



FEDERAZIONE NAZIONALE «I DIRITTI DEL DEBITORE» ETS · DOCUMENTO 2

CARTA ETICA E ORGANIZZATIVA

*«La povertà
non si commercia.»*

Principi, obblighi e responsabilità dei soggetti che operano nel Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito

Lotta alle disuguaglianze e alla povertà · De-commercializzazione del sovraindebitamento · Riequilibrio solidale del debito

Atto unilaterale della Federazione Nazionale — istituisce la Commissione Nazionale di Garanzia e il Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale

ADOTTATA DA

Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS

Federazione Nazionale · Ente del Terzo Settore iscritto al RUNTS · personalità giuridica riconosciuta

TRASMESSA PER CONOSCENZA

Ministero della Giustizia — Dipartimento per gli affari di giustizia

responsabile del registro di cui al D.M. 24 settembre 2014, n. 202

Documento 2 di 5 · Edizione agosto 2026

CARTA ETICA E ORGANIZZATIVA

ALIA OPTIMA SUNT

Questa Carta nasce da una constatazione e da un rifiuto. La constatazione è che attorno al sovraindebitamento si è formato un mercato. Il rifiuto è che l'insolvenza di una persona possa essere trattata come materia professionale da profitto. Da qui discendono principi, obblighi, un organo indipendente che ne verifica l'osservanza e un fondo che paga per chi non può pagare.

CHE COSA È, SUL PIANO DEGLI ATTI

È un **atto unilaterale** della Federazione Nazionale, adottato con delibera del Consiglio Direttivo, vincolante per i soggetti della rete federata in forza del Protocollo d'Intesa e dell'Atto di adesione. È trasmessa al Ministero della Giustizia **per sola conoscenza**.

CHE COSA NON È, E PERCHÉ

Non è un regolamento di autodisciplina ai sensi dell'art. 10, comma 5, del D.M. 202/2014 e non lo sostituisce. Non incide sui regolamenti degli Organismi approvati ai fini dell'iscrizione nel registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, né sulle competenze ivi riservate al Referente e al Gestore della Crisi, né sulla determinazione del fondo spese e dei compensi dell'Organismo. **Integra e non modifica.**

PERCHÉ «E ORGANIZZATIVA»

Perché un codice solo etico enuncia, mentre un codice etico *e organizzativo* prescrive comportamenti verificabili. La differenza corre fra «non trattare commercialmente la crisi» e «il primo ascolto è gratuito, transita dalla Piattaforma ed è tracciato»: la seconda affermazione si può accertare, la prima no. Gli obblighi organizzativi di questa Carta rinviano al **Documento 1 — Modello Organizzativo Nazionale, Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito**, che ne costituisce il riferimento tecnico.

PERCHÉ «SEGRETIARIATO SOCIALE» STA NELLA DENOMINAZIONE DEL SISTEMA

Perché è la collocazione da cui discende tutto il resto. Il segretariato sociale è **livello essenziale delle prestazioni sociali** ai sensi dell'art. 22, comma 4, lett. a), della L. 328/2000: un livello essenziale non si compra, si programma. Da qui la gratuità dell'ingresso, il tetto dei corrispettivi ai costi effettivi e il Fondo che paga per gli incapienti. E da qui la legittimità della forma federata: l'art. 4, comma 2, del D.M. 202/2014 iscrive **di diritto, su semplice domanda, i segretariati sociali anche quando associati fra loro**.

Adottata da: Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS (di seguito anche «Federazione Nazionale») — Associazione di Promozione Sociale costituita il 7 dicembre 2012, iscritta al RUNTS (D.D.G. n. 992 del 23/06/2022), personalità giuridica riconosciuta. Sede nazionale: Corso Sicilia 10, Sc. A — 95124 Catania.

Documento 2 di 5 · Edizione agosto 2026 · Catania

Perché questa Carta

In Italia il diritto alla ripartenza esiste, ed esiste l'infrastruttura per esercitarlo. Il Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza contiene le procedure che consentono a una persona sommersa dai debiti di ridurli a ciò che può realmente sostenere e, in molti casi, di cancellarli. Gli Organismi di Composizione della Crisi iscritti nel registro tenuto presso il Ministero della Giustizia sono, nel Paese, oltre cinquecento.

