SERVIZI SOCIALI NAZIONALI

GESTIONE SOLIDALE DEL DEBITO E DELLA CRISI D'INSOLVENZA

GUIDA AL SERVIZIO · ENTI

Debt Advice: il diritto che il vostro Ente può dare ai suoi cittadini

Consulenza sul debito, supporto psicologico ed educazione ai diritti del consumatore.

Manuale ad uso degli Amministratori Pubblici e dei rappresentanti degli Enti del Terzo Settore

Destinatari: Sindaci, Assessori alle Politiche sociali, Dirigenti e Responsabili dei Servizi Sociali, Direttori di Distretto socio-sanitario, ASP e Regioni · Presidenti e legali rappresentanti degli Enti del Terzo Settore.

In convenzione e co-programmazione con l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS

Corso Sicilia 10, Sc. A · 95124 Catania (CT) · Tel. 095 310314

idirittideldebitore@gmail.com · servizi.sociali.nazionali@gmail.com

Edizione luglio 2026 · Rev. 2.0

Una parola sul lessico

In questo manuale **Ente** indica indifferentemente un **Ente pubblico** — Comune, Unione di Comuni, Ambito o Distretto socio-sanitario, ASP, Regione — oppure un **Ente del Terzo Settore** iscritto al RUNTS: cooperativa sociale, fondazione, associazione, patronato, centro di ascolto. Dove la differenza conta, è specificata di volta in volta.

In tre minuti

Se avete poco tempo, questa pagina basta. Il resto del manuale spiega ogni punto passo dopo passo.

Che cosa offrite ai vostri cittadini

Tre servizi gratuiti: la consulenza sul debito che porta alla cancellazione o alla riduzione legale dei debiti, il supporto psicologico alla persona e alla famiglia, l'educazione ai diritti che spettano a chi ha chiesto un prestito.

Quanto costa all'Ente

Nulla. Nessun onere a carico del bilancio per l'avvio. La formazione dei vostri uffici è gratuita. Il servizio è senza scopo di lucro: gratuito per il cittadino; all'Ente, se convenzionato, si chiede solo il rimborso dei costi effettivi.

Come si attiva

Tre strade: la **co-programmazione** ex art. 55 del Codice del Terzo Settore — senza gara, riservata per legge agli ETS; la partecipazione a un **bando**; una **convenzione** diretta. Basta una delibera e un ufficio referente.

Che cosa ci guadagna il territorio

Una **rete di professionisti locali** — ad esempio avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro — che l'Ente stesso costituisce e da cui vengono assegnate le pratiche. Le famiglie restano sul territorio, il lavoro anche.

Indice

PARTE I — LA DOMANDA CHE ARRIVA AI VOSTRI SPORTELLI

1. Povertà assoluta, povertà relativa, lavoro povero
2. Il debito: la parte di povertà che i trasferimenti non toccano
3. Che cos'è il Debt Advice
4. Il fondamento giuridico, in una tabella

PARTE II — CHE COSA L'ENTE OFFRE AI SUOI CITTADINI

5. I tre pilastri del servizio
6. Primo pilastro: la consulenza sul debito
7. Secondo pilastro: il supporto psicologico
8. Terzo pilastro: l'educazione ai diritti del consumatore
9. La rete dei professionisti del territorio

PARTE III — COME SI ATTIVA, PASSO DOPO PASSO

10. Le tre strade: co-programmazione, bando, convenzione
11. I sette passi dell'attivazione
12. Come si costituisce la rete dei professionisti
13. La formazione dei vostri uffici
14. La pagina dedicata dell'Ente
15. Allo sportello: come si indirizza un cittadino
16. Dopo l'invio: percorso, tempi e garanzie
17. I numeri per la rendicontazione

PARTE IV — COSTI, GARANZIE, DECISIONE

18. Costi e sostenibilità
19. Perché con un Ente del Terzo Settore
20. Privacy e responsabilità
21. Che cosa chiediamo, che cosa garantiamo
22. Domande frequenti degli amministratori
23. Glossario essenziale
24. Contatti e riferimenti
25. I prossimi tre passi

PARTE I

La domanda che arriva ai vostri sportelli

CAPITOLO 1

Povertà assoluta, povertà relativa, lavoro povero

Sono tre parole che negli uffici si usano spesso come sinonimi. Non lo sono, e la differenza cambia le politiche: perché i sostegni pubblici sono costruiti quasi tutti sulla prima, mentre la domanda che bussa allo sportello arriva sempre di più dalla seconda e dalla terza.

Povertà assoluta

È l'incapacità di procurarsi il **paniere di beni e servizi essenziali** per uno standard di vita minimamente accettabile: cibo, casa, riscaldamento, vestiario, trasporti, salute. L'ISTAT calcola soglie diverse per numero di componenti, area geografica e ampiezza del comune. È una misura **di sopravvivenza**: o si sta sopra la soglia, o si è poveri assoluti.

Sono le famiglie che i vostri servizi conoscono già: hanno una cartella, un'assistente sociale, spesso un contributo. In Italia sono stabilmente oltre due milioni di famiglie.

Povertà relativa

È una misura **di distanza**: povero relativo è chi ha una capacità di spesa significativamente inferiore a quella media del Paese. Non è detto che manchi il pane; manca la possibilità di vivere come vive la maggioranza. È la famiglia che paga l'affitto e le bollette ma non può permettersi il dentista, la gita scolastica, la sostituzione della lavatrice.

Lavoro povero

È la forma che la povertà relativa assume oggi in Italia: **si lavora e non basta**. Contratti part-time involontari, stagionalità, salari fermi, un solo reddito su tre o quattro persone, affitti cresciuti più degli stipendi. Chi è in questa condizione:

- **non accede ai sostegni** pensati per la povertà assoluta: ha un reddito, un contratto, spesso un ISEE appena sopra la soglia;
- **non si presenta ai servizi sociali**: si vergogna, perché «lavoro, non sono un caso sociale»;
- **copre la distanza con il credito**: prestito personale, cessione del quinto, rateizzazioni, carte revolving, acquisti a rate, e infine il rifinanziamento del rifinanziamento.

> **★ Il punto politico, in una frase**
>
> La povertà assoluta si combatte con i **trasferimenti**. La povertà relativa e il lavoro povero, no: quella famiglia non ha bisogno di un contributo una tantum, ha bisogno che **il debito smetta di mangiarle il reddito**. È esattamente ciò che fa la consulenza sul debito. Ed è il pezzo che, oggi, manca quasi ovunque nel sistema dei servizi.

Perché interessa all'Ente

CONDIZIONE	CHI LA INTERCETTA OGGI	CHE COSA MANCA
Povertà assoluta	Servizi sociali, contributi, misure nazionali e regionali, Terzo Settore.	Nulla di strutturale: il sistema c'è. Ma se sotto ci sono debiti, il contributo finisce ai creditori.
Povertà relativa	Quasi nessuno: sopra le soglie, sotto la vita normale.	Uno strumento che riduca le uscite fisse anziché aumentare le entrate.
Lavoro povero	Nessuno, finché non arriva il pignoramento dello stipendio.	Un luogo dove chiedere aiuto **senza sentirsi un caso sociale**: uno sportello che parla di debiti, non di povertà.

> **✓ Un effetto che gli amministratori vedono subito**
>
> Quando una famiglia entra in una procedura del Codice della Crisi, i pignoramenti si fermano e il reddito torna disponibile. Da quel momento quella famiglia **paga di nuovo l'affitto, le utenze, la mensa scolastica**. Il beneficio non è solo suo: è anche dell'Ente, che smette di rincorrere morosità incolpevoli con contributi a fondo perduto.

