SERVIZI SOCIALI NAZIONALI

GESTIONE SOLIDALE DEL DEBITO E DELLA CRISI D'INSOLVENZA

GUIDA ALLO SPORTELLO · FAMIGLIE

# Sportello Sovraindebitamento

**Consulenza sul debito, supporto psicologico ed educazione finanziaria.**

Destinatari: famiglie e persone in difficoltà con i debiti.

Questa guida si legge in venti minuti e non richiede di conoscere le leggi.

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 settembre 2026 · Rev. 3.0 · allineata al Cruscotto Famiglie**

## Indice

**1.** Se sei arrivato fin qui · **2.** I tre servizi che puoi chiedere · **3.** Perché si comincia dalla consulenza, e non dalla pratica · **4.** Come si chiede: due strade, nessuna complicata · **5.** Che cosa succede dopo che hai inviato · **6.** La fase successiva: il piano · **7.** Le strade che la legge apre alle famiglie · **8.** I documenti: che cosa serve, e quando · **9.** Che cosa costa · **10.** Le domande che ci fanno tutti · **11.** Il peso che non si vede · **12.** I tuoi dati e la tua privacy · **13.** Contatti.

## 1. Se sei arrivato fin qui

Probabilmente è da un po' che ci pensi. Le rate che non tornano, le telefonate, le lettere che arrivano e che a un certo punto smetti di aprire. Forse un pignoramento, forse solo la paura che arrivi. E la sensazione, sbagliata ma comunissima, che sia colpa tua e che non ci sia nulla da fare.

Non è così. Esiste una legge dello Stato — si chiama Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza — che si occupa proprio delle persone e delle famiglie sommerse dai debiti. Non è una legge per le aziende: c'è una parte scritta apposta per chi ha preso prestiti, ha perso il lavoro, si è ammalato, ha avuto una separazione, ha fatto da garante a qualcuno, o semplicemente non ce l'ha più fatta. Quella legge consente, quando ci sono le condizioni, di **ridurre i debiti a ciò che si può realmente sostenere** e, in certi casi, di ripartire davvero.

Questa guida ti spiega, in parole normali, che cosa puoi chiedere allo Sportello, come si fa, che cosa succede dopo e in quanto tempo. Non ti chiediamo di capire le norme: quello è il nostro mestiere.

> **Una promessa che possiamo mantenere**
>
> Non ti venderemo illusioni. Se il tuo caso ha una soluzione, te la spieghiamo con i numeri alla mano. Se non ce l'ha, te lo diciamo subito e con chiarezza — e non ti facciamo spendere altro. La consapevolezza, anche quando è amara, vale più di una speranza costruita a tavolino.

## 2. I tre servizi che puoi chiedere

Lo Sportello non fa una cosa sola. Ne fa tre, e puoi chiederne una, due o tutte e tre.

| Servizio | Che cos'è e dove si chiede |
|---|---|
| **Consulenza sul debito** | Qualcuno guarda la tua situazione per intero — quanto devi, a chi, con quali conseguenze — e ti dice a che punto sei e che cosa la legge ti permette di fare.<br>occsolution.com/richieste/consulenza_supporto/consulenza.php |
| **Supporto psicologico** | Colloqui riservati con psicologi iscritti all'Albo. Perché il debito non pesa solo sul conto corrente: pesa sul sonno, sui rapporti, sui figli.<br>occsolution.com/richieste/consulenza_supporto/consultorio.php |
| **Educazione finanziaria** | Strumenti semplici per rimettere in ordine il bilancio di casa, capire come funziona il credito e non ritrovarsi allo stesso punto fra due anni.<br>Si chiede dal modulo dello Sportello |

Non è un elenco inventato da noi. La **Direttiva europea 2023/2225** ha stabilito che la consulenza sul debito è un servizio che gli Stati devono garantire a chi è in difficoltà, e l'ha definita come assistenza **tecnica, legale e psicologica** prestata da persone **indipendenti**.

> **Che cosa vuol dire «indipendenti»**
>
> Vuol dire che chi ti consiglia non ci guadagna dalla strada che ti fa prendere. Non è la banca, non è la finanziaria, non è la società che ti ha comprato il debito e ti telefona per farsi pagare, non è un'agenzia che vive di percentuali sul recupero. È qualcuno che sta dalla tua parte del tavolo. Questa differenza, quando sei nei guai, è tutto.