Eppure il bisogno resta in larga parte senza risposta. La ragione non è la mancanza dello strumento: è che attorno a quello strumento si è formato un mercato.

I mercanti di povertà

Il fenomeno ha due volti, che vanno distinti perché richiedono risposte diverse.

Il primo riguarda gli **Organismi che assumono una logica d'impresa**. Un Organismo iscritto al registro può essere gestito come articolazione di un servizio sociale oppure come centro di ricavo. Nel secondo caso la tariffa non è più copertura di un costo ma margine di un'attività, e il debitore incapiente — destinatario naturale della norma — resta fuori.

Il secondo riguarda un anello che la legge non prevede e che il mercato ha creato: le **società di capitale che raccolgono le istanze dei cittadini per presentarle agli Organismi**. Non svolgono l'istruttoria, non redigono il piano, non asseverano, non depositano: intercettano il bisogno e lo trasferiscono, facendo della raccolta stessa uno strumento di guadagno. Il debitore paga quel passaggio senza ricevere alcuna prestazione tecnica, e spesso senza sapere di averlo pagato.

Fuori i mercanti di povertà dal tempio del bisogno.

L'immagine è dura e va delimitata perché non sia fraintesa. **Non riguarda le persone**: la rete è fatta di avvocati, dottori commercialisti, consulenti del lavoro e psicologi che a questa materia dedicano la propria professione e che hanno diritto a un compenso per il lavoro che svolgono. Riguarda una **pratica**: quella di chi si colloca all'ingresso di un diritto e ne fa un pedaggio.

Il tempio, qui, è il **segretariato sociale**: il primo ascolto, il momento in cui una persona che si vergogna trova finalmente qualcuno a cui dirlo. La Legge 328/2000 lo qualifica *livello essenziale delle prestazioni sociali*. Metterci sopra una tariffa è la cosa più simile a un banco di cambiavalute che questo settore conosca, ed è anche il punto in cui il danno è massimo: chi non può pagare quel pedaggio non entra affatto, e non compare in alcuna statistica.

La risposta: un principio, un'organizzazione, un organo, un fondo

Questa Carta risponde con quattro cose insieme, e ciascuna sostiene le altre. Un **principio**: la de-commercializzazione. Un'**organizzazione** che lo rende materialmente possibile abbattendo il costo di lavorazione — il Sistema Integrato di cui al Documento 1. Un **organo indipendente** che ne verifica l'osservanza e a cui chiunque può rivolgersi. Un **fondo** che paga per chi non può pagare.

Togliete una delle quattro e restano buone intenzioni: un principio senza organizzazione non è sostenibile, un'organizzazione senza vigilanza non è garantita, una vigilanza senza risorse non può riparare, e risorse senza principio non hanno direzione.

Che cosa comporta, per chi è nella rete

Comporta che l'adesione non sia più soltanto l'uso di un marchio, ma l'assunzione di obblighi verificabili. E comporta che chi non intenda assumerli esca dalla rete. È un prezzo che la Federazione ha deciso di pagare, perché la credibilità di una carta etica si misura sulla disponibilità a farla rispettare quando costa: **una rete più piccola e coerente vale più di una rete grande e disomogenea.**

Chi esce perde l'appartenenza, la licenza e gli strumenti. E non è tutto: l'iscrizione nel registro ministeriale degli Organismi costituiti quali segretariati sociali si fonda sulla natura dell'attività svolta, secondo le modalità della L. 328/2000. Quando il recesso è deliberato perché quell'attività ha assunto carattere prevalentemente commerciale, la deliberazione è comunicata al Ministero della Giustizia, che ai sensi del D.M. 202/2014 verifica la permanenza dei requisiti di iscrizione: se lo snaturamento è confermato, la conseguenza può essere la revoca dell'autorizzazione.

