



GESTIONE SOLIDALE DEL DEBITO E DELLA CRISI D'INSOLVENZA

MANUALE OPERATIVO • RUOLO GESTORE

Manuale del Gestore della Crisi

Verificare, ascoltare, disporre: la relazione che si affina.

Destinatari: Gestori della Crisi nominati dall'OCC della rete «I Diritti del Debitore».

Questa guida accompagna il Gestore dall'apertura del cruscotto fino all'ultima disposizione, con particolare attenzione alla fase in cui la pratica si prepara e si invia. Per ogni schermata dice che cosa vedi, che cosa devi fare, in quale ordine e perché. È scritta per essere letta la prima volta dall'inizio e poi consultata a pezzi.

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. 3.0 • aggiornato al 29 luglio 2026

Indice

Parte prima — Prima di cominciare: 1. Il ruolo del Gestore • 2. Chi fa che cosa • 3. Com'è fatto il cruscotto • 4. Che cosa avere pronto.

Parte seconda — Fase per fase: 5. Fase I, Presentazione • 6. Fase II, Predisposizione accesso • 7. Fase III, riservata al Centro • 8. Fase IV, Relazione predisposta.

Parte terza — Regole e riferimenti: 9. Tempi, costi e regole del ciclo • 10. Checklist • 11. Se qualcosa non funziona • 12. Contatti.

PARTE PRIMA — PRIMA DI COMINCIARE

1. Il ruolo del Gestore

Il Gestore della Crisi è il professionista nominato dall'OCC che assevera e accompagna la procedura. Nel nostro ecosistema il Gestore non lavora da solo.

Il Centro predispone l'istruttoria, i conti e la relazione. Il Gestore la esamina, svolge il verbale di ascolto e detta le eventuali correzioni. Il cruscotto è lo strumento che rende questo dialogo ordinato e tracciabile: ogni passaggio lascia traccia e nessuna versione precedente viene mai cancellata.

In una riga: il Centro costruisce; il Gestore verifica, ascolta e dispone; la relazione si affina finché il Gestore non è soddisfatto.

Da questo discende una cosa che conviene tenere presente per tutto il manuale: quello che il cruscotto ti chiede di fare non è lavoro di segreteria. È la parte del procedimento che la legge affida a te e che nessun altro può svolgere al posto tuo: l'ascolto dell'istante, la verifica di quanto è stato ricostruito, la decisione su che cosa correggere e, alla fine, l'asseverazione.

Il cruscotto ti fa risparmiare il lavoro ripetitivo. Non ti sostituisce nel giudizio, e non lo pretende: tutto quello che produce ti arriva come proposta da verificare, mai come esito da accettare.

2. Chi fa che cosa

Nel percorso di una pratica intervengono quattro soggetti. Sapere dove finisce il compito di ciascuno evita gran parte dei malintesi.

Chi	Che cosa fa
L'istante	Porta i documenti e viene ascoltato. Sottoscrive il verbale di ascolto e l'autocertificazione.
L'advisor	Assiste l'istante, raccoglie e trasmette la documentazione, presenza all'ascolto.
Il Centro (SSN)	Legge i documenti, compila le tabelle su OCC, costruisce il piano, redige relazione e nota di valutazione. Non decide: espone.
Il Gestore (tu)	Accede alla pratica, deposita i documenti che riceve, conduce l'ascolto, legge relazione e nota, dispone le correzioni e assevera. Decide.

3. Com'è fatto il cruscotto

In alto trovi tre riquadri di navigazione e il tasto Home. Le fasi che puoi aprire sono tre, non quattro.

Fase I — Presentazione — chi siamo e il contratto. Non c'è nulla da compilare.

Fase II — Predisposizione accesso — accredito, organismo, documenti della pratica, verbale di ascolto e certificazioni. È la fase in cui la pratica si prepara e si invia, e occupa la metà di questo manuale.

Fase IV — Relazione predisposta — esiti, note e disposizioni. È la fase in cui il lavoro del Centro torna a te.