## 3. Perché si comincia dalla consulenza, e non dalla pratica

Se hai già cercato aiuto altrove, forse ti è capitato di sentirti proporre subito «la pratica»: firma qui, paghiamo un acconto, ci pensiamo noi. È il modo più rapido per spendere soldi in una procedura che magari non era quella giusta, o che non era il momento di avviare.

Noi facciamo il contrario. **Il primo passo è un colloquio, non un contratto.** Serve a capire tre cose:

- **Dove sei davvero.** Spesso il debito reale è diverso da quello che si teme: alcune somme sono prescritte, alcune sono contestabili, altre sono più gravi di come sembrano. Metterle in fila cambia il quadro.
- **Che cosa rischi, e quando.** Un pignoramento in arrivo, un'ipoteca, un'udienza già fissata cambiano le priorità e i tempi. Alcune cose non aspettano.
- **Se esiste una procedura che ti conviene.** Non tutte le situazioni si risolvono con una procedura: a volte basta rinegoziare, a volte la procedura c'è ma va aspettato il momento giusto, a volte non c'è.

Solo se dalla consulenza risulta che una procedura conviene a te, e solo se decidi di procedere, si passa alla fase successiva — la preparazione del piano. Prima no.

**Un avvertimento che ti risparmia dei soldi**

Diffida di chi ti promette la cancellazione dei debiti al telefono, senza aver visto un documento, chiedendo un anticipo subito. Nessuno può sapere se il tuo caso rientra nella legge prima di aver guardato i tuoi conti. Chi te lo promette, o non lo sa o non è onesto.

# 4. Come si chiede: due strade, nessuna complicata

Puoi fare richiesta in due modi. Scegli quello che ti è più comodo: portano allo stesso posto.

## Strada A — I tasti dei servizi

Nella prima schermata dello Sportello trovi le tre caselle colorate dei servizi. Consulenza sul debito e Supporto psicologico hanno un modulo dedicato: cliccando il tasto si apre direttamente. È la via più rapida se sai già che cosa ti serve.

## Strada B — Il modulo unico dello Sportello

Se preferisci fare una richiesta sola, o se vuoi chiedere anche l'educazione finanziaria, usa il modulo dello Sportello. È diviso in tre passi che vedi in alto alla pagina.

PASSO I°

### Il servizio

Una pagina di presentazione, con le tre caselle dei servizi. Non devi compilare nulla: serve solo a capire dove sei.

PASSO II°

### Chiedi la consulenza

Qui si compila. Prima scegli **che cosa chiedi** — una o più caselle fra consulenza, supporto psicologico, educazione finanziaria. Poi lasci **nome e telefono** (questi due sono obbligatori, perché ti dobbiamo poter richiamare), eventualmente email e comune, e ci racconti la situazione con parole tue. Infine, se vuoi, carichi i documenti e dai il consenso al trattamento dei dati. Poi premi **Invia**.

PASSO III°

### Presa in carico

La pagina che ti spiega che cosa succede da lì in avanti. È la stessa cosa che trovi al capitolo 5 di questa guida.

**Il racconto è la parte più importante**

Non serve che sia scritto bene, né in ordine. Scrivi chi siete in famiglia, quali sono i debiti che ti preoccupano di più, che cosa è successo — un licenziamento, una malattia, un'attività chiusa, una separazione, un prestito fatto per aiutare qualcuno — e se ci sono cose già in corso: pignoramenti, decreti ingiuntivi, buste che parlano di udienze. Anche poche righe sincere valgono più di un modulo perfetto.

**I documenti: una casella per ciascuno**

Nel passo II° scegli la procedura e la tua situazione familiare: compaiono le caselle dei documenti che riguardano il tuo caso, una per documento. Metti ogni file nella sua casella e al nome pensiamo noi. Si accettano **solo PDF**, oppure una cartella compressa di PDF: le fotografie dei documenti non si leggono bene e non vengono accettate. Se hai in mano solo una lettera di carta, falla scansionare in PDF — in tabaccheria, in copisteria o con l'app della stampante — e caricala.

**Non hai i documenti? Non è un problema**

Per chiedere la consulenza non serve nulla di preciso. Carica quello che hai, anche un solo documento. Il resto si raccoglie dopo, con calma e con il nostro aiuto. Non rimandare la richiesta perché ti manca un documento: è il motivo più frequente per cui le persone aspettano mesi di troppo.