Uscire dalla rete per questa ragione mette in discussione il titolo stesso a operare.

Indice

TITOLO I — PRINCIPI

- 1 Oggetto, natura e destinatari
- 2 Rapporto con la disciplina ministeriale
- 3 Le finalità
- 4 De-commercializzazione
- 4-bis Il segretariato sociale quale collocazione del servizio
- 5 Centralità della persona e riequilibrio solidale del debito
- 6 I tre piani economici
- 6-bis Architettura del sistema: mandante, braccio operativo, rete
- 6-ter Il confine invalicabile

TITOLO II — OBBLIGHI ETICI

- 7 Gratuità dell'ingresso
- 8 Informazione, trasparenza e divieto di trattamento commerciale
- 9 Doveri di arresto e divieto di illusioni
- 10 Divieto di intermediazione onerosa del bisogno
- 11 Indipendenza e conflitti di interesse
- 12 Dignità della persona e riservatezza
- 13 Accesso degli incapienti
- 13-bis I tre pilastri della consulenza sul debito
- 13-ter Obblighi nel canale impresa — Composizione Negoziata

TITOLO III — OBBLIGHI ORGANIZZATIVI

- 14 Adozione del Modello Organizzativo Nazionale
- 15 Tracciabilità e divieto di documentazione parallela
- 16 Standard di servizio
- 16-bis Uso dell'intelligenza artificiale
- 17 Formazione e abilitazione
- 18 Cooperazione alle rilevazioni e al Bilancio Sociale
- 18-bis Protezione dei dati personali

TITOLO IV — LA COMMISSIONE NAZIONALE DI GARANZIA

- 19 Istituzione e indipendenza
- 20 Funzioni

- 21 Legittimazione a segnalare

TITOLO V — INOSSERVANZA E CONSEGUENZE

- 22 Principi del procedimento
- 23 Graduatoria delle conseguenze
- 24 Recesso dal rapporto federativo e revoca della licenza
- 25 Riparto di competenze fra Commissione e Consiglio Direttivo
- 26 Tutela delle persone già prese in carico

TITOLO VI — IL FONDO DI SOLIDARIETÀ PER LA DIGNITÀ SOCIALE

- 27 Istituzione, oggetto, destinatari e misura del contributo
- 28 Il plafond annuale e l'autofinanziamento
- 29 Divieto di trattenute e separazione delle funzioni
- 30 Appello agli Enti del Terzo Settore

TITOLO VII — DISPOSIZIONI FINALI

- 31 Adozione, pubblicità e trasmissione al Ministero
- 31-bis Aggiornamento, proprietà intellettuale e licenza d'uso
- 32 Regime transitorio
- 33 Attestazione annuale di conformità
- 34 Rinvii, famiglia dei documenti e clausola di salvaguardia

Principi

ARTICOLO 1

Oggetto, natura e destinatari

1. La presente Carta Etica e Organizzativa stabilisce i principi, gli obblighi e le responsabilità dei soggetti che operano nel **Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito**, ecosistema promosso e governato dalla Federazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS e organizzato dal Modello Organizzativo Nazionale (Documento 1).
2. Essa è **atto unilaterale** della Federazione Nazionale, adottato con delibera del Consiglio Direttivo, e vincola i destinatari in forza del Protocollo d'Intesa e dell'Atto di adesione.
3. Ne sono destinatari: le Associazioni Territoriali federate e i loro Consigli Direttivi; gli Organismi da esse costituiti; i Referenti, i Gestori della Crisi e gli Ausiliari che vi operano; gli Advisor convenzionati; gli psicologi e i professionisti della rete; il braccio operativo di cui all'art. 6-bis, comma 1, lett. b); gli operatori degli Enti convenzionati, limitatamente alle attività di sportello; ogni collaboratore che operi sotto il nome, il marchio o il logo della rete.
4. La Carta è pubblica. È pubblicata sul sito della Federazione e su quello di ciascuna Associazione Territoriale federata, ed è consegnata o resa accessibile a ogni persona che si rivolga alla rete.

