



**SERVIZI
SOCIALI
NAZIONALI**

**GESTIONE SOLIDALE DEL DEBITO
E DELLA CRISI D'INSOLVENZA**

MANUALE OPERATIVO · DOCUMENTO MADRE

Manuale Generale dell'Ecosistema

Dalla persona sovraindebitata alla relazione asseverata: un solo percorso.

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. 1.1 · build 2026-07-18b

Indice

- 1 Chi siamo e la missione
- 2 Il quadro normativo di riferimento
- 3 L’architettura dell’ecosistema
- 4 I ruoli e i cruscotti
- 5 Le quattro procedure del Codice della Crisi
- 6 Il percorso end-to-end
- 7 Il ciclo di lavorazione e revisione
- 8 Documenti: raccolta e caricamento
- 9 Modello economico e sostenibilità
- 10 Contatti e riferimenti

Come usare questo manuale. È il documento madre dell’ecosistema: descrive il sistema nel suo insieme e definisce le regole comuni. I manuali dei singoli ruoli (Gestore, Avvocato, Famiglie, Enti Pubblici, CNC) ne discendono e ne ereditano principi e terminologia.

1. Chi siamo e la missione

L’ecosistema nasce per rendere la **composizione della crisi da sovraindebitamento** accessibile alle famiglie e alle piccole imprese, come alternativa etica e a basso costo agli operatori commerciali che chiedono migliaia di euro. Il principio guida è semplice: **ogni debito ha una via d’uscita prevista dalla legge**, e il nostro compito è costruirla con onestà, senza vendere illusioni.

Due soggetti operano in modo complementare. L’**Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS** è l’ente del Terzo Settore, iscritto al RUNTS, che promuove la rete di **Organismi di Composizione della Crisi (OCC)** autorizzati dal Ministero della Giustizia ai sensi del D.M. 202/2014. **Servizi Sociali Nazionali (SSN Srls)** fornisce il supporto tecnico specializzato — l’*advisory* centralizzata — che rende il servizio uniforme, rapido e sostenibile.

La promessa di consapevolezza. Se un caso non ha soluzione normativa, lo comunichiamo subito e con chiarezza. Meglio una verità scomoda che una falsa speranza a pagamento.

4 procedure CCII coperte	Rete OCC su base nazionale	No profit corrispettivi ≤ costi effettivi
------------------------------------	--------------------------------------	---

2. Il quadro normativo di riferimento

Il servizio poggia su una cornice giuridica precisa, che ne definisce legittimità, esclusività e limiti economici.

FONTE	COSA STABILISCE, PER NOI
CCII — D.Lgs 14/2019	Il Codice della Crisi d’Impresa e dell’Insolvenza: gli strumenti con cui il debito viene effettivamente ridotto o cancellato (le quattro procedure del cap. 5).
D.M. 202/2014	Disciplina gli OCC e i relativi criteri; è la base delle tariffe e del funzionamento degli Organismi.
Direttiva (UE) 2023/2225	Riconosce la consulenza sul debito (Debt Advice) come diritto del consumatore in difficoltà: assistenza indipendente, di qualità e facilmente accessibile (tecnica, legale e psicologica).
Legge 91/2025, art. 4 c.1 lett. g)	Delega a individuare i soggetti che prestano il Debt Advice e le eventuali spese limitate a carico dei consumatori.
Art. 55 CTS (D.Lgs 117/2017)	La co-programmazione con la Pubblica Amministrazione è riservata agli ETS: gli operatori puramente commerciali ne sono esclusi per legge.
Art. 79 c.2 CTS	Le attività di interesse generale sono non commerciali se rese gratuitamente o a corrispettivi che non superano i costi effettivi .
L. 328/2000, art. 22 c.4 lett. a)	Il segretariato sociale : cornice per il posizionamento del servizio presso i Comuni come servizio sociale di prossimità.

Perché conta. Questa cornice non è formale: definisce chi può fare cosa (solo gli ETS in co-programmazione), quanto si può chiedere (mai un margine di profitto) e a chi ci si rivolge (famiglie, PMI e Pubblica Amministrazione).