La Fase III non è accessibile: se ci arrivi, trovi la scritta «Lavorazione riservata al Centro Lavorazione Proposte SSN». Non è un errore né un permesso mancante: la lavorazione tecnica — la lettura dei documenti, il calcolo del

piano, la stesura della relazione — è compito del Centro, e il cruscotto del Gestore non la espone perché non ti riguarda.

Il tasto Home in alto a destra riporta alla presentazione da qualunque fase, compresa la Fase IV. Non perdi nulla: quello che hai salvato o caricato resta.

4. Che cosa avere pronto prima di aprire il cruscotto

Due cose vanno fatte, e in quest'ordine.

Prima • entra in OCC Solution

Accedi al gestionale con le tue credenziali, nella stessa finestra del browser in cui poi userai il cruscotto. Non è una formalità: quando il cruscotto carica documenti o legge dati dalla pratica, viaggia con quella sessione.

Se non sei entrato, ogni caricamento fallisce e il messaggio d'errore parla di rete o di connessione, non di credenziali. Cercheresti il guasto dalla parte sbagliata. Regola pratica: quando qualcosa non funziona senza una ragione chiara, la prima cosa da controllare è sempre la sessione OCC.

Poi • raccogli quello che ti serve

Che cosa	Perché
Credenziali OCC	Username e password personali con cui accedi al gestionale.
Regione e Organismo	L'OCC presso cui la pratica è incardinata.
Numero pratica	Il numero attribuito alla pratica sul gestionale dell'Organismo.
Cartella documenti	Una cartella sul computer con tutti i documenti ricevuti: il cruscotto ne carica il contenuto in un colpo solo.
Certificazioni ricevute	Le risposte dei creditori, tenute separate dagli altri documenti.

PARTE SECONDA — FASE PER FASE

5. Fase I — Presentazione

È la pagina che si apre per prima. Racconta che cos'è il servizio e quali garanzie offre. Non c'è nulla da compilare e nulla da salvare.

Vale la pena leggerla una volta, perché contiene gli impegni che il Centro assume nei tuoi confronti — in particolare i tempi di consegna, che ritroverai al capitolo 9.

Si prosegue con il tasto in fondo, «Inizia la procedura — passo II», che porta alla fase operativa.

P A S S O II • 1

6. Fase II — Predisposizione accesso

Questa fase è divisa in tre passi numerati, e vanno fatti nell'ordine. Il primo apre la sessione, il secondo deposita i documenti dell'istante, il terzo raccoglie le certificazioni dei creditori. In mezzo, il verbale di ascolto.

6.1 La configurazione dell'elaborazione

Qui dici al cruscotto chi sei, su quale Organismo lavori e su quale pratica. Sono sei campi, da compilare nell'ordine in cui compaiono perché ognuno determina il successivo.

Campo	Che cosa inserire e perché
Regione	La regione dell'Organismo. Serve a filtrare l'elenco successivo: da sola non produce altri effetti.
Organismo (Città / Sede operativa)	L'OCC su cui lavori. Indica dove verranno depositati relazioni e dati: sbagliarlo significa lavorare sul gestionale di un altro Organismo.
Ruolo	Seleziona «Gestore della Crisi». Il ruolo determina in quale area del gestionale il cruscotto entra: con un ruolo diverso da quello con cui sei accreditato, l'accesso non riesce anche se username e password sono giusti.
Username OCC	Il nome utente con cui accedi normalmente al gestionale.
Password OCC	La tua password personale. Non va condivisa: identifica gli atti compiuti.
Numero pratica	Il numero della pratica sul gestionale dell'Organismo selezionato. Correla a quella pratica tutte le elaborazioni successive.

Compilati i sei campi, premi «Conferma pratica e accedi a OCC». Un solo clic fa tre cose insieme: conferma la pratica, valida le credenziali e apre la sessione.

Questo tasto va premuto per primo, sempre, prima di caricare qualunque documento e prima di scaricare il verbale. Se la sessione scade — succede dopo un periodo di inattività, senza avviso — basta ripremerlo per riconnettersi.

Il cruscotto non conserva le credenziali. Se il browser te le ripropone è il suo gestore delle password, non il cruscotto.