CAPITOLO 2

Il debito: la parte di povertà che i trasferimenti non toccano

Una famiglia sovraindebitata ha un problema di **flusso**, non solo di reddito. Ogni mese una quota fissa esce prima di tutto il resto: rate, decurtazioni in busta paga, cartelle, interessi di mora. Aumentare le entrate senza toccare quel flusso significa, letteralmente, finanziare i creditori con denaro pubblico.

Come si presenta, allo sportello

- una busta paga con la **cessione del quinto**, a volte doppia (quinto più delegazione di pagamento);
- tre o quattro **finanziamenti** accesi per chiudere quelli precedenti;
- una **carta revolving** attivata anni prima e mai estinta;
- **cartelle esattoriali** per tributi e contributi mai pagati dopo una chiusura di attività;
- un **decreto ingiuntivo**, un pignoramento presso terzi, la casa all'asta;
- e quasi sempre: insonnia, vergogna, isolamento, litigi in famiglia, a volte gioco d'azzardo.

> **⚠ Che cosa succede se nessuno interviene**
>
> Il debito non si ferma da solo: cresce con interessi e spese legali. La famiglia passa dalla povertà relativa a quella assoluta, e a quel punto **entra nel sistema dei servizi sociali per restarci**. Ogni caso preso in tempo è un caso che non diventa cronico. Questo è il senso della **prevenzione** in materia di debito.

La legge, oggi, una soluzione ce l'ha

Dal 2019 il **Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza** consente a una persona fisica, a una famiglia, a un piccolo imprenditore di **ristrutturare o cancellare legalmente i debiti**, con l'intervento di un Organismo di Composizione della Crisi e la decisione di un giudice. Non è un condono e non è un favore: è un diritto, previsto per chi si è indebitato senza colpa grave.

Il problema, in Italia, non è la mancanza della legge: è che **quasi nessuno sa che esiste**, e chi lo sa spesso incontra prima un operatore commerciale che gli chiede alcune migliaia di euro per accompagnarlo. L'Ente che attiva il Debt Advice colma esattamente questa distanza.

CAPITOLO 3

Che cos'è il Debt Advice

La **consulenza sul debito** — in Europa *Debt Advice* — è l'assistenza personalizzata, **tecnica, legale e psicologica**, resa da operatori **indipendenti**: né creditori né intermediari, dunque senza alcun interesse a che il debitore firmi un nuovo contratto.

La Direttiva (UE) 2023/2225 sul credito ai consumatori la definisce e chiede agli Stati membri di renderla **facilmente accessibile**, imponendo ai creditori di indirizzare i debitori in difficoltà verso questi servizi. La legge italiana di delega (L. 91/2025) ha ripreso il principio, prevedendo che i soggetti che prestano il Debt Advice operino in modo **indipendente e di elevata qualità**, con **spese limitate** a carico dei consumatori.

> **★ La traduzione amministrativa**
>
> Il Debt Advice non è un'attività nuova da inventare: è un **servizio di interesse generale** che l'Ente può attivare subito, in co-programmazione con un ETS, per dare attuazione sul proprio territorio a un diritto già riconosciuto dall'ordinamento europeo. In sede di bando o di delibera, questa è la frase che regge.

Come si eroga

1. **Primo ascolto e triage, anche on-line.** A bassa soglia, senza carte da portare, senza appuntamenti lontani: si capisce subito se il caso ha una via legale.
2. **Raccolta documentale allo sportello dell'Ente.** La fa l'ufficio, formato gratuitamente da noi: è il front-office di prossimità.
3. **Istruttoria specialistica al Centro.** Domanda, conti del piano, relazione: la parte tecnica resta a chi la sa fare.
4. **Deposito presso l'OCC del territorio** e prosecuzione davanti al giudice, con l'avvocato assegnato dalla rete locale.

CAPITOLO 4

Il fondamento giuridico, in una tabella

È la pagina da consegnare all'ufficio legale o al segretario generale.

FONTE	CHE COSA STABILISCE	A CHE COSA SERVE ALL'ENTE
Direttiva (UE) 2023/2225 art. 3 p. 22; art. 34; art. 36	Definisce la consulenza sul debito come assistenza personalizzata tecnica, legale e **psicologica** resa da operatori indipendenti; impone l'**educazione finanziaria**; chiede che i servizi di consulenza siano **facilmente accessibili** e che i creditori vi indirizzino i debitori.	Fonda il servizio come **diritto**, non come iniziativa facoltativa.
Legge 91/2025 art. 4, c. 1, lett. g)	Delega a individuare i soggetti che prestano il Debt Advice — Enti del Terzo Settore, Organismi di composizione della crisi e associazioni dei consumatori, che il MEF dovrebbe individuare con un bando — e a definirne le modalità, con **spese limitate** a carico dei consumatori, per un servizio indipendente e di elevata qualità.	Colloca il servizio dentro il quadro nazionale in via di attuazione.
Art. 55 CTS D.Lgs. 117/2017	La **co-programmazione** e la co-progettazione sono riservate agli Enti del Terzo Settore: gli operatori commerciali ne sono esclusi per legge.	Permette di attivare il servizio **senza gara**, con procedura amministrativa semplice.
Art. 79, c. 2, CTS	Le attività di interesse generale di un ETS sono **non commerciali** se rese gratuitamente o dietro corrispettivi che **non superano i costi effettivi**.	Rende il contributo pubblico ammissibile e il servizio non concorrenziale.
CCII D.Lgs. 14/2019	Le quattro procedure con cui il debito viene ristrutturato o cancellato: artt. 67, 74, 268, 283.	È lo **strumento tecnico** che produce il risultato.
D.M. 202/2014	Disciplina gli Organismi di Composizione della Crisi iscritti al registro del Ministero della Giustizia.	Riguarda solo l'eventuale procedura successiva presso l'OCC: garantisce che il deposito avvenga presso un organismo **abilitato**. Il servizio di Debt Advice **non è disciplinato dal D.M. 202/2014**.
L. 328/2000 art. 22, c. 4, lett. a)	Il **segretariato sociale** — informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari — è livello essenziale delle prestazioni sociali.	È la **casella** in cui il servizio si colloca nella programmazione sociale di ambito.

✓ Come si scrive nella delibera

«… di attivare, ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 117/2017, un percorso di **co-programmazione** con l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS finalizzato all'erogazione, in favore dei cittadini residenti, del servizio di **consulenza sul debito** (*Debt Advice*) di cui alla Direttiva (UE) 2023/2225, comprensivo di supporto psicologico ed educazione ai diritti del consumatore di credito, quale articolazione del **segretariato sociale** ex art. 22, c. 4, lett. a), della L. 328/2000, **senza oneri** a carico del bilancio dell'Ente …»

PARTE II

Che cosa l'Ente offre ai suoi cittadini

CAPITOLO 5

I tre pilastri del servizio

Il servizio è uno, e sta in piedi su tre gambe. Toglietene una e il risultato non regge: chi è sommerso dai debiti ha bisogno che qualcuno gli sistemi i conti, ma anche che qualcuno lo aiuti a reggere il colpo e gli insegni a non ricascarci — non perché spenda male, ma perché non sa quali diritti aveva.

💰

Consulenza sul debito

Analisi tecnico-legale della posizione debitoria e scelta della procedura del Codice della Crisi più adatta. Esito: debito ristrutturato o cancellato per legge, pignoramenti fermati.