3. L’architettura dell’ecosistema

La struttura è **federata** e deliberata: una **casa madre** (l’Associazione Nazionale) e una rete di **associazioni territoriali autonome**, ciascuna con proprio codice fiscale, che consentono la registrazione degli OCC e il radicamento presso i Comuni.

I tre livelli

- **Casa madre — Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS.** Indirizzo, delibere-quadro, modulistica, rapporti istituzionali, garanzia di uniformità.
- **Articolazioni territoriali.** Associazioni affiliate e sportelli sul territorio; presso di esse si radicano gli OCC e i presidi comunali (anche col brand parallelo «Scudo Debitori»).
- **Il Centro (SSN Srls).** Il motore tecnico: prepara istruttoria, conti e relazione, mantiene l’ecosistema informatico (i «Cruscotti») e concentra la lavorazione specialistica.

Il «Centro di Coordinamento». È il cuore operativo: riceve i fascicoli, esegue la procedura in modo assistito e restituisce agli operatori (avvocato, gestore) una relazione pronta, corredata da una nota di valutazione. La lavorazione specialistica resta al Centro; il territorio fa da front-office di prossimità.

4. I ruoli e i cruscotti

Ogni interlocutore ha un proprio **cruscotto** (interfaccia web) tarato sul suo ruolo. Il cruscotto del Centro («Padre») è quello completo; gli altri («figli») ne sono derivazioni prive dei motori interni, mostrando a ciascuno solo ciò che gli compete.

CRUSCOTTO	A CHI È DESTINATO	FUNZIONE PRINCIPALE
Centro / SSN (Padre)	Centro Lavorazione Proposte	Esecuzione completa della procedura, predisposizione e revisione della relazione, orchestrazione.
Gestore della Crisi	Gestore nominato dall’OCC	Verbale di ascolto, lettura della nota di valutazione, disposizioni sulle correzioni.
Avvocato Advisor	Legale della rete convenzionata	Predisposizione accesso, caricamento documenti, esiti e disposizioni sull’istanza.
Famiglie	Cittadini sovraindebitati	Sportello: racconto del caso, caricamento documenti, presa in carico.
Enti Pubblici	Servizi Sociali, ASP, Distretti	Attivazione casi in Debt Advice, formazione operatori, front-office.
CNC	Professionista di fiducia (advisor)	Composizione Negoziata della Crisi d’Impresa: back-office tecnico per le PMI.

Regola d’oro dei cruscotti. Quello che funziona non si tocca: gli aggiornamenti sono **additivi**. Il Padre è la fonte; i figli si rigenerano da esso, così le modifiche restano coerenti su tutta la rete.

5. Le quattro procedure del Codice della Crisi

Lo strumento tecnico si sceglie sul **bisogno reale** della famiglia o dell’impresa.

SITUAZIONE	STRUMENTO CCII	ESITO ATTESO
Nessun reddito o patrimonio aggredibile (incapienza)	Esdebitazione del debitore incapiente — art. 283	Cancellazione totale dei debiti, una sola volta nella vita.
Reddito insufficiente a mutuo, rate e spese fisse	Ristrutturazione dei debiti del consumatore (PdC) — art. 67	Piano di rientro sostenibile, con tutela della casa.
Piccola impresa o partita IVA in crisi reversibile	Concordato minore (CM) — art. 74	Continuità dell’attività e tutela del lavoro, oppure liquidatorio.
Patrimonio residuo da liquidare in modo protetto	Liquidazione controllata (LC) — art. 268	Esdebitazione dopo la liquidazione; stop alle azioni esecutive.

La scelta della procedura orienta anche l’elenco dei documenti necessari e i moduli di lavorazione interni al Centro.

6. Il percorso end-to-end

Dal primo contatto al deposito, il fascicolo attraversa fasi definite. Chiunque lo intercetti (famiglia, avvocato, ente) alimenta lo stesso flusso.