## 5. Che cosa succede dopo che hai inviato

- Ricevi subito una **email di conferma con il codice del tuo caso**. Conservalo: serve per ogni comunicazione successiva.
- Entro pochi giorni un operatore della rete convenzionata ti contatta per il colloquio di consulenza. Il colloquio può essere di persona, al telefono o in videochiamata: decidi tu.
- Se hai chiesto il supporto psicologico, ti mettiamo in contatto con uno psicologo iscritto all'Albo. Se hai chiesto l'educazione finanziaria, ti indichiamo i percorsi disponibili.
- Al termine della consulenza ti diciamo con chiarezza se esiste una procedura che ti conviene, che cosa comporta, quanto tempo richiede e quali sono gli effetti — anche quelli scomodi.

Da quel momento la decisione è tua. Nessuno ti mette fretta e nessuno ti fa firmare nulla nel colloquio.

## 6. La fase successiva: il piano

Se la consulenza ha dato esito positivo e tu decidi di andare avanti, comincia il lavoro vero e proprio. Ecco chi fa che cosa, senza sigle misteriose.

| Chi | Che cosa fa |
|---|---|
| **Tu e la tua famiglia** | Raccogliete i documenti che vi indichiamo, uno alla volta. Firmate quello che la legge riserva a voi. Restate proprietari di ogni decisione. |
| **L'avvocato della rete convenzionata** | Ti assiste, tiene i rapporti con te ed è il tuo riferimento per tutta la durata. |
| **Il Centro tecnico** (Servizi Sociali Nazionali) | Prepara i conti, il piano e la domanda: quanto puoi pagare ogni mese, per quanti mesi, a chi e in che ordine. |
| **L'OCC territoriale** | È l'Organismo di Composizione della Crisi: un ente pubblico previsto dalla legge, presso il quale la domanda viene depositata. Un professionista nominato dall'Organismo — il Gestore della crisi — verifica che i conti siano veri e scrive una relazione per il giudice. |
| **Il giudice** | Decide. È lui che approva il piano e lo rende obbligatorio anche per i creditori. |

**I tempi, detti con onestà**

La relazione tecnica ti viene consegnata — in PDF e in Word — **entro trenta giorni da quando il fascicolo è completo**. Il conteggio parte da lì: se manca un documento, si ferma e riparte quando arriva. È il motivo per cui insistiamo tanto sulla raccolta: i giorni persi ad aspettare un certificato sono giorni in cui la tua situazione non migliora. Dopo il deposito i tempi dipendono dal Tribunale e dai creditori, e variano da zona a zona: te li diciamo caso per caso, senza numeri inventati.

## 7. Le strade che la legge apre alle famiglie

Non devi sceglierla tu: è il compito della consulenza. Ma è giusto che tu sappia di che cosa si parlerà.

### Il piano del consumatore (art. 67)

È la strada di chi ha un reddito — uno stipendio, una pensione — e può pagare qualcosa ogni mese, ma non tutto. Si costruisce un piano: tanto al mese, per tanti mesi, e alla fine il resto del debito viene cancellato. Il piano viene approvato dal giudice. La cosa importante da sapere è che **i creditori non votano**: se il giudice ritiene il piano corretto e sostenibile, vale anche per chi non è d'accordo. È la procedura pensata per le famiglie che vogliono e possono restare in piedi.

### La liquidazione controllata (art. 268)

È la strada di chi non riesce a sostenere un piano, ma ha qualcosa: si mette a disposizione dei creditori ciò che si possiede, un professionista nominato dal Tribunale se ne occupa, e al termine — se il comportamento è stato corretto — si arriva alla cancellazione dei debiti rimasti. Non tutto viene toccato: la legge protegge una parte del reddito e i beni necessari alla vita quotidiana. Che cosa resta e che cosa no si vede caso per caso, ed è una delle prime domande a cui la consulenza risponde.

### L'esdebitazione del debitore incapiente (art. 283)

È la strada per chi non ha nulla: niente casa, niente risparmi, un reddito che basta appena a vivere. La legge, in questo caso, consente la cancellazione dei debiti anche senza pagare niente. È una possibilità che si può usare una sola volta nella vita, e per quattro anni resta l'obbligo di segnalare se arrivano somme importanti — un'eredità, una vincita, un lavoro nuovo che cambia le cose. È una seconda possibilità vera, e proprio per questo la legge la circonda di regole.