ARTICOLO 2

Rapporto con la disciplina ministeriale

1. La Carta **integra e non modifica**. Essa non incide:
 - a. sui regolamenti degli Organismi approvati ai fini dell'iscrizione nel registro di cui al D.M. 24 settembre 2014, n. 202, né sui regolamenti di autodisciplina adottati ai sensi dell'art. 10, comma 5, del medesimo decreto;
 - b. sulle competenze riservate al Referente, in particolare la verifica di procedibilità, la predisposizione del preventivo e il conferimento degli incarichi;
 - c. sull'autonomia di giudizio e sulla responsabilità personale del Gestore della Crisi;
 - d. sulla determinazione del **fondo spese e dei compensi dell'Organismo**, disciplinati dagli artt. 10, comma 3, e 14 e seguenti del citato decreto.
2. La Carta non costituisce regolamento di autodisciplina ai sensi dell'art. 10, comma 5, del D.M. 202/2014 e non ne sostituisce alcuno. La sua adozione **non comporta modifica dei regolamenti approvati** né riapertura dei procedimenti di iscrizione.
3. Ove un obbligo della Carta risultasse incompatibile con la disciplina ministeriale o con il regolamento approvato di un Organismo, esso si intende **non apposto** limitatamente a quel profilo.
4. Restano fermi gli obblighi di comunicazione al responsabile del registro di cui all'art. 7, comma 1, del D.M. 202/2014.

Le finalità

1. La rete federata persegue tre finalità, che costituiscono criterio interpretativo di ogni disposizione della presente Carta:
 - a. la **lotta alle diseguaglianze e alla povertà**, nelle sue forme assoluta e relativa, e il contrasto alle condizioni che generano illegalità — in particolare usura, gioco d'azzardo e dipendenze correlate — e, per il loro tramite, insicurezza sociale;
 - b. la **de-commercializzazione** dei soggetti che si occupano di sovraindebitamento;
 - c. il **riequilibrio solidale del debito** fra debitore e creditore, sotto il vaglio dell'autorità giudiziaria.
2. Il bisogno da debito è considerato insieme **contenitore e generatore di illegalità**: il suo contrasto è pertanto assunto anche quale misura di prevenzione e di sicurezza sociale.
3. Le finalità di cui al comma 1 costituiscono altresì gli obiettivi dichiarati del Modello Organizzativo Nazionale: ogni scelta organizzativa, tecnologica ed economica del sistema è a esse subordinata e su di esse è valutata.

De-commercializzazione

1. La Federazione **rigetta ogni tentativo di ridurre lo stato di insolvenza dei cittadini a materia professionale da profitto**. Il sovraindebitamento è trattato come questione di ordine sociale, sanitario e costituzionale.
2. La de-commercializzazione non consiste in una riduzione di prezzo, ma nella **rimozione del margine** unita all'**abbattimento del costo** mediante organizzazione, automazione e centralizzazione.
3. Ne consegue che i servizi di cui all'art. 6, comma 1, lett. b), sono resi **gratuitamente ai soggetti incapienti** e, per gli altri, a corrispettivi **non eccedenti i costi effettivamente sostenuti**, ai sensi dell'art. 79, comma 2, del D.Lgs. 117/2017.
4. La scelta del **segretariato sociale** quale forma di costituzione degli Organismi della rete, ai sensi dell'art. 22, comma 4, lett. a), della L. 328/2000, è espressione del medesimo principio: colloca il servizio nella programmazione sociale e non in un mercato. Vi provvede l'art. 4-bis.
5. I **costi d'impianto del sistema** — progettazione, sviluppo e messa in esercizio della Piattaforma e del contratto di servizio con il braccio operativo — sono interamente a carico della Federazione Nazionale. Non gravano sugli Organismi territoriali, sugli Enti convenzionati e sui professionisti della rete, e non sono in alcun caso ribaltati sulle persone assistite sotto forma di maggiorazione del corrispettivo.
6. La sostenibilità del sistema è perseguita mediante la **riduzione strutturale del costo unitario** e non mediante l'incremento del prezzo o del volume delle pratiche. Nessun soggetto della rete può avere interesse economico all'avvio di pratiche prive di prospettiva o all'allungamento dei tempi.