🧠

Supporto psicologico

Cura del trauma da debito, della vergogna, dell'isolamento e delle condotte a rischio. È parte esplicita della definizione europea di Debt Advice, non un servizio accessorio.

⚖

Educazione ai diritti del consumatore

Non «come si spende»: **che cosa la legge vi garantisce** quando chiedete un prestito e come devono comportarsi banche, finanziarie e società di recupero crediti.

★ Perché questa formula convince nei bandi

Perché risponde a tre requisiti che quasi tutti gli avvisi chiedono e che raramente stanno insieme: un **risultato misurabile** (le procedure concluse), una **presa in carico della persona** (il sostegno psicologico), e un'azione **preventiva e di comunità** (la formazione ai diritti). E li tiene insieme un unico soggetto, senza subappalti.

CAPITOLO 6

Primo pilastro: la consulenza sul debito

È la parte che produce il risultato concreto. L'Associazione assegna la consulenza a un **professionista della rete** (che può essere anche, ma non necessariamente, un **Gestore della Crisi**), che esamina la posizione della famiglia e individua quale delle quattro procedure del Codice della Crisi si applica al suo caso.

LA SITUAZIONE DELLA FAMIGLIA	LO STRUMENTO DI LEGGE	CHE COSA OTTIENE
Nessun reddito né patrimonio aggredibile: non può pagare nulla, nemmeno un euro.	**Esdebitazione del debitore incapiente** art. 283 CCII	**Cancellazione totale dei debiti**, una volta nella vita, senza pagare nulla.
Ha un reddito, ma dopo rate, mutuo e spese fisse non resta di che vivere.	**Ristrutturazione dei debiti del consumatore** art. 67 CCII	Un **piano sostenibile** deciso dal giudice, con abbattimento del debito e rata commisurata al reddito reale. È la procedura che consente di **salvare la casa**.
Piccola impresa, artigiano, partita IVA in crisi ma con attività ancora recuperabile.	**Concordato minore** art. 74 CCII	**Continuità dell'attività** e tutela dei posti di lavoro.
C'è un patrimonio da liquidare e conviene farlo in modo protetto.	**Liquidazione controllata** art. 268 CCII	Liquidazione ordinata, **stop alle azioni esecutive** ed esdebitazione finale.

✓ Che cosa cambia il giorno in cui la procedura si apre

I **pignoramenti si fermano**; gli interessi smettono di correre; i creditori devono passare dal giudice; la famiglia torna a disporre del proprio stipendio. Per l'amministratore è il momento in cui un nucleo «perso» torna a essere un contribuente, un inquilino che paga, un genitore che iscrive i figli alla mensa.

⚠ Che cosa non promettiamo mai

Non tutte le posizioni hanno una soluzione, e nessuno può garantire in anticipo l'esito di un procedimento. La nostra regola è una sola: quando **non** c'è una via legale, lo diciamo **subito e con chiarezza**. Consapevolezza, mai illusioni. È anche ciò che distingue un servizio pubblico da certe offerte commerciali che incassano un anticipo e poi spariscono.

CAPITOLO 7

Secondo pilastro: il supporto psicologico

Il debito è anche una ferita, non solo un conto. Chi arriva allo sportello ha spesso passato mesi a nascondere le lettere ai familiari, a non rispondere al telefono, a dormire poco e male. La vergogna è il motivo numero uno per cui una famiglia chiede aiuto **troppo tardi**, quando la casa è già all'asta.

★ Non è un servizio in più: è nella definizione

La Direttiva (UE) 2023/2225 include espressamente l'assistenza **psicologica** nella definizione di consulenza sul debito. Un servizio che non la prevede, semplicemente, non è Debt Advice. In sede di bando questo è un elemento qualificante che pochi proponenti sono in grado di offrire realmente.

Che cosa offre il Dipartimento psicologico

- **Colloqui individuali** con psicologi iscritti all'Albo, gratuiti per l'utente del servizio.

- **Presa in carico del nucleo**: il debito è un fatto familiare, e i figli lo assorbono anche quando nessuno gliene parla.
- **Gestione dello stress da debito** e prevenzione delle condotte a rischio, in particolare il **gioco d'azzardo**, che è insieme causa e conseguenza del sovraindebitamento.
- **Gruppi di auto-mutuo-aiuto**, che riducono lo stigma e riportano le persone in relazione.
- **Raccordo con i servizi sanitari e sociali** del territorio: consultori, SerD, neuropsichiatria infantile, servizio sociale professionale.

> **✓ L'aggancio con la programmazione sanitaria**
>
> Il sostegno psicologico è oggi riconosciuto tra le priorità della programmazione sanitaria nazionale, con l'**equità nella salute** come obiettivo esplicito. Un Distretto socio-sanitario o un'ASP che attiva il Debt Advice può rendicontare questo pilastro **anche** sul versante sanitario, non solo su quello sociale: è spesso la chiave che sblocca il finanziamento.

Un dato di realtà che conviene dire in Consiglio

Il sovraindebitamento è associato ad ansia, depressione, disturbi del sonno, isolamento e, nei casi estremi, a gesti autolesivi. Intervenire sul debito è anche **prevenzione sanitaria**. Chi amministra lo sa: costa molto meno di un ricovero.

CAPITOLO 8

Terzo pilastro: l'educazione ai diritti del consumatore

> **⚠ Sgombriamo il campo da un equivoco**
>
> Per «educazione finanziaria» molti intendono corsi su come fare la spesa, come risparmiare, come tenere il bilancio di casa. **Non è questo il nostro mestiere, e non serve.** Le famiglie che arrivano ai nostri sportelli sanno far quadrare i conti meglio di chiunque le voglia istruire: lo fanno ogni giorno, con quello che hanno. Non sono povere perché spendono male.

Quello che davvero non sanno — e che nessuno ha mai spiegato loro — è **quali diritti avevano** quando hanno firmato quel contratto, e **quali regole avrebbe dovuto rispettare** chi glielo ha fatto firmare. L'educazione che proponiamo è questa: **educazione ai diritti del consumatore di credito**.

> **★ Il cambio di sguardo**
>
> Non «imparate a gestire i vostri soldi», ma **«sappiate che cosa potete pretendere»**. Un cittadino che conosce i propri diritti non firma un revolving senza accorgersene, non paga una polizza che non gli spetta, non subisce telefonate di recupero crediti alle undici di sera, e sa che può contestare. È prevenzione vera: agisce **prima** che il debito diventi insostenibile.

