2009 nel palazzo governativo di San Gallo. I lavori sono stati diretti per la prima volta dal presidente centrale Niklaus Lundsgaard-Hansen, eletto alla carica l'anno prima. Dopo le sue parole di saluto, il vicepresidente e presidente della sezione ospitante Luigi R. Rossi ha parlato delle origini di San Gallo, senza tralasciare di ricordare che la locale Abbazia è stata inserita nel patrimonio culturale mondiale dell'UNESCO. Successivamente, la consigliera di Stato Karin Keller-Sutter ha espresso il saluto del governo cantonale.

L'assemblea dei delegati ha successivamente evaso le trattande usuali, quali l'approvazione dei conti 2008 e la definizione della tassa sociale che per il 2010 rimane invariata.

Il direttore generale del TCS Bruno Ehrler ha informato sull'aspetto operativo degli affari, suddividendo la sua relazione in tre parti: andamento degli affari 2008, nuove sfide e progetto di ristrutturazione STRATEGO. Nell'osservazione finale ha sottolineato che il TCS annovera 1,6 milioni di membri fedeli e che da oltre 100 anni la sua immagine è radicata a livello locale e nazionale.

All'unanimità è poi stata approvata un'ampia revisione degli statuti che si concentra, da un canto, sulla collaborazione tra gli organi e, dall'altro, sulle rispettive competenze. Per le elezioni nel consiglio d'amministrazione, gli otto membri eletti nel novembre del 2005 hanno riproposto la candidatura in vista di una rielezione. Per la prima volta, una donna, Odile Schuler-Volken, di Fiesch/VS, è stata eletta nel consiglio d'amministrazione, nel quale militano dal 2006 nove persone.

## Competenze ben definite

### Consiglio delle sezioni

Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre (Presidente)  
 Burkart Thierry, Baden (Vicepresidente da settembre 2009)  
 Fontana Véronique, Losanna  
 (Vicepresidente da settembre 2009)  
 Arni Fritz, Schnottwil  
 Balestra Giorgio, Bellinzona  
 Ballauf Susanne, Kollbrunn  
 Bernard Fabienne, Martigny  
 Bernhard Michael, Pully  
 Bilger Andreas, Altdorf  
 Böhlen Walter, Niederrohrdorf  
 Chappuis Jean-Claude, Losanna  
 Eberli Hans, Buchs  
 Gay-Crosier Claude, Orpund  
 Gerber Frédy, Tramelan  
 Goetschi Peter, Friburgo  
 Haller Christoph, Bâle  
 Holinger Peter, Liestal  
 Hotz René, Olten  
 Iseli Ulrich, Madiswil  
 Jakober Urs, Hünenberg  
 Löhner Peter, Dällikon  
 Lüthy Thomas, Dott. iur., Ebmatingen  
 Meyer Urs, Herisau  
 Michel Andreas, Berna  
 Plozza Rodolfo, Brusio  
 Rhyner Hansjürg, Glarona  
 Richner Jürg, Oberkulm  
 Ricou Luc, Carouge  
 Schuler Konrad, Unteriberg  
 Schüpbach Hans Peter, Thun  
 Sonzogni Michèle, Thônex  
 Steiner Peter, Lucerna  
 Treichler Fritz, Wädenswil  
 Vautravers Jean-Luc, Boudry  
 Vidale Marco, Frauenfeld  
 Vitalini Carlo, Lugano  
 Zollinger Alfred, Sciaffusa  
 Zwahlen Guy, Ginevra

### Commissione delle finanze del Consiglio delle sezioni (da settembre 2009)

Treichler Fritz, Presidente, Wädenswil  
 Gerber Frédy, Tramelan  
 Iseli Ulrich, Madiswil  
 Ricou Luc, Carouge  
 Zollinger Alfred, Sciaffusa

### Commissione delle mobilità e dell'ambiente

Erb Christoph, Presidente, Berna  
 Balestra Giorgio, Bellinzona  
 Bernhard Michael, Pully  
 Burkart Thierry, Baden (da settembre 2009)  
 Holinger Peter, Liestal  
 Löhner Peter, Zurigo  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Plozza Rodolfo, Brusio  
 Rossi Luigi R., San Gallo  
 Schuler Konrad, Unteriberg  
 Schuler Volken Odile, Fiesch  
 Steiner Peter, Lucerna  
 Zollinger Alfred, Sciaffusa  
 Zwahlen Guy, Ginevra  
 Secrétariat: Métrailler Gérard, sede centrale, Vernier