Il segretariato sociale quale collocazione del servizio

1. Gli Organismi della rete nascono **dentro il segretariato sociale e non accanto ad esso**. Il segretariato sociale — informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari — è livello essenziale delle prestazioni sociali ai sensi dell'art. 22, comma 4, lett. a), della L. 328/2000; l'intervento della rete si fonda, in via sussidiaria, sull'art. 1, commi 3 e 5, della medesima legge.
2. Da tale collocazione discendono tre conseguenze, che vincolano l'interpretazione della presente Carta:
 - a. il servizio è collocato nella **programmazione sociale di ambito** e non in un mercato, ed è attivabile dagli Enti Pubblici mediante co-programmazione e co-progettazione ai sensi degli artt. 55 e ss. del D.Lgs. 117/2017, istituti riservati per legge agli Enti del Terzo Settore;
 - b. destinatario naturale del servizio è **chi ha bisogno e non chi può pagare**: da ciò discendono, per necessità e non per liberalità, la gratuità dell'ingresso (art. 7), il tetto dei corrispettivi ai costi effettivi (art. 4, comma 3) e il Fondo di cui al Titolo VI;
 - c. la forma federata della rete è forma prevista dall'ordinamento: l'**art. 4, comma 2, del D.M. 202/2014** iscrive nel registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, di diritto e su semplice domanda, i segretariati sociali **anche quando associati fra loro**.
3. Il servizio reso dalla rete è la **consulenza sul debito** (Debt Advice) quale definita dall'art. 3, punto 22, della Direttiva (UE) 2023/2225, nel quadro della delega di cui all'art. 4, comma 1, lett. g), della L. 91/2025.
4. La raccolta del bisogno, l'orientamento e l'indirizzo della persona, in quanto attività di segretariato sociale, non possono essere oggetto di corrispettivo né di intermediazione onerosa, secondo gli artt. 7 e 10.

ARTICOLO 5

Centralità della persona e riequilibrio solidale

1. Al centro dell'azione della rete è la **persona** e la **dignità dell'essere umano**. La riduzione o la cancellazione del debito è strumento; il fine è restituire alla persona la capacità di decidere della propria vita.
2. Il riequilibrio del debito è **solidale e non unilaterale**: al creditore è assegnato ciò che è realmente esigibile, al debitore una prospettiva di uscita, alla collettività un soggetto nuovamente attivo.
3. Il riequilibrio è **equità sociale in quanto giudiziale**: la decisione non appartiene alla Federazione, all'Organismo, al Gestore né al debitore, ma all'autorità giudiziaria, che applica le regole del Codice della crisi, verifica la convenienza per i creditori e accerta la meritevolezza. La rete non promette mai un esito.
4. La povertà e il debito **non sono una colpa**. Ogni soggetto della rete è tenuto ad astenersi da comportamenti, espressioni o modalità organizzative che alimentino stigma o vergogna nella persona assistita.
5. La presa in carico ha per oggetto il nucleo familiare e non il solo intestatario della posizione debitoria.