I diritti che insegniamo, in parole semplici

IL DIRITTO	CHE COSA VUOL DIRE, IN CONCRETO	COME SI FA VALERE
Sapere tutto prima di firmare	Prima della firma il finanziatore deve consegnare un modulo standard con l'importo, la durata, la rata, il **TAEG** e **tutte** le spese: istruttoria, incasso rata, assicurazioni, commissioni. Il TAEG è il numero che dice quanto costa davvero: si guarda quello, non il tasso pubblicizzato.	Chiedere il modulo e portarlo via da leggere con calma. Se manca o è incompleto, il contratto è contestabile.
Non ricevere un prestito che non si può sostenere	Il finanziatore è **obbligato** a verificare il merito creditizio prima di concedere il credito. Concedere un prestito a chi manifestamente non può pagarlo non è una scelta commerciale libera: è una violazione.	È uno degli argomenti più forti nelle procedure di sovraindebitamento e nei reclami.
Ripensarci entro 14 giorni	Nel credito ai consumatori si può recedere **entro quattordici giorni** dalla conclusione del contratto, senza dover dare spiegazioni.	Comunicazione scritta al finanziatore entro il termine, con restituzione del capitale ricevuto.
Estinguere prima e pagare meno	Chi rimborsa in anticipo ha diritto alla **riduzione di tutti i costi** legati alla durata residua: interessi, ma anche commissioni e premi assicurativi non goduti.	Richiesta di conteggio estintivo e, se il rimborso non arriva, reclamo e ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.
La cessione del quinto ha regole precise	La trattenuta non può superare il quinto dello stipendio o della pensione; le polizze vita e impiego sono obbligatorie per legge e, in caso di estinzione anticipata, **la parte non goduta va restituita**.	Conteggio, reclamo, ABF. È una delle voci su cui si recuperano più soldi.
Non pagare interessi usurari	Esistono **tassi soglia** fissati per legge e aggiornati ogni trimestre. Superarli è reato e comporta conseguenze pesanti sul contratto. Attenzione anche agli **interessi di mora**, che spesso sono la parte più cara.	Verifica tecnica del contratto: è uno dei controlli standard che facciamo su ogni pratica.
Sapere che cosa è scritto su di voi	Prima della **prima segnalazione negativa** nelle banche dati creditizie il finanziatore deve **avvisarvi**. I dati restano per tempi definiti, non per sempre; e voi avete diritto di **accedere** e di chiedere la **rettifica** di quanto è sbagliato.	Richiesta di accesso alla banca dati (gratuita) e alla Centrale Rischi della Banca d'Italia; istanza di rettifica.
Essere trattati con rispetto da chi recupera	Chi recupera crediti **non può**: telefonare a ore indebite o con insistenza assillante, contattare datore di lavoro, vicini o parenti, minacciare conseguenze inesistenti, spedire finti atti giudiziari, presentarsi in casa senza titolo. Sono **pratiche commerciali aggressive**.	Diffida scritta, segnalazione all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, in casi gravi esposto all'autorità di pubblica sicurezza.

IL DIRITTO	CHE COSA VUOL DIRE, IN CONCRETO	COME SI FA VALERE
Reclamare, e farlo gratis o quasi	Prima si reclama **per iscritto** alla banca o alla finanziaria, che deve rispondere entro il termine previsto. Se la risposta non arriva o non convince, si può ricorrere all'**Arbitro Bancario Finanziario** con un contributo simbolico e senza avvocato.	Lo insegniamo passo dopo passo, con i moduli già pronti.
Chiedere una soluzione prima del pignoramento	La normativa europea chiede ai creditori di praticare **misure di tolleranza** — rinegoziazione, sospensione, allungamento del piano — **prima** di avviare l'esecuzione forzata. Per il mutuo sulla prima casa esistono inoltre strumenti pubblici di sospensione delle rate.	Richiesta formale documentata; se ignorata, diventa un elemento a favore nella procedura.
Essere indirizzati a un servizio di consulenza	È la novità più importante: i creditori devono **indirizzare** il debitore in difficoltà verso servizi di consulenza sul debito facilmente accessibili.	È il diritto che il vostro Ente rende concreto attivando lo sportello.

Nota metodologica

Nei corsi le norme non si citano per numero di articolo: si raccontano con esempi veri, contratti veri (anonimi) ed esercizi. Alla fine di ogni modulo i partecipanti si portano a casa un **promemoria di una pagina** e i **fac-simile** delle lettere di reclamo, accesso ai dati, richiesta di conteggio estintivo e diffida al recupero crediti.

Come si organizza sul territorio: quattro moduli

	MODULO	CONTENUTO	A CHI
1	**Prima di firmare**	Come si legge un contratto di credito, che cos'è davvero il TAEG, le domande da fare allo sportello, i tre errori più costosi.	Cittadini, centri anziani, parrocchie, associazioni.
2	**Quando la rata pesa**	Che cosa si può chiedere prima di saltare la rata; sospensioni e rinegoziazioni; che cosa succede davvero dopo il mancato pagamento.	Cittadini già indebitati; utenti dei servizi sociali.
3	**Le banche dati e il recupero crediti**	Come si legge una segnalazione, come si chiede la rettifica, che cosa il recuperatore non può fare, come si reclama.	Tutti. È il modulo più richiesto.
4	**Se il debito è già insostenibile**	Le quattro procedure del Codice della Crisi spiegate in parole semplici; a chi rivolgersi; quali documenti servono.	Cittadini e operatori dell'Ente.

✓ Formato e costi

Ogni modulo dura circa novanta minuti, si tiene **nei locali dell'Ente** o in una sala del territorio, anche in orario serale, ed è **gratuito**. Su richiesta si tiene anche in versione a distanza. Il materiale didattico è personalizzabile con lo stemma dell'Ente.

Un’occasione per le scuole

Gli stessi contenuti, riscritti per le classi quarte e quinte degli istituti superiori, diventano un percorso di **educazione civica ed economica** immediatamente spendibile nel PTOF: i ragazzi imparano a leggere un contratto, a riconoscere una pubblicità ingannevole e a sapere che cosa succede quando si firma «a rate». È una delle voci che valorizza di più una proposta in sede di bando.

CAPITOLO 9

La rete dei professionisti del territorio

Qui sta, per un amministratore, il valore aggiunto meno evidente e più interessante: il servizio non porta via lavoro al territorio, **ne crea**. Le pratiche vengono assegnate a professionisti **locali**, scelti attraverso un elenco che è **l’Ente stesso a costituire**.

Chi serve, e per fare che cosa

PROFESSIONISTA	CHE COSA FA NEL SERVIZIO
Avvocati	Predispongono il ricorso, seguono il procedimento davanti al giudice, gestiscono le opposizioni alle esecuzioni e i rapporti con i creditori. Sono la figura che deposita e difende.
Commercialisti	Ricostruiscono la posizione debitoria e fiscale (cassetto fiscale, estratti di ruolo, cartelle), costruiscono i conti del piano e la relazione economico-patrimoniale, seguono le posizioni di imprese minori, artigiani e partite IVA. Molti sono anche **Gestori della Crisi** di un Organismo iscritto nel registro del Ministero della Giustizia.
Consulenti del lavoro	Leggono buste paga e cedolini, verificano cessioni del quinto e delegazioni di pagamento, ricostruiscono i pignoramenti presso terzi, calcolano il reddito effettivamente disponibile e le posizioni contributive. Sono determinanti proprio nei casi di **lavoro povero**.
Psicologi iscritti all’Albo	Colloqui individuali e di nucleo, gruppi di auto-mutuo-aiuto, raccordo con i servizi sanitari.

★ Il circuito virtuoso

L’Ente pubblica un **avviso di disponibilità** rivolto ai professionisti del proprio territorio; chi aderisce entra nell’elenco; le pratiche delle famiglie residenti vengono assegnate **attingendo a quell’elenco**. Il risultato: le pratiche restano sul territorio, i professionisti locali ricevono incarichi, gli ordini professionali vedono l’Amministrazione come interlocutore, e l’Ente ha un ruolo **attivo** e non di solo rinvio. È ciò che rende il servizio **davvero dell’Ente**.

✓ Chi forma la rete

La formazione dei professionisti che entrano nell’elenco è a nostro carico: metodo di lavoro, modulistica dell’Associazione, procedure operative, rapporti con l’OCC. Anche in questo caso, **nessun costo per l’Ente**. Gli Ordini professionali possono riconoscere i crediti formativi ai propri iscritti: è un argomento che li rende volentieri partner dell’iniziativa.