6.2 La ricerca web per la relazione

Sotto la configurazione c'è una spunta, attiva in automatico. Quando è attiva, il Centro verifica i riferimenti normativi del Codice della Crisi e cerca le sentenze pertinenti dei Tribunali e della Cassazione, inserendone gli estremi nella relazione.

La prima ricerca è gratuita; gli aggiornamenti richiesti nei giri successivi seguono il tariffario. Se non la vuoi, togli la spunta prima di far partire la lavorazione.

Conviene lasciarla attiva almeno al primo giro. Gli orientamenti dei Tribunali sulle procedure di sovraindebitamento cambiano, e una relazione allineata alla giurisprudenza corrente del foro competente regge meglio in sede di omologa. È anche materiale che ti torna utile quando devi motivare le tue scelte.

P A S S O II • 2

6.3 I documenti della pratica

Qui carichi i documenti che l'istante e l'advisor ti hanno consegnato. Puoi scegliere file singoli oppure un'intera cartella, sottocartelle comprese.

Premendo «Carica documenti» il cruscotto conferma la pratica, valida l'accesso all'OCC e deposita tutto in Documenti e Note, contenitore «Documentazione legale esterno/advisor» della pratica indicata nella configurazione. È il contenitore dei documenti che vengono da fuori: tenerli tutti lì fa sì che chi apre la pratica sappia sempre dove guardare.

Regole di buon caricamento

- Nomi file parlanti: CUD_2025_Rossi.pdf, non scan001.pdf. Il Centro legge decine di documenti per pratica e il nome è la prima informazione che riceve.
- PDF completi e leggibili, tutte le pagine comprese quelle apparentemente bianche dei contratti, dove spesso stanno le condizioni economiche.
- Nessun file protetto da password: il Centro non potrebbe aprirlo.
- Meglio caricare subito ciò che si ha e integrare dopo, che attendere mesi un singolo documento.

Dopo il caricamento, controlla che i file compaiano nell'elenco della pratica. Se uno manca, ricaricalo.

6.4 L'avviso al Centro: il passaggio che fa partire tutto

Finito il caricamento, premi «Avvisa SSN — documenti caricati».

Questo non è un messaggio di cortesia: è il segnale che fa partire la lavorazione. Senza quell'avviso il Centro non sa che la pratica è pronta, e i giorni passano senza che nessuno stia lavorando. È anche il momento da cui decorrono i trenta giorni di consegna, che partono da quando il fascicolo è completo.

6.5 L'elenco dei documenti necessari

Sotto il riquadro di caricamento c'è «Elenco documenti necessari per tipo di procedura». Scegli la procedura, poi il soggetto, e premi «Apri elenco».

Puoi scaricare il PDF con l'elenco oppure inviarlo per email: si apre il programma di posta con l'elenco già scritto.

È lo strumento da usare in due momenti. Prima, quando l'istante deve ancora consegnare: gli mandi l'elenco e sa esattamente che cosa procurarsi. Poi, quando confronti quello che è arrivato con quello che serve, per accorgerti di che cosa manca prima che se ne accorga il Centro a lavorazione avviata.

6.6 Il Verbale di ascolto

È la sezione riservata a te, ed è il documento che formalizza l'atto più personale del tuo incarico.

Il tasto «Scarica Verbale di ascolto (Word)» produce il verbale già precompilato con i dati identificativi dell'istanza — Organismo, numero della pratica, intestatario, procedura, il tuo nominativo e la data — letti direttamente dalla pratica su OCC.

Perché i dati vengano letti, la sessione OCC deve essere già aperta. Se non hai premuto «Conferma pratica e accedi a OCC», il verbale esce con i campi puntinati da compilare a mano. Non è un guasto: è il cruscotto che non ha potuto leggere nulla.

Che cosa contiene, procedura per procedura

Il corpo del verbale non è sempre lo stesso: le sezioni sulle condizioni di asseverabilità cambiano secondo la procedura, perché diversi sono i presupposti che il Codice della Crisi richiede.

Piano del consumatore — qualità di consumatore e presupposti di accesso (artt. 2 e 66-67 CCII); assenza di colpa grave, malafede o frode (art. 69 CCII); completezza e veridicità della documentazione (art. 68 CCII); sostenibilità e convenienza della proposta.