ARTICOLO 6

I tre piani economici

1. Nel sistema convivono tre rapporti economici distinti per soggetti, causa e disciplina:

- a. **compensi dell'Organismo**, fra Organismo e debitore, disciplinati dal D.M. 202/2014 e dal regolamento dell'Organismo: *materia sulla quale la Federazione non ha titolo e la presente Carta non incide*;
 - b. **servizi resi dalla Federazione**, per il tramite del braccio operativo, alla persona o all'impresa assistita: consulenza sul debito, supporto psicologico, educazione ai diritti, assistenza al canale impresa. *È il piano cui si applica il vincolo di cui all'art. 4, comma 3*;
 - c. **contributo federativo**, fra Associazione Territoriale e Federazione, quale quota di iscrizione e partecipazione ai costi di funzionamento e aggiornamento del Modello, della Piattaforma e dei Protocolli: rapporto interno alla rete, *che non concorre a formare il costo posto a carico del debitore*.
2. I tre piani sono tenuti distinti in ogni comunicazione, interna ed esterna, e nella modulistica destinata alle persone assistite; ove pertinente, sono esplicitati.
 3. Il contributo federativo di cui al comma 1, lett. c), è determinato secondo il Protocollo d'Intesa; la sua misura e il suo fondamento sono resi conoscibili agli aderenti.
 4. Il braccio operativo **non intrattiene rapporti economici diretti con il debitore** per le prestazioni rese all'Organismo, in coerenza con l'art. 11, comma 2, del D.M. 202/2014.

ARTICOLO 6-BIS

Architettura del sistema: mandante, braccio operativo, rete

1. Il Sistema Integrato è organizzato su tre livelli, e la sua efficacia dipende dal fatto che ciascun livello faccia il proprio mestiere e non quello degli altri:
 - a. **mandante e titolare**: la Federazione Nazionale, che definisce le finalità, adotta la presente Carta e i Protocolli, governa la rete federativa, stipula gli accordi con gli Enti Pubblici, alimenta il Fondo, redige il Bilancio Sociale e presidia marchio e proprietà intellettuale;
 - b. **braccio operativo**: la struttura tecnica che esegue la lavorazione specialistica in **regime di convenzione esclusiva** con il Titolare e nel quadro della co-programmazione ex art. 55 del D.Lgs. 117/2017. I servizi sono resi in nome e per conto della Federazione. **Non decide: espone**;
 - c. **rete**: Associazioni Territoriali, Organismi di Composizione della Crisi, sportelli, Enti convenzionati, professionisti e psicologi, cui competono l'accoglienza, la raccolta documentale, l'ascolto, il conferimento degli incarichi, l'asseverazione, il deposito, la difesa e la presa in carico psicologica.
2. **Esclusiva** significa due cose, entrambe vincolanti: che il braccio operativo non presta lo stesso servizio ad altri titolari, e che il Titolare non si avvale di altri centri tecnici. **Non sono ammessi subappalti né catene di intermediazione** fra la persona che chiede aiuto e la struttura che ne lavora il caso.
3. L'autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale delle Associazioni Territoriali resta integra. La Federazione non risponde delle obbligazioni assunte dalle sedi territoriali, né queste di quelle della Federazione.
4. La centralizzazione ha per oggetto le **sole attività per le quali la ripetizione locale produce costo senza produrre valore**. Restano al territorio: il primo ascolto e la relazione con la persona; la raccolta documentale di prossimità; il conferimento dell'incarico da parte del Referente; il colloquio del Gestore con l'istante; la valutazione di fattibilità e l'asseverazione; la scelta della strategia difensiva; il deposito e il patrocinio; la presa in carico psicologica; il rapporto con l'Ente convenzionato.
5. Il sistema prevede quattro porte d'ingresso — lo sportello territoriale dell'Associazione Territoriale o dell'Ente convenzionato, i servizi on-line della Federazione, lo studio dell'Advisor convenzionato e il canale impresa — e una

sola sequenza di lavorazione, uguale in ogni sede e in ogni Regione.

ARTICOLO 6-TER

Il confine invalicabile

Il Centro costruisce; il Gestore della Crisi verifica, ascolta e dispone.