Se l’Ente non costituisce l’elenco

Il servizio funziona comunque: l’assegnazione avviene tramite la rete nazionale dell’Associazione. Ma senza elenco locale il valore territoriale si perde. Il nostro consiglio è sempre lo stesso: **pubblicate l’avviso**. Costa una determina e restituisce lavoro qualificato al territorio.

PARTE III

Come si attiva, passo dopo passo

CAPITOLO 10

Le tre strade: co-programmazione, bando, convenzione

L'attivazione non richiede procedure complesse. Esistono tre strade, e si sceglie quella più adatta alla natura dell'Ente e alle risorse disponibili.

STRADA	QUANDO SI USA	CHE COSA SERVE
Co-programmazione art. 55 CTS — la via maestra	Quando l'Ente vuole individuare, **insieme** agli Enti del Terzo Settore, i bisogni del territorio e le risposte da dare. È una procedura amministrativa **senza gara**, riservata per legge agli ETS: gli operatori commerciali ne sono esclusi. È la strada più rapida e la più solida.	Un atto di indirizzo (delibera di Giunta o determina), un avviso pubblico di manifestazione di interesse, uno o più tavoli, un documento finale di programmazione.
Bando o avviso	Quando l'Ente dispone di risorse dedicate — fondi di ambito, PNRR, fondi regionali, fondi per la povertà o l'inclusione — e deve selezionare i soggetti attuatori.	Nulla di particolare da parte vostra: partecipiamo noi, anche in **partenariato** con altri soggetti del territorio o come partner di un capofila.
Convenzione diretta	Quando l'Ente vuole partire subito, in via sperimentale, sul solo **segretariato sociale** e senza impegno di spesa.	Una delibera di presa d'atto e uno schema di convenzione, che forniamo già redatto.

★ Perché l'art. 55 è un vantaggio, non un cavillo

La co-programmazione non è un modo per aggirare la gara: è l'istituto che il legislatore ha costruito apposta per i rapporti fra amministrazioni ed Enti del Terzo Settore, fondato sulla **condivisione degli obiettivi** e non sullo scambio economico. Il servizio si presta perfettamente, perché il corrispettivo non supera i costi effettivi e non c'è margine di profitto: manca proprio l'elemento che richiederebbe il confronto concorrenziale.

✓ Per gli Enti del Terzo Settore

Se leggete questo manuale come Presidente o legale rappresentante di un ETS — una cooperativa sociale, una fondazione, un'associazione, un patronato, un centro di ascolto — la strada è la **collaborazione in rete**: voi mettete la relazione con le persone e la conoscenza del territorio, noi il motore tecnico e la rete degli OCC. Potete anche partecipare insieme a noi ai bandi, in partenariato, mantenendo il vostro ruolo di capofila.

CAPITOLO 11

I sette passi dell'attivazione

Dal primo incontro all'apertura dello sportello passano, di norma, **quattro-sei settimane**. Ecco tutto quello che accade, nell'ordine.

1. **Incontro di presentazione.** Un'ora con l'Assessore, il Dirigente o il Direttore. Si guarda insieme questo manuale, si guardano i numeri del territorio, si capisce se il bisogno c'è. Nessun impegno.

2. **Atto dell'Ente.** A seconda della strada scelta: delibera di avvio della co-programmazione, determina di partecipazione al bando, oppure delibera di presa d'atto e approvazione dello schema di convenzione. **Forniamo noi le bozze**, già motivate e con i riferimenti normativi al posto giusto: l'ufficio le adatta, non le scrive da zero.

3. **Individuazione dell'ufficio referente e dell'operatore.** Serve **una persona**, non un ufficio nuovo: di norma un'assistente sociale o un istruttore amministrativo dei servizi sociali, con la sua email istituzionale. È il front-office di prossimità.

4. **Formazione dell'operatore.** Due incontri di circa un'ora e mezza, gratuiti, in presenza o a distanza (capitolo 13). Al termine l'operatore sa accogliere, raccogliere e trasmettere.

5. **Avviso per la rete dei professionisti.** L'Ente pubblica la manifestazione di interesse rivolta ai professionisti del territorio — ad esempio avvocati, commercialisti e consulenti del lavoro — (capitolo 12). Anche qui la bozza la forniamo noi.

6. **Attivazione della pagina dedicata.** Creiamo la pagina web intestata all'Ente e vi consegniamo il collegamento da pubblicare sul sito istituzionale (capitolo 14).

7. **Apertura e comunicazione.** Si concorda una data, si informano i servizi, le parrocchie, i patronati, i sindacati, i centri anziani, le scuole. Da quel giorno lo sportello lavora, e il primo modulo di educazione ai diritti si può già calendarizzare.

> **✓ Che cosa non serve**
>
> Non serve una nuova sede. Non serve personale aggiuntivo. Non serve un software da acquistare. Non serve un capitolo di bilancio dedicato per partire. Serve **una delibera, una persona e una stanza già esistente**.

CAPITOLO 12

Come si costituisce la rete dei professionisti

È l'atto che dà al servizio radici locali. La procedura è semplice e ricalca quella di qualunque elenco di operatori economici.

1. **Avviso pubblico di manifestazione di interesse**, pubblicato all'albo e sul sito dell'Ente, rivolto ai professionisti — ad esempio **avvocati, commercialisti ed esperti contabili, consulenti del lavoro** — con studio o domicilio professionale nel territorio dell'Ente. Termine consigliato: trenta giorni, poi elenco aperto con aggiornamento periodico.

2. **Requisiti minimi**: iscrizione all'Ordine o al Collegio; assenza di cause di incompatibilità; impegno a partecipare alla formazione; impegno ad applicare le condizioni economiche del servizio (consulenza sempre senza costi per il cittadino; i compensi dei professionisti per il Debt Advice sono ancora da stabilire, probabilmente con il bando del Ministero dell'Economia e delle Finanze). Titolo preferenziale: qualifica di **Gestore della Crisi** di un Organismo iscritto nel registro del Ministero della Giustizia.

3. **Formazione dei professionisti**, a nostra cura e a nostro carico. Gli Ordini possono riconoscere i crediti formativi.

4. **Assegnazione degli incarichi**: con la convenzione, l'Associazione assegna gli incarichi **attingendo all'elenco concordato con l'Ente**, a propria discrezione secondo le competenze dei professionisti (ad esempio le posizioni di impresa ai commercialisti, quelle su busta paga e pignoramenti ai consulenti del lavoro, il contenzioso agli avvocati); senza convenzione, l'Associazione assegna gli incarichi **a propria discrezione secondo le competenze**.

5. **Aggiornamento e trasparenza**: l'elenco è pubblico e si riapre periodicamente. Ogni assegnazione è tracciata.

> **★ Che cosa dire agli Ordini professionali**
>
> Che non si tratta di lavoro gratuito, ma di **lavoro equo dentro un servizio senza scopo di lucro**: la consulenza è sempre gratuita per il cittadino; i compensi dei professionisti per il Debt Advice sono ancora da stabilire, probabilmente con il prossimo bando del Ministero dell'Economia e delle Finanze, e saranno comunque **tracciati e regolari**. Per i giovani professionisti è anche una scuola: il sovraindebitamento è una materia in forte crescita e in pochi la conoscono davvero.

CAPITOLO 13

La formazione dei vostri uffici

È gratuita, è inclusa e non è un dettaglio: è ciò che trasforma uno sportello qualsiasi nel front-office di un servizio nazionale. Dura **due incontri**.