Concordato minore — presupposti soggettivi e oggettivi (art. 74 CCII); completezza della documentazione (artt. 75-76 CCII); fattibilità del piano e continuità (art. 74 co. 1-2 CCII); convenienza rispetto all'alternativa liquidatoria (art. 80 CCII).

Liquidazione controllata — stato di sovraindebitamento e presupposti di accesso (artt. 2 e 268 CCII); completezza della documentazione (art. 269 CCII); inventario dei beni e attivo liquidabile.

Esdebitazione dell'incapiente — condizioni del debitore incapiente (art. 283 CCII); completezza della documentazione; assenza di frode e obbligo quadriennale in caso di sopravvenienze rilevanti (art. 283 co. 1 e 9 CCII).

Dopo le sezioni sulle condizioni vengono i «Motivi del sovraindebitamento», dove l'istante espone le cause che hanno determinato la sua situazione, e infine la «Dichiarazione di autocertificazione» con gli spazi per le firme.

6.7 Come si conduce l'ascolto

Il verbale si scarica prima dell'incontro e si compila durante, non dopo. Le righe punteggiate sono lì per essere riempite mentre l'istante parla.

L'ordine delle sezioni non è casuale: segue quello delle condizioni che dovrai verificare. Percorrerlo dall'inizio alla fine ti fa toccare tutti i punti senza dimenticarne nessuno, e lascia agli atti la prova che li hai toccati.

Sui motivi del sovraindebitamento vale la pena prendersi tempo. È la parte che più spesso viene liquidata in due righe e che più spesso serve dopo: le cause del dissesto sono ciò su cui si fonda la valutazione dell'assenza di colpa grave, e una ricostruzione generica indebolisce l'intera posizione.

Le firme si raccolgono nell'ordine in cui compaiono: istante, advisor, Gestore.

Completato e firmato, il verbale va ricaricato tra i documenti della pratica, dal riquadro «Carica documenti» del passo II-2. Se resta sulla tua scrivania non entra nel fascicolo, e nel fascicolo l'ascolto risulta non documentato — con tutto quello che ne consegue quando la relazione arriva in Tribunale.

6.8 Le risposte dei creditori certificati

Sono le certificazioni che i creditori rimandano indietro dopo le richieste di certificazione del credito. Anche qui puoi caricare file singoli o un'intera cartella.

Il cruscotto le deposita in Documenti e Note, contenitore «Certificazione Crediti» — diverso da quello dei documenti dell'istante.

I due contenitori non vanno mescolati. Il Centro legge gli importi certificati — quelli che entrano nel piano e nelle percentuali di soddisfacimento — esclusivamente dal contenitore Certificazione Crediti. Una certificazione finita tra i documenti dell'istante non viene vista: il credito resterebbe quello autocertificato, con differenze anche rilevanti sul piano.

Finito il caricamento, premi «Avvisa SSN — certificazioni caricate».

Le certificazioni che arrivano dopo che la relazione è già stata predisposta non si perdono: caricale comunque e avvisa il Centro. Cambieranno il passivo, e quindi il piano, e il Centro produrrà una relazione aggiornata.

6.9 Il passaggio alla Fase IV

In fondo alla fase il tasto «Passa alla Fase IV — Relazione predisposta» ti porta agli esiti. Puoi usarlo quando vuoi: se il Centro non ha ancora prodotto nulla, la Fase IV te lo dirà.

7. Fase III — riservata al Centro

Non è accessibile, e non deve esserlo. È la lavorazione tecnica: la lettura dei documenti, la compilazione delle tabelle su OCC, il calcolo del piano, la stesura della relazione.

Mentre il Centro lavora non devi fare nulla. Riceverai un avviso quando relazione e nota saranno pronte in Fase IV.

Se nel frattempo arrivano documenti o certificazioni, caricali e avvisa: non aspettare la fine della lavorazione per segnalarli.

8. Fase IV — Relazione predisposta

È la fase in cui il lavoro del Centro torna a te. Ha due parti: gli esiti, che leggi, e le disposizioni, che scrivi.