**E se i debiti riguardano un'attività?**

Se la difficoltà nasce da una ditta, da una partita IVA, da un'attività professionale o agricola, il percorso è diverso e ha strumenti propri. Non lo trovi nell'elenco dello Sportello famiglie, ma non vuol dire che non ci sia: scrivilo nel racconto e ti indirizziamo noi alla struttura giusta della rete.

## 8. I documenti: che cosa serve, e quando

Ci sono due momenti diversi, e confonderli è la ragione per cui tante persone si scoraggiano.

### Per la consulenza: quello che hai

Niente di obbligatorio. Se ce l'hai, sono utili il documento d'identità e il codice fiscale, l'ultima busta paga o il cedolino della pensione, le lettere e le cartelle che hai ricevuto. Tutto in PDF: se hai solo la carta, falla scansionare.

### Per il piano: l'elenco completo

Qui l'elenco si allunga, perché il giudice deve poter verificare tutto. In linea di massima servono:

- documenti d'identità e codici fiscali di tutti i componenti della famiglia, e lo stato di famiglia;
- dichiarazioni dei redditi o CU degli ultimi tre anni, e l'ultima busta paga o cedolino;
- l'ISEE e l'elenco delle spese mensili necessarie a mantenere la famiglia;
- l'elenco di tutti i creditori con gli importi;
- i contratti di finanziamento, gli estratti conto, le visure della Centrale Rischi e del CRIF;
- le visure catastali e del PRA, se avete casa o veicoli;
- l'estratto di ruolo e il cassetto fiscale, per i debiti con il Fisco;
- gli atti ricevuti dai creditori: decreti ingiuntivi, precetti, pignoramenti.

Nello Sportello, nel passo II°, questo elenco non devi copiartelo: scegliendo la procedura e la tua situazione compaiono le **caselle**, una per ciascun documento, con accanto la descrizione di che cosa ci va. Quelle vuote ti dicono a colpo d'occhio che cosa manca ancora.

> **Il nome dei file non lo devi scrivere tu**
>
> Metti ogni documento nella sua casella: al nome pensa lo Sportello, che numera i file e ci mette il cognome, per esempio `05_Redditi_2024_ROSSI_1.pdf`. Serve perché, quando fra qualche mese qualcuno dovrà ritrovare un numero, la differenza è fra dieci secondi e un pomeriggio. A te resta una sola attenzione: i PDF devono essere completi, tutte le pagine, e non protetti da password.

## 9. Che cosa costa

Le condizioni economiche ti vengono illustrate prima di iniziare, per iscritto e in modo comprensibile: che cosa costa, che cosa comprende, quando si paga. Nessun costo nascosto verrà mai richiesto alla tua famiglia, e nessuna attività a pagamento parte senza che tu abbia detto di sì.

I tre servizi — consulenza, supporto psicologico ed educazione finanziaria — **sono sempre gratuiti per te**, in qualunque Comune tu viva: i costi li sostiene l'Associazione e, dove il tuo Comune ha attivato la convenzione, li rimborsa il Comune. Per la tua famiglia non cambia nulla.

Se dalla consulenza risulta che il tuo caso non ha soluzione per legge, ti fermiamo lì. Non ti facciamo iniziare una procedura che non ti avrebbe salvato.

## 10. Le domande che ci fanno tutti

### Perdo la casa?

Non automaticamente, e non in tutte le procedure. Nel piano del consumatore la casa può restare, se il piano regge. Nella liquidazione la questione si pone, ma con regole e tutele, e dipende da che cosa c'è sopra — un mutuo, un'ipoteca — e da quanto vale. È una delle prime cose che guardiamo, ed è una domanda a cui si può rispondere solo con i tuoi documenti davanti. Chi ti risponde prima, tira a indovinare.

### Mi cancellano tutti i debiti?

Dipende dalla procedura e dalla tua situazione. In alcuni casi sì, alla fine del percorso. In altri paghi una parte e il resto viene cancellato. Alcuni debiti hanno regole particolari — per esempio quelli verso gli enti previdenziali, o gli ali-

menti dovuti ai figli — e non seguono la stessa sorte degli altri. Nel colloquio te lo diciamo con precisione, voce per voce.

### I creditori smettono di chiamarmi?

Non nel momento in cui invii la richiesta: quello è solo l'inizio del nostro lavoro. Nel corso della procedura la legge prevede strumenti per bloccare le azioni dei creditori, ma vanno chiesti al giudice nei modi e nei tempi giusti. Se hai già ricevuto un atto o hai un'udienza fissata, scrivilo subito: cambia l'ordine delle cose da fare.