INCONTRO	CONTENUTO	DURATA
Primo — capire	Che cos'è il sovraindebitamento e perché non è una colpa; il Debt Advice come diritto; le quattro procedure del Codice della Crisi; che cosa non si promette mai; il ruolo dell'operatore: **accogliere, raccogliere, trasmettere** — non valutare, non consigliare la procedura, non anticipare esiti.	90 minuti
Secondo — fare	Uso pratico della scheda di presa in carico, con esercitazione completa su un caso simulato; l'elenco dei documenti da consegnare alla famiglia; gli errori tipici e come si correggono; che cosa succede dopo l'invio; consegna del promemoria operativo di una pagina.	90 minuti

✓ Il criterio con cui dichiariamo conclusa la formazione

L'operatore è formato quando esegue **da solo**, senza appunti, una presa in carico completa e sa spiegare con parole sue che cosa accadrà alla famiglia nelle settimane successive. Finché non ci arriva, continuiamo ad affiancarlo: non c'è un limite di ore.

★ Il manuale operativo

Gli operatori e il Responsabile del Centro dispongono di un **manuale operativo dedicato** che accompagna passo dopo passo ogni schermata e ogni funzione dello sportello digitale. All'Ente non serve leggerlo: serve sapere che esiste, che è sempre aggiornato e che nessun operatore viene lasciato solo davanti a uno schermo.

CAPITOLO 14

La pagina dedicata dell'Ente

È il segno visibile dell'offerta. Alla firma dell'accordo creiamo una **pagina web intestata all'Ente**, con il suo nome, il suo territorio, i suoi riferimenti e, se lo desiderate, il vostro stemma e un saluto del Sindaco o del Presidente.

- È la pagina che il cittadino apre e in cui **si riconosce**: «questo lo offre il *mio* Comune».
- Da lì si accede al servizio, con l'Ente **già riconosciuto**: nessun modulo da compilare a vuoto, nessuna scelta da fare.
- Vi consegniamo il collegamento da pubblicare sul sito istituzionale, nella sezione dei servizi sociali o in Amministrazione trasparente se il servizio nasce da un bando.
- Si aggiorna quando volete: orari, sede dello sportello, nome del referente, materiali. Basta chiederlo.

✓ Il servizio è per i vostri residenti

La pagina dichiara il **territorio di competenza**: il servizio è rivolto ai cittadini che vi risiedono. È un elemento importante anche in sede di rendicontazione, perché ogni pratica è riferibile con certezza all'Ente che l'ha attivata.

CAPITOLO 15

Allo sportello: come si indirizza un cittadino

È la pagina da fotocopiare e appendere accanto alla scrivania. Descrive che cosa fa concretamente il vostro ufficio, dal momento in cui una persona entra.

1. **Riconoscere il caso.** Non serve che il cittadino dica «sono sovraindebitato»: quasi nessuno usa quella parola. Le frasi da intercettare sono: *«mi hanno pignorato lo stipendio»*, *«ho la casa all'asta»*, *«ho tre finanziamenti e non ce la faccio»*, *«mi chiamano tutti i giorni»*, *«ho chiuso la partita IVA e mi arrivano le cartelle»*, *«ho firmato per mio figlio»*. Sono tutte porte d'ingresso al servizio.

2. **Dire la cosa giusta.** Una frase sola, e cambia la conversazione: **«Esiste una legge dello Stato che permette di ridurre o cancellare i debiti. Il Comune le mette a disposizione un servizio gratuito per capire se il suo caso rientra.»** Non promettete l'esito: promettete che qualcuno guarderà la sua posizione.

3. **Raccogliere il consenso scritto** al trattamento dei dati e alla trasmissione all'Associazione. L'originale **resta agli atti del vostro ufficio**. È l'unico adempimento formale a carico dell'Ente.

4. **Compilare la scheda** nello sportello digitale: dati della famiglia e una sintesi della situazione. La sintesi è ciò che il professionista leggerà per primo: **chi è il nucleo, quanto entra al mese, quali debiti e verso chi, che cosa ha rotto l'equilibrio** (perdita del lavoro, malattia, separazione, chiusura dell'attività, gioco) **e se ci sono pignoramenti o scadenze imminenti**. Quest'ultimo punto determina l'urgenza.

5. **Consegnare l'elenco dei documenti.** Per **partire** ne bastano tre: documento d'identità, codice fiscale, stato di famiglia. Tutto il resto lo chiede il Centro quando serve. È una scelta voluta: una lista di quindici documenti alla prima visita fa scappare le famiglie.

6. **Allegare ciò che la famiglia ha già portato** — buste paga, cartelle, contratti, atti ricevuti — e trasmettere. L'ufficio riceve un **codice del caso** da annotare sul fascicolo.

7. **Fissare il richiamo.** Dite al cittadino che sarà contattato per una call con il professionista. Segnate sull'agenda un controllo a dieci giorni: se non è stato chiamato, una telefonata al Centro risolve.

> ⚠ **Le tre cose che l'operatore non deve mai fare**
>
> **1.** Non deve **valutare** se il caso è ammissibile: lo fa il professionista della rete.
> **2.** Non deve **promettere** un esito, né tempi diversi da quelli comunicati.
> **3.** Non deve **spuntare il consenso** se il foglio firmato non esiste davvero.

> ✓ **Chi manda i cittadini allo sportello**
>
> Oltre ai vostri servizi sociali, funzionano benissimo come antenne: ufficio tributi e ufficio casa (conoscono le morosità), polizia locale, patronati e CAF, parrocchie e Caritas, centri per l'impiego, sindacati, farmacie e medici di base, scuole. Un'ora di presentazione a ciascuno di questi soggetti vale, in termini di invii, più di qualunque manifesto.

CAPITOLO 16

Dopo l'invio: percorso, tempi e garanzie

1. **Il Centro riceve l'istanza** e conferma con il codice del caso.

2. **Assegnazione della consulenza**: l'Associazione assegna la consulenza a un professionista della rete (che può essere anche, ma non necessariamente, un Gestore della Crisi).

3. **Call con la famiglia** e consulenza: si ricostruisce la posizione e si individua la procedura.

4. **Assegnazione dell'Avvocato**, attingendo all'elenco costituito dall'Ente quando c'è, altrimenti alla rete nazionale.

5. **Relazione** consegnata in formato **PDF e Word entro trenta giorni** dall'invio **completo** dei documenti. Il termine decorre da quando il fascicolo è completo: eventuali documenti mancanti sospendono il conteggio.

6. **Deposito presso l'OCC** competente per territorio e prosecuzione davanti al giudice.

7. **Se non c'è soluzione per legge**, l'esito viene comunicato con chiarezza e subito, e alla famiglia si indicano le alternative possibili.

> ★ **La rete che sta dietro allo sportello**
>
> L'Associazione opera attraverso una rete nazionale di **Organismi di Composizione della Crisi** distribuiti in **quindici regioni**, a copertura della grande maggioranza della popolazione italiana. Significa che la pratica di un vostro cittadino viene depositata presso l'organismo competente **senza che la famiglia debba spostarsi o cercare da sola**. I dati aggiornati della rete sono disponibili su richiesta e vengono allegati alle proposte in sede di bando.

Gli aggiornamenti all'Ente

Gli aggiornamenti sullo stato delle pratiche arrivano all'**email istituzionale dell'operatore** che ha effettuato la presa in carico. Su richiesta forniamo al Dirigente o al Direttore un **prospetto periodico** con i numeri aggregati (capitolo 17).