8.1 Le relazioni elaborate

Il primo elenco raccoglie le relazioni predisposte in attesa della tua revisione, ciascuna scaricabile in PDF e in Word. Se non c'è ancora nulla, la sezione lo dice.

Comando	Che cosa fa
Scarica	Scarica il documento nel formato indicato.
Email operatore	Apri il programma di posta per scrivere all'operatore del Centro che ha lavorato quella pratica.
Avvia ora	Apri la pratica su cui la relazione è stata predisposta.
Modifica	Corregge i dati della voce in elenco.
Rimuovi	Toglie la voce dall'elenco locale. Non cancella nulla su OCC.
Pulisci cronologia pratiche	Svuota l'elenco. Anche qui, su OCC non si cancella niente.

8.2 La Nota di valutazione

Il secondo elenco raccoglie le note di valutazione riservate al Gestore. È il documento più importante che riceverai, perché è quello che ti mette in condizione di decidere.

Quantifica le leve disponibili: finanza di terzi, apporto mensile di un familiare, vendita di immobili, cessione di crediti, riduzione delle spese autocertificate rispetto al fabbisogno di legge. Per ciascuna indica di quanto cambierebbe il quadro.

8.3 Perché le proposte stanno nella Nota e non nella relazione

È una regola che vale la pena capire, perché spiega la forma di entrambi i documenti.

La relazione è un atto destinato al Tribunale: espone i fatti e i numeri, e può dichiarare l'eventuale non asseverabilità del piano. Non contiene proposte economiche, perché una relazione che suggerisse al debitore come rendere il piano sostenibile smetterebbe di essere una verifica per diventare una difesa.

Le valutazioni e le leve stanno quindi nella Nota, che è riservata a te e non viene depositata in Tribunale. Da lì decidi che cosa recepire.

8.4 Che cosa controllare prima di asseverare

La relazione ti arriva completa, ma resta una proposta. Prima di farla tua conviene percorrere alcuni controlli, perché l'asseverazione è un atto tuo e personale.

- I dati identificativi dell'istante e del nucleo corrispondono a quelli che hai verificato durante l'ascolto.
- Il passivo corrisponde alle certificazioni ricevute, e le posizioni ancora autocertificate sono segnalate come tali.
- Le cause del sovraindebitamento sono quelle emerse nell'ascolto e trovano riscontro nei documenti.
- Il reddito e le spese corrispondono alla documentazione, e le trattenute in corso sono considerate.
- La rata proposta è compatibile con quanto resta alla famiglia dopo il fabbisogno di legge.
- Il confronto con l'alternativa liquidatoria è svolto e quadra con i valori dei beni.

Se qualcosa non torna, non correggerlo a mano sul documento: scrivilo nelle disposizioni e falla rifare. Una correzione fatta sul file rompe la coerenza fra il testo, le tabelle e i grafici, che sono costruiti sugli stessi numeri, e il documento successivo ripartirebbe dai dati vecchi.

8.5 Le disposizioni

Letta la nota, scrivi nel riquadro «Disposizioni del gestore» quali indicazioni intendi recepire, e premi «Invia le disposizioni a SSN».

Si scrivono in linguaggio normale e con i numeri. Per esempio: «finanza di terzi 5.000 euro; apporto mensile 200 euro dal figlio; ridurre le spese autocertificate a 1.100 euro».

Quattro regole per una disposizione che funziona

- Elenca ogni correzione come punto separato, e mandale tutte in un unico invio: accorpare riduce giri, tempi e costi.
- Indica il punto preciso: la sezione, la tabella o la voce da correggere.
- Dai il dato, non l'impressione. «La rata sostenibile è 320 euro perché il netto è 1.480» funziona; «la rata è troppo alta» no.
- Se la correzione nasce da un documento, caricalo e citalo per nome.

Il Centro produce una nuova relazione, accompagnata da una nuova nota che segnala le eventuali ulteriori variazioni necessarie, e la deposita tra le relazioni elaborate senza mai cancellare le precedenti. Tu la rileggi e puoi disporre altre correzioni: il giro si ripete finché non sei soddisfatto.