1. Il braccio operativo, **in nessun caso e sotto nessuna forma**:
 - a. **assevera o attesta**: tali atti competono esclusivamente al Gestore della Crisi, che vi provvede personalmente e ne risponde;
 - b. **conferisce o influenza il conferimento degli incarichi**, riservato al Referente ai sensi dell'art. 10, comma 2, del D.M. 202/2014;
 - c. determina la **strategia difensiva** della pratica, riservata al difensore;
 - d. sceglie l'**Organismo destinatario** in luogo dell'istante o del suo Advisor;
 - e. **deposita** istanze, ricorsi o atti presso l'autorità giudiziaria o presso le piattaforme camerali;
 - f. intrattiene **rapporti economici diretti con il debitore** per le prestazioni rese all'Organismo.
2. Le credenziali e le chiavi di servizio del braccio operativo sono **personali del medesimo** e non possono essere cedute a operatori di Enti Pubblici, ad Advisor o a terzi, in nessuna circostanza e per nessuna ragione di comodità. Le funzioni riservate sono eseguite dal braccio operativo su richiesta.
3. Il presente articolo è il presidio che rende il sistema federativo compatibile con la disciplina pubblicistica: la forza del Modello non sta nel derogarvi, ma nel fornire agli Organismi lo strumento con cui adempiere meglio a obblighi che già hanno, e nell'aggiungere sul piano federativo gli impegni che la legge non impone e che qualificano la rete.
4. La violazione del presente articolo costituisce **inadempimento di massima gravità** ai sensi dell'art. 23.

Obblighi etici

Che cosa ciascun soggetto della rete deve fare, e che cosa gli è vietato.

ARTICOLO 7

Gratuità dell'ingresso

1. Il **primo ascolto e la valutazione di ammissibilità sono gratuiti**, per chiunque, in qualunque canale di accesso e senza eccezione.
2. La gratuità di cui al comma 1 non è subordinata ad alcuna sottoscrizione, adesione associativa, versamento o impegno preventivo di qualsiasi natura.
3. La raccolta del bisogno, l'orientamento e l'indirizzo della persona costituiscono attività di **segretariato sociale** ai sensi dell'art. 22, comma 4, lett. a), della L. 328/2000 e **non possono in alcun caso essere poste a carico della persona**.
4. Nella fase di primo ascolto non è richiesto alcun documento oltre a quelli identificativi essenziali.
5. Resta ferma la disciplina del fondo spese e dei compensi dell'Organismo, che opera in fase successiva e non riguarda le attività di cui ai commi 1, 3 e 4.

ARTICOLO 8

Informazione, trasparenza e divieto di trattamento commerciale

1. All'esito del primo ascolto sono comunicati alla persona, in forma chiara e comprensibile: la procedura astrattamente applicabile; i tempi prevedibili; l'indicazione dei **costi effettivi**, distinti secondo i piani di cui all'art. 6; la disponibilità dei tre pilastri di cui all'art. 13-bis; la possibile ammissibilità al Fondo di cui al Titolo VI.
2. È **vietato**:
 - a. proporre servizi aggiuntivi non richiesti o non necessari;
 - b. esercitare pressioni all'adesione, alla sottoscrizione o al versamento;
 - c. promettere risultati non garantibili dalla norma, o rappresentare come certi esiti che dipendono dall'autorità giudiziaria;
 - d. differenziare il corrispettivo in ragione della condizione di bisogno o della disponibilità percepita della persona;
 - e. richiedere compensi non dovuti, sotto qualsiasi denominazione.
3. Ogni informazione economica resa alla persona è per iscritto e conservata agli atti.

Dovere di arresto e divieto di illusioni

1. Quando dalla valutazione risulti che il caso **non ha una via legale**, ciò è comunicato alla persona **senza indugio**, in forma comprensibile e motivata, con indicazione degli enti o delle strutture cui rivolgersi, e **senza ulteriori oneri** a suo carico.
2. Il dovere di cui al comma 1 è **regola della rete** e non valutazione discrezionale del singolo professionista.
3. La comunicazione di esito negativo è documentata.
4. Il principio è enunciato nella formula che governa ogni rapporto con la persona assistita: *consapevolezza, mai illusioni*.

ARTICOLO 10

Divieto di intermediazione onerosa del bisogno

1. È **vietato** ai soggetti della rete acquisire, procurare o ricevere istanze, segnalazioni o nominativi di persone in stato di sovraindebitamento **dietro corrispettivo, provvigione, compenso o utilità di qualsiasi natura**, diretta o indiretta.
2. È vietato corrispondere a terzi compensi, provvigioni o utilità comunque denominate per l'acquisizione di pratiche, nonché stipulare accordi che prevedano la remunerazione di attività di mera raccolta o trasmissione del bisogno.
3. È vietato consentire a soggetti terzi di presentarsi alla persona come parte della rete, di utilizzarne il nome, il marchio o il logo, o di ingenerare in qualsiasi modo tale convinzione.
4. Restano fermi i divieti di cui agli artt. 10, comma 1, e 11, comma 2, del D.M. 202/2014, e in particolare il divieto per il Gestore della Crisi e per i suoi Ausiliari di percepire in qualunque forma compensi o utilità **direttamente dal debitore**.
5. La violazione del presente articolo costituisce **inadempimento di massima gravità** ai sensi dell'art. 23.

Questo è l'articolo che dà attuazione al preambolo. La rete non può eliminare dal mercato i raccoglitori di istanze, ma può fare due cose: non esserlo, e non trattare con chi lo è.

ARTICOLO 11

Indipendenza e conflitti di interesse

1. I soggetti della rete operano in condizione di **indipendenza** dai creditori, dagli intermediari finanziari, dalle società di recupero crediti e dagli acquirenti di crediti deteriorati.
2. È vietato assumere incarichi, ricevere utilità o intrattenere rapporti economici con i soggetti di cui al comma 1 in relazione, diretta o indiretta, alle posizioni trattate.
3. L'indipendenza è requisito **strutturale e non dichiarativo**: discende dalla natura non lucrativa del Titolare, dall'assenza di margine sui corrispettivi e dal divieto di collocare prodotti finanziari o percepire provvigioni.

4. Restano ferme le dichiarazioni di indipendenza e di assenza di conflitto previste dagli artt. 10, comma 2, e 11, comma 3, del D.M. 202/2014.
5. Ogni situazione anche solo potenzialmente idonea a compromettere l'indipendenza è comunicata senza indugio al Referente dell'Organismo.

ARTICOLO 12

Dignità della persona e riservatezza

1. Ogni rapporto con la persona assistita è improntato al rispetto della sua dignità, alla non giudizialità e alla cura della relazione. Il **tempo dell'ascolto** è considerato parte essenziale del servizio e non attività accessoria.
2. La presa in carico ha per oggetto il **nucleo** e non il solo intestatario della posizione debitoria; ove ricorra, è offerto il supporto psicologico.
3. I dati delle persone assistite circolano **solo fra chi deve trattarli, solo per il tempo necessario e mai in elenchi generici**. Gli elenchi nominativi sono comunicati agli Enti convenzionati nei soli limiti dell'accordo e del consenso raccolto, alla sola persona indicata come referente e limitatamente ai residenti nel territorio di competenza.
4. Restano fermi gli obblighi di riservatezza di cui all'art. 11, comma 1, del D.M. 202/2014 e la disciplina del Regolamento (UE) 2016/679, cui dà attuazione organizzativa l'art. 18-bis.

ARTICOLO 13

Accesso degli incapienti

1. Ogni soggetto della rete è tenuto a **segnalare** al Referente dell'Organismo i casi in cui la persona possa beneficiare del Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale.
2. La segnalazione è obbligo e non facoltà, e la sua omissione rileva ai fini dell'art. 23.
3. Nessuna persona può essere esclusa dall'accesso ai servizi di cui all'art. 6, comma 1, lett. b), per ragioni economiche.

ARTICOLO 13-BIS

I tre pilastri della consulenza sul debito

1. Il servizio reso dalla rete si compone di tre prestazioni inscindibili, secondo la definizione di consulenza sul debito data dall'art. 3, punto 22, della Direttiva (UE) 2023/2225:
 - a. la **consulenza tecnico-legale** sulla posizione debitoria, che individua la procedura del Codice della crisi applicabile al caso e accompagna la persona fino all'omologazione o all'esdebitazione;
 - b. il **supporto psicologico** alla persona e al nucleo, reso da psicologi iscritti all'Albo e gratuito per l'utente del servizio, comprensivo della gestione dello stress da debito, della prevenzione delle condotte a rischio — in particolare