### Consiglio d'amministrazione Assista TCS SA

Luder Konrad, Presidente, Soletta (fino a 2009)  
 Bernasconi Giorgio-Carlo, Lugano (fino a luglio 2009)  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Ehrler Bruno, Losanna  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Michel Martin, Lachen (da luglio 2009)  
 Rossi Luigi R., San Gallo (da dicembre 2009)  
 Schober Roger, Nyon  
 Segretaria: Luder Rosemarie, sede centrale, Vernier  
 (fino a luglio 2009)  
 Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier (da agosto 2009)

### Consiglio d'amministrazione TCS Assicurazioni SA

Michel Martin, Dott., Presidente, Lachen  
 Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
 Ehrler Bruno, Losanna  
 Flückiger Beat, Affoltern im Emmental (fino a marzo 2009)  
 Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
 Schober Roger, Nyon (da marzo 2009)  
 Segretaria: Luder Rosemarie, sede centrale, Vernier  
 (fino a luglio 2009)  
 Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier (da agosto 2009)

#### Consiglio d'amministrazione Heberga SA

Rossi Luigi R., Presidente, San Gallo  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ehrler Bruno, Losanna  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Schober Roger, Nyon  
Schuler-Volken Odile, Fiesch (da luglio 2009)  
Segretaria: Luder Rosemarie, sede centrale, Vernier  
(fino a luglio 2009)  
Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier (da agosto 2009)

#### Consiglio d'amministrazione Test & Training TCS SA

Henseler Guido, Presidente, Horw  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ehrler Bruno, Losanna  
Flückiger Beat, Affoltern im Emmental  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Segretaria: Luder Rosemarie, sede centrale, Vernier  
(fino a luglio 2009)  
Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier (da agosto 2009)

#### Consiglio d'amministrazione TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental SA

Schüpbach Hans Peter, Presidente, Thun  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ottesen Jean-François, Pully  
Segretaria: Luder Rosemarie, sede centrale, Vernier  
(fino a luglio 2009)  
Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier (da agosto 2009)

#### Consiglio d'amministrazione Verkehrssicherheitszentrum Betzholz SA

Lüthy Thomas, Dott. iur., Presidente, Ebmatingen  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ottesen Jean-François, Pully  
Segretaria: Luder Rosemarie, sede centrale, Vernier  
(fino a luglio 2009)  
Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier (da agosto 2009)

#### Consiglio d'amministrazione Buholz Immobilien SA

Mächler Markus, Presidente, Lucerna  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ottesen Jean-François, Pully  
Segretaria: Luder Rosemarie, sede centrale, Vernier  
(fino a luglio 2009)  
Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier (da agosto 2009)

#### Consiglio d'amministrazione Centre de conduite TCS Lignières SA

Gay-Crosier Claude, Presidente, Bienna  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Ottesen Jean-François, Pully  
Segretaria: Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier  
(da agosto 2009)

#### Consiglio di fondazione della cassa pensioni del TCS

Rappresentanti del datore di lavoro:  
Ottesen Jean-François, Presidente, Pully  
Burgener Serge, Plan-les-Ouates  
Luder Konrad, Solothurn (fino a agosto 2009)  
Lundsgaard-Hansen Niklaus, Lugnorre  
Meyer Urs, Herisau  
Schuler-Volken Odile, Fiesch (da settembre 2009)  
Rappresentanti dei beneficiari:  
Baechler Carl, Vicepresidente, Coira  
Egger Daniel, Petit-Lancy  
Garin Barbara, Nyon  
Creux Philippe, Divonne-les-Bains (fino a febbraio 2009)  
Staubli Christian, Niederhasli (da marzo 2009)  
Wurloz Pierre, St-Cergue  
Amministratrice della cassa pensioni:  
Colombara Sylvie, sede centrale, Vernier

#### Comitato audit

Erb Christoph, Presidente, Berna  
Aebi Beat, Andelfingen  
Ottesen Jean-François, Pully

#### Audit interno

Orso Charly, responsabile, sede centrale, Vernier  
Segretaria: Zulauf-Oesch Alexandra, Berna (fino a luglio 2009)  
Crousaz Patricia, sede centrale, Vernier (da agosto 2009)



› 108'000  
controlli tecnici

› 225  
pattugliatori

› 297'130  
panne risolte

› 86 %  
Quota del proseguimento del viaggio



DANIEL EGGER Responsabile Processi nel dipartimento Pianificazione e Operazioni  
Division Business, Ginevra

010

Editore / Redazione  
Comunicazione TCS, Berna  
Realizzazione  
büro z {grafik design}, Berna  
Foto  
Christian Knörr, Basilea  
Werner Tschan, Berna  
Stampa  
Ast & Jakob, Vetsch SA, Köniz

06\_2010