Prima di inviare, rileggi la nota per intero e decidi tutto insieme. Ogni giro ha un tempo e, dal secondo, un costo: mandare tre disposizioni separate a distanza di giorni triplica entrambi.

9. Tempi, costi e regole del ciclo

I tempi di consegna

La relazione — fornita in PDF e in Word — viene consegnata entro trenta giorni dall’invio completo dei documenti. Il termine decorre da quando il fascicolo è completo: eventuali documenti mancanti sospendono il conteggio.

Le condizioni economiche del ciclo di revisione

Voce	Regola
Primo giro di disposizioni	Incluso nella predisposizione.
Dal secondo giro	Contributo di lavorazione secondo tariffario. Il numero del giro viene indicato e confermato prima di ogni invio.
Come si versa	Bonifico all'IBAN SSN IT86 L020 0816 9310 0010 5934 733 (Unicredit), con ricevuta inviata al Centro insieme alla richiesta.
Sempre gratuite	Le correzioni dovute a errore del Centro.
Documenti sopravvenuti	Un documento o una certificazione che arriva dopo e cambia i numeri non è una correzione: è una nuova lavorazione.

La regola del perno-Gestore

Finché il Gestore è lo stesso, gli aggiornamenti sono conservativi: il testo della relazione resta, cambiano soltanto numeri, tabelle e grafici.

Se cambia il Gestore, la relazione viene rigenerata integralmente. L’asseverazione è un atto personale: nessuno assevera un testo scritto sulla convinzione di un altro.

10. Checklist

Prima di avvisare il Centro

- Sessione OCC aperta con «Conferma pratica e accedi a OCC».
- Regione, Organismo e numero pratica corretti.
- Ruolo impostato su «Gestore della Crisi».
- Documenti dell’istante caricati e verificati nell’elenco della pratica.
- Verbale di ascolto svolto, firmato e ricaricato tra i documenti.
- Certificazioni dei creditori caricate nel loro contenitore, non fra i documenti dell’istante.
- Ricerca orientamenti attiva, oppure disattivata consapevolmente.
- Premuto «Avvisa SSN»: senza, la lavorazione non parte.

Prima di asseverare

- I sei controlli del capitolo 8.4 sono stati percorsi.

- Le disposizioni eventualmente necessarie sono state inviate e recepite.
- La versione che stai per asseverare è l'ultima prodotta dal Centro.

11. Se qualcosa non funziona

- Il caricamento dei documenti fallisce: quasi sempre la sessione OCC è scaduta. Ripremi «Conferma pratica e accedi a OCC» e riprova.
- L'accesso non riesce pur con credenziali giuste: controlla il Ruolo selezionato. Con un ruolo diverso da quello con cui sei accreditato, il cruscotto entra in un'area che non ti appartiene.
- Il Verbale di ascolto esce con i campi puntinati: la sessione OCC non era aperta quando lo hai scaricato. Aprila e ricaricalo.
- I documenti risultano caricati ma il Centro non lavora: probabilmente non hai premuto «Avvisa SSN».
- Gli importi nel piano non tornano: con ogni probabilità alcune certificazioni sono finite tra i documenti dell'istante. Ricaricale nel contenitore Certificazione Crediti e avvisa il Centro.
- Non trovi la relazione in Fase IV: verifica di aver selezionato l'Organismo e la pratica giusti nella configurazione.
- Hai ripulito la cronologia e temi di aver perso qualcosa: quel tasto cancella soltanto l'elenco locale. Relazioni e note restano nella pratica su OCC.

12. Contatti e riferimenti

Chi	Riferimenti
Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS	Corso Sicilia 10, Sc. A — 95124 Catania (CT)
Centro tecnico Servizi Sociali Nazionali (SSN Srls)	Catania · Telefono 095 310314
Email	idirittideldebitore@gmail.com · servizi.sociali.nazionali@gmail.com
PEC	idirittideldebitore@pec.it
Versamenti (giri di disposizioni)	IBAN IT86 L020 0816 9310 0010 5934 733 — Unicredit. Ricevuta sempre inviata al Centro.

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