Manuale per l'Assessorato ai Servizi Sociali

Consulenza sul debito, sostegno psicologico ed educazione finanziaria per le famiglie del territorio

1. A che cosa serve

Le famiglie sovraindebitate arrivano già ai servizi sociali: con uno sfratto per morosità, il distacco delle utenze, il quinto dello stipendio o della pensione pignorato, le rette e le mense non pagate. Il servizio prende in carico queste famiglie e applica il **riequilibrio solidale**: adegua il debito a ciò che la famiglia può davvero pagare, lo riduce o lo cancella con le procedure del Codice della Crisi, ferma i pignoramenti e restituisce reddito. È uno strumento di lotta alle diseguaglianze.

2. Perché ora

Con il D.Lgs. 212/2025, che recepisce la Direttiva (UE) 2023/2225, la consulenza sul debito entra nel Testo Unico Bancario. **Dal 20 novembre 2026** banche e finanziarie devono indirizzare i consumatori in difficoltà verso servizi di consulenza sul debito: dove non esistono, la domanda si scarica sui servizi sociali.

3. I tre servizi, sempre gratuiti per la famiglia

Servizio	Che cosa comprende
Consulenza sul debito	Analisi tecnico-legale della posizione debitoria e scelta della procedura più adatta (esdebitazione dell'incapiente, ristrutturazione dei debiti del consumatore, concordato minore, liquidazione controllata).
Sostegno psicologico	Colloqui con psicologi iscritti all'Albo, presa in carico del nucleo, prevenzione delle condotte a rischio (ludopatia in primo luogo), raccordo con i servizi del territorio.
Educazione finanziaria	Bilancio familiare, uso consapevole del credito, prevenzione delle ricadute; anche incontri aperti alla cittadinanza e nelle scuole.

4. Come si aderisce

1. **Incontro di presentazione** con l'Assessore e il Dirigente del Settore (in sede o a distanza): consegniamo le bozze degli atti.
2. **Atto di indirizzo**: delibera di Giunta o determina che avvia la co-programmazione ex art. 55 CTS e approva lo schema di convenzione. Non serve una gara: la co-programmazione è riservata agli Enti del Terzo Settore.
3. **Convenzione** e nomina di un **operatore referente** dell'Ente, con email istituzionale.
4. **Formazione gratuita** degli operatori del segretariato sociale: due incontri, anche a distanza.

5. **Pagina web intestata al Comune**, da pubblicare sul sito istituzionale (esempio: la pagina del Comune di Napoli – NEXT NAPOLI).

Dal sì allo sportello operativo: **4–6 settimane**, formazione compresa.

5. Chi fa che cosa

Fase	A cura di
La famiglia si presenta allo sportello o compila la richiesta dalla pagina web del Comune	Ente
L'operatore formato compila la scheda: nucleo, reddito, debiti, pignoramenti	Ente
Il Centro assegna il caso a un Gestore della Crisi iscritto al registro del Ministero della Giustizia	Associazione
Se la via legale c'è, l'istanza va all'Organismo di Composizione della Crisi; se non c'è, lo diciamo subito	Associazione
Facoltativo: long list dei professionisti del territorio (avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro)	Ente

6. Costi

Comune: nulla per l'avvio — nessun canone, software, sede o personale aggiuntivo; con la convenzione rimborsa i soli costi effettivi del servizio. **Famiglia:** nulla; le eventuali procedure del Codice della Crisi hanno costi propri, illustrati prima di iniziare.

7. Che cosa riceve l'Ente

- Registro delle prese in carico, esportabile, per la rendicontazione e il Piano di Zona;
- indicatori: famiglie assistite, debito trattato, procedure depositate, pignoramenti sospesi, debito cancellato o ristrutturato, reddito tornato disponibile.

8. Accesso

Lo spazio dell'Assessorato è nella pagina **Enti** del sito idirittideldebitore.it. Gli operatori dell'Ente che seguono le richieste dei cittadini usano lo **Sportello Enti**, con le credenziali del Centro per gli Enti.