CAPITOLO 17

I numeri per la rendicontazione

Ogni presa in carico è registrata e riferita all'Ente che l'ha attivata. In qualunque momento possiamo fornirvi, filtrato sul vostro territorio e sul periodo che indicate, l'elenco delle famiglie assistite con data di presa in carico, nucleo, Ente e territorio.

INDICATORE	A CHE COSA SERVE
Famiglie prese in carico	Il dato base di ogni rendicontazione e di ogni relazione al Consiglio.
Persone coinvolte componenti dei nuclei	Misura l'impatto reale: dietro una pratica ci sono in media tre persone, spesso con minori.
Procedure avviate e concluse	Il risultato tecnico: quanti debiti sono stati ristrutturati o cancellati.
Colloqui psicologici erogati	Rendicontabile anche sul versante socio-sanitario.
Incontri di educazione ai diritti e partecipanti	La parte preventiva e di comunità: è ciò che i bandi valutano come «azione di sistema».
Professionisti coinvolti	Misura la ricaduta economica sul territorio.

> **✓ Un consiglio pratico**
>
> Chiedete il prospetto **ogni tre mesi**, non a fine progetto. Serve per la relazione dell’Assessore, per la comunicazione istituzionale e, soprattutto, per accorgersi in tempo se lo sportello lavora poco: quasi sempre la causa è che nessuno lo sa, e basta un giro di presentazioni ai soggetti del capitolo 15.

PARTE IV

Costi, garanzie, decisione

CAPITOLO 18

Costi e sostenibilità

CHI	CHE COSA PAGA
Il cittadino	**Gratuito per il cittadino**: la consulenza sul debito, il supporto psicologico e l'educazione ai diritti non gli costano nulla. I costi li sostiene l'Associazione; all'Ente, se convenzionato, si chiede solo il **rimborso dei costi effettivi**, mai un margine di profitto (art. 79, c. 2, CTS; «spese limitate», L. 91/2025 art. 4 lett. g). Nessun anticipo, nessun costo per il primo ascolto.
L'Ente	**Nessun onere per l'avvio.** Attivazione in co-programmazione, senza gara. Formazione degli uffici e dei professionisti **gratuita**. Se l'Ente è convenzionato, rimborsa i soli costi effettivi sostenuti: un contributo **dei soli costi**, che è rendicontabile e ammissibile proprio perché non c'è profitto.
Presidi fisici facoltativi	Se l'Ente desidera uno sportello fisico dedicato, i **costi di impianto sono a carico dell'Ente**; a regime il presidio si **autofinanzia** con la copertura dei costi.

★ Autosostenibilità: la ragione per cui il servizio dura

Un servizio che copre i propri costi non dipende dal rinnovo di un finanziamento. Significa che l'Amministrazione che lo attiva oggi non deve rimetterlo in discussione a ogni bilancio, e che il cittadino trova lo sportello aperto anche fra tre anni. È la differenza fra un progetto e un **servizio**.

Il confronto che conviene fare in Consiglio

Sul mercato, l'accompagnamento a una procedura di sovraindebitamento viene comunemente proposto a famiglie in difficoltà per **alcune migliaia di euro**, spesso con anticipi richiesti prima di sapere se il caso è ammissibile. La nostra ragione sociale è esattamente questa: rendere quel diritto accessibile a chi non ha quelle migliaia di euro. Ed è il motivo per cui un ETS può farlo e un operatore commerciale no.

CAPITOLO 19

Perché con un Ente del Terzo Settore

REQUISITO	PERCHÉ CONTA
Indipendenza	La direttiva europea richiede che il consulente **non sia né creditore né intermediario**. Un'associazione che non vende prodotti finanziari e non percepisce provvigioni è indipendente per struttura, non per dichiarazione.
Assenza di scopo di lucro	Corrispettivi non superiori ai costi: nessun interesse a moltiplicare le pratiche o ad allungare i tempi. È anche ciò che rende non commerciale l'attività ai sensi dell'art. 79 CTS.

REQUISITO	PERCHÉ CONTA
Legittimazione all'art. 55	La co-programmazione è **riservata agli ETS**. Un operatore commerciale non può accedervi: l'Ente che sceglie questa strada sceglie anche una procedura più semplice e meno esposta.
Iscrizione al RUNTS	Requisito formale verificabile, richiesto da tutti gli avvisi.
Rete di OCC propria	Non ci limitiamo a segnalare: la pratica viene **depositata** presso organismi iscritti al registro ministeriale che fanno parte della nostra rete. Il percorso non si interrompe a metà.
Continuità	Il servizio esiste già, funziona già, ha già una struttura tecnica e un manuale operativo. L'Ente non finanzia una sperimentazione: **aderisce a un sistema in esercizio**.

CAPITOLO 20

Privacy e responsabilità

- Il **consenso scritto** della famiglia al trattamento e alla trasmissione dei dati è raccolto **prima** della presa in carico e resta **agli atti dell'ufficio** dell'Ente.
- I rapporti fra Ente e Associazione sono regolati dall'accordo o dalla convenzione, che definisce ruoli e responsabilità nel trattamento dei dati.
- Gli elenchi nominativi delle famiglie assistite sono forniti all'Ente **nei limiti dell'accordo e del consenso raccolto**, alla persona indicata come referente, e limitatamente ai residenti nel territorio.
- Per la comunicazione istituzionale e per la relazione al Consiglio si usano di norma i **dati aggregati**.
- Gli accessi agli elenchi sono protetti da credenziali personali e tracciati.

Il principio che seguiamo

I dati di una famiglia sovraindebitata sono fra i più delicati che un ufficio possa trattare: c'è dentro il reddito, la salute, spesso una separazione. Circolano **solo** fra chi deve lavorarci, **solo** per il tempo necessario, e **mai** in elenchi generici. Su questo non facciamo eccezioni, nemmeno quando la richiesta arriva dall'Ente.

CAPITOLO 21

Che cosa chiediamo, che cosa garantiamo

Che cosa chiediamo all'Ente

1. Un atto che attivi il servizio (delibera, determina o convenzione).
2. **Un operatore referente** con email istituzionale, e una stanza già esistente.
3. La disponibilità a far seguire ai propri operatori **due incontri di formazione**.
4. La pubblicazione sul sito istituzionale del **collegamento** alla pagina dedicata.
5. Possibilmente, l'**avviso** per la rete dei professionisti del territorio.
6. Il rispetto del **consenso scritto** prima di ogni presa in carico.

Che cosa garantiamo noi

1. Il servizio ai vostri residenti, **gratuito per il cittadino** e senza scopo di lucro.
2. La **formazione gratuita** degli uffici e dei professionisti.
3. Un **professionista della rete** su ogni caso, a cui l'Associazione assegna la consulenza (che può essere anche, ma non necessariamente, un Gestore della Crisi).
4. La **relazione in PDF e Word entro 30 giorni** dal fascicolo completo.
5. Il **deposito presso l'OCC** competente per territorio.
6. Il **supporto psicologico** e i moduli di **educazione ai diritti**.
7. I **numeri** per la rendicontazione, quando li chiedete.
8. Una risposta **chiara e rapida** anche quando è negativa.

CAPITOLO 22

Domande frequenti degli amministratori

Dobbiamo fare una gara?

No, se si sceglie la strada della **co-programmazione** ex art. 55 CTS, che è una procedura amministrativa riservata per legge agli Enti del Terzo Settore e non un affidamento di servizi. Se invece l'Ente dispone di risorse da assegnare con procedura selettiva, partecipiamo al bando come qualunque altro proponente.

Quanto ci costa davvero?

L'avvio non ha costi. Il servizio è gratuito per il cittadino; se l'Ente è convenzionato, il contributo copre **i soli costi effettivi** sostenuti ed è rendicontabile. Nessun canone, nessuna licenza software, nessun minimo garantito.

Serve assumere personale?

No. Serve **una persona già in servizio** come referente. L'istruttoria specialistica — la parte che richiede competenze tecniche — resta interamente al Centro.

Che cosa succede se il nostro operatore sbaglia qualcosa?

Nulla di irreparabile: la scheda si corregge e si ritrasmette. Il Centro controlla ogni istanza in arrivo e richiama l'ufficio quando manca qualcosa. Nessuna pratica va persa per un errore di compilazione.

I nostri cittadini non residenti possono usarlo?

Il servizio è rivolto ai **residenti** nel territorio dell'Ente che lo attiva. A chi non lo è si indica l'OCC della propria zona — ed è spesso l'occasione per proporre la convenzione anche a quel Comune.

Possiamo attivarlo come Ambito o Distretto, per più Comuni insieme?

È anzi la soluzione preferibile: un solo atto, una sola formazione, un solo elenco di professionisti e una pagina dedicata per ciascun Comune aderente. Per i piccoli Comuni è l'unico modo realistico di offrire il servizio.

Che cosa ci mettiamo di nostro, oltre alla stanza?

La cosa che vale di più: la **fiducia**. Una famiglia che si vergogna dei propri debiti si fida del Comune, del consultorio o della parrocchia molto prima che di un numero verde. La prossimità è il vostro contributo tecnico, non un contorno.

E se il servizio non viene utilizzato?

Succede solo quando non lo sa nessuno. Il rimedio è nel capitolo 15: un giro di presentazioni ai soggetti che intercettano le difficoltà economiche — ufficio tributi, ufficio casa, patronati, parrocchie, sindacati, scuole. Chiedete i numeri ogni tre mesi e ve ne accorgerete in tempo.

Perché parlate di «diritti del consumatore» e non di educazione finanziaria?

Perché le famiglie che incontriamo sanno già risparmiare: non sono povere perché spendono male. Quello che non sanno è che cosa la legge garantisce loro quando firmano un prestito e come deve comportarsi chi glielo concede. Insegnare i **diritti** previene il sovraindebitamento; insegnare la spesa, no.

CAPITOLO 23

Glossario essenziale

TERMINE	SIGNIFICATO
Debt Advice	Consulenza sul debito: assistenza personalizzata tecnica, legale e psicologica resa da operatori indipendenti (Direttiva UE 2023/2225).
Sovraindebitamento	Situazione di squilibrio fra le obbligazioni assunte e il patrimonio prontamente liquidabile, tale da rendere impossibile pagare regolarmente i debiti.
CCII	Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza (D.Lgs. 14/2019): contiene le quattro procedure con cui il debito viene ristrutturato o cancellato.
OCC	Organismo di Composizione della Crisi, iscritto al registro tenuto presso il Ministero della Giustizia: è la struttura presso cui la pratica viene depositata.
Gestore della Crisi	Professionista di un Organismo iscritto nel registro del Ministero della Giustizia che, nella procedura presso l'OCC, riceve l'incarico dal Referente dell'Organismo, ricostruisce la posizione e attesta la fattibilità del piano.

TERMINE	SIGNIFICATO
Esdebitazione	Cancellazione dei debiti residui disposta dal giudice. Per l'incapiente può avvenire senza alcun pagamento (art. 283 CCII).
Co-programmazione	Art. 55 CTS: procedura con cui l'Amministrazione individua insieme agli ETS i bisogni e le risposte. Riservata agli ETS, senza gara.
ETS · RUNTS	Ente del Terzo Settore; Registro Unico Nazionale del Terzo Settore in cui è iscritto.
Segretariato sociale	Informazione e consulenza al singolo e alle famiglie: livello essenziale delle prestazioni sociali ex art. 22 L. 328/2000. È la casella in cui il servizio si colloca.
Povertà assoluta	Impossibilità di acquisire il paniere di beni e servizi essenziali per uno standard di vita minimamente accettabile.
Povertà relativa	Capacità di spesa significativamente inferiore alla media del Paese: misura la distanza dal tenore di vita ordinario.
Lavoro povero	Condizione di chi lavora e tuttavia non raggiunge un tenore di vita dignitoso. È la forma prevalente di povertà relativa in Italia.
TAEG	Tasso Annuo Effettivo Globale: il costo complessivo del credito espresso in percentuale annua. È il numero da guardare per confrontare due offerte.
Cessione del quinto	Finanziamento rimborsato con trattenuta diretta sullo stipendio o sulla pensione, entro il limite di un quinto dell'importo netto.
Merito creditizio	Valutazione che il finanziatore è obbligato a compiere prima di concedere il credito, per accertare che il consumatore possa sostenerlo.
ABF	Arbitro Bancario Finanziario: organismo di risoluzione delle controversie fra clienti e intermediari, accessibile senza avvocato e a costo simbolico.
Long list	Elenco di professionisti del territorio concordato con l'Ente convenzionato: l'Associazione vi attinge per assegnare gli incarichi, a propria discrezione secondo le competenze.

CAPITOLO 24

Contatti e riferimenti

	RIFERIMENTO
Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS	Corso Sicilia 10, Sc. A — 95124 Catania (CT)
Centro tecnico	Servizi Sociali Nazionali — SSN · Centro Nazionale Gestione Insolvenze, Catania
Telefono	095 310314
Email	idirittideldebitore@gmail.com · servizi.sociali.nazionali@gmail.com
PEC	idirittideldebitore@pec.it

	RIFERIMENTO
Per gli Enti	Chiedete l'incontro di presentazione: un'ora, in sede o a distanza, senza alcun impegno. Su richiesta inviamo le bozze degli atti e la documentazione dell'Associazione.

CAPITOLO 25

I prossimi tre passi

1. **Fissate l'incontro di presentazione.** Un'ora con chi decide. Portiamo i dati del vostro territorio, le bozze degli atti e le risposte alle domande dell'ufficio legale. Nessun impegno.
2. **Scegliete la strada.** Co-programmazione ex art. 55, partecipazione a un bando o convenzione diretta: vi diciamo con franchezza quale conviene al vostro Ente, anche quando non è quella che conviene a noi.
3. **Indicate l'operatore.** Da quel momento partono la formazione, la pagina dedicata e l'avviso per la rete dei professionisti. In quattro-sei settimane lo sportello è aperto.

★ Una cosa sola, se dovete ricordarne una

Il diritto a farsi cancellare o ridurre i debiti **esiste già**, ed è scritto in una legge dello Stato. Ciò che manca, quasi ovunque, è qualcuno che lo dica ai cittadini e li accompagni.

Il vostro Ente può essere quel qualcuno, e non gli costa nulla.

Servizi Sociali Nazionali — SSN · Centro Nazionale Gestione Insolvenze

Servizio in convenzione e co-programmazione (art. 55 D.Lgs 117/2017) con l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS

Corso Sicilia 10 Sc. A, 95124 Catania · Tel. 095 310314 · idirittideldebitore@gmail.com · idirittideldebitore@pec.it

Manuale ad uso degli Amministratori Pubblici e dei rappresentanti degli Enti del Terzo Settore — Edizione luglio 2026, Rev. 2.0