Le tappe

1. **Ingresso.** La famiglia racconta il caso dallo sportello (cruscotto Famiglie), oppure un ente lo attiva (cruscotto Enti Pubblici), oppure l’avvocato prende in carico direttamente. Si caricano i documenti già disponibili.
2. **Trasmissione al Centro.** La richiesta arriva al Centro con i documenti allegati; parte una conferma all’istante e all’operatore.
3. **Istruttoria.** Il Centro predispone documenti, conti del piano e relazione, seguendo la procedura CCII pertinente.
4. **OCC territoriale.** La pratica approda all’Organismo competente per territorio.
5. **Gestore.** Il Gestore della Crisi nominato svolge il verbale di ascolto, legge la relazione e la nota di valutazione, e dispone eventuali correzioni.

Tempi di consegna della relazione. La relazione — fornita in formato **PDF e Word** — viene consegnata **entro 30 giorni** dall’**invio completo** dei documenti. Il termine decorre da quando il fascicolo è completo: eventuali documenti mancanti sospendono il conteggio.

Un solo binario, molte porte d’ingresso. Famiglie, Enti e Avvocati sono porte diverse sullo stesso percorso: cambia chi apre il fascicolo, non il modo in cui viene lavorato.

7. Il ciclo di lavorazione e revisione

La relazione non è un atto «usa e getta»: è il risultato di un dialogo tra il Centro e il Gestore (o l’avvocato), che si ripete finché non è soddisfatto.

Come funziona il giro di disposizioni

- Il Centro predispone la **relazione** e la accompagna con una **nota di valutazione** riservata, che quantifica le leve possibili (finanza di terzi, apporto mensile, vendita immobili, cessione crediti, riduzione spese).
- Il Gestore legge la nota e scrive le **disposizioni**: quali indicazioni intende recepire.
- Il Centro genera una **nuova relazione** (senza mai cancellare le precedenti), a sua volta accompagnata da una nuova nota. Il giro si ripete fino alla piena soddisfazione.

Condizioni economiche del ciclo di revisione. Il **primo giro** di disposizioni è **incluso** nella predisposizione. Dal **secondo giro** si applica il contributo di lavorazione secondo tariffario: va versato con **bonifico all’IBAN SSN IT86L0200816931000105934733** (Unicredit) e la **ricevuta va inviata al Centro** insieme alla richiesta. Sono sempre gratuite le correzioni per errore del Centro; documenti o certificazioni sopravvenuti costituiscono nuova lavorazione. Accorpare le disposizioni in un unico invio ponderato riduce giri, tempi e costi.

8. Documenti: raccolta e caricamento

La qualità della pratica dipende dalla completezza documentale. Ogni cruscotto consente il caricamento di **file singoli** e di **intero cartelle**, e mette a disposizione l’**elenco dei documenti necessari per tipo di procedura**, scaricabile e stampabile.

Buone pratiche

- Caricare subito ciò che si ha; al resto si provvede in presa in carico.
- Usare l’elenco per procedura come lista di controllo con la famiglia o l’impresa.
- Le certificazioni di risposta dei creditori vanno nell’apposita sezione, distinta dai documenti dell’istante.

Riservatezza. I dati e i documenti sono trattati per la sola presa in carico del caso, previo consenso dell’interessato (o dichiarazione dell’operatore che il consenso è agli atti dell’ufficio).

9. Modello economico e sostenibilità

Il servizio è **senza scopo di lucro** e si autosostiene senza gravare stabilmente sui bilanci pubblici.

- **Per il cittadino:** gratuito per gli incapienti; per chi può sostenerlo, al massimo un corrispettivo limitato pari ai costi effettivi (art. 79 c.2 CTS; «spese limitate» L. 91/2025).
- **Per l’Ente Pubblico:** nessun costo a carico dell’Ente; attivazione in co-programmazione ex art. 55, senza gara. Eventuali presidi fisici: impianto a carico del Comune, poi autofinanziamento.
- **Per l’impresa (CNC):** servizio tecnico di SSN Srls con oneri a carico dell’imprenditore, ancorati alle tariffe di legge (D.M. 202/2014).

10. Contatti e 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