### Devo andare in tribunale?

La domanda viene depositata dal tuo avvocato; nella maggior parte dei casi la tua presenza fisica non è richiesta. Se serve, ti accompagniamo e sai in anticipo che cosa aspettarti.

### Finisco in qualche elenco di cattivi pagatori?

Se hai rate non pagate, con ogni probabilità ci sei già — è successo prima e senza di noi. Le procedure lasciano traccia per un certo periodo, ma il punto è un altro: una posizione chiusa vale più di una posizione che peggiora ogni mese. Nel colloquio ti spieghiamo che cosa comporta, senza minimizzare.

### Quanto dura tutto?

La consulenza si esaurisce in poche settimane. La preparazione della pratica dipende soprattutto dalla velocità con cui si raccolgono i documenti. Il percorso davanti al giudice dura mesi, e la durata varia da Tribunale a Tribunale. Non ti daremo una data che non possiamo garantire.

### Mi vergogno a raccontare come ci sono finito.

Lo capiamo, e non sei un'eccezione: è la frase che sentiamo più spesso. Chi ti ascolterà lo fa di mestiere e ha già sentito ogni storia possibile — compresa quella che pensi sia la peggiore. Non c'è nessun giudizio da dare, c'è solo una situazione da sistemare.

## 11. Il peso che non si vede

C'è una parte di questa faccenda di cui si parla poco. Il debito toglie il sonno, rende irritabili, isola. Fa litigare le coppie. I figli se ne accorgono, anche quando si cerca di proteggerli. Molte persone smettono di aprire la posta, di rispondere al telefono, di uscire — e quel ritirarsi peggiora la situazione pratica, oltre che quella personale.

Per questo il supporto psicologico non è un servizio accessorio ma una delle tre gambe dello Sportello, riconosciuto come tale dalla normativa europea. Sono colloqui riservati, con psicologi iscritti all'Albo, e puoi chiederli anche se non vuoi avviare nessuna pratica.

> **Se il peso diventa troppo**
>
> Se in qualche momento senti che non ce la fai, o ti passano per la testa pensieri che ti spaventano, **parlane subito con qualcuno**: lo psicologo del servizio, il tuo medico di famiglia, una persona di cui ti fidi. Non aspettare la fine della pratica. Nessun debito vale una vita, e ogni debito — davvero ogni debito — si può affrontare con più calma quando non lo si porta da soli.

## 12. I tuoi dati e la tua privacy

I dati e i documenti che invii vengono usati soltanto per prendere in carico la tua richiesta, e solo dopo il tuo consenso, che ti viene chiesto in modo esplicito prima dell'invio. Non vengono ceduti a società commerciali, non servono a profilarti e non finiscono a nessun creditore.

I colloqui con lo psicologo sono coperti dal segreto professionale: quello che dici lì non entra nel fascicolo della pratica.

Puoi in qualunque momento chiedere di sapere quali dati abbiamo, farli correggere o chiederne la cancellazione, scrivendo agli indirizzi del capitolo 13.

## 13. Contatti

| Chi | Riferimenti |
|---|---|
| **Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS** | Corso Sicilia 10, Sc. A — 95124 Catania (CT)<br>idirittideldebitore@gmail.com · PEC idirittideldebitore@pec.it |
| **Centro tecnico**<br>Servizi Sociali Nazionali (SSN Srls) | Catania · servizi.sociali.nazionali@gmail.com<br>Telefono 095 310314 |
| Consulenza sul debito | occsolution.com/richieste/consulenza_supporto/consulenza.php |
| Supporto psicologico | occsolution.com/richieste/consulenza_supporto/consultorio.php |
| Sportello famiglie | occsolution.com/Cruscotto_Famiglie.html |

> **L'ultima cosa, che è anche la prima**
>
> Il momento in cui si chiede aiuto conta più di ogni altra cosa. Più si aspetta, meno strumenti restano: gli interessi crescono, i creditori si muovono, le possibilità si stringono. Se stai leggendo questa guida, il momento giusto è adesso — non fra sei mesi, quando «si sarà capito meglio». Non si capirà meglio da solo.

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. Edizione settembre 2026, Rev. 3.0 — allineata al Cruscotto Famiglie. Questa guida ha scopo informativo e non sostituisce la valutazione del caso concreto, che avviene nel colloquio di consulenza. I riferimenti normativi rinviano al Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza (D.Lgs. 14/2019) e successive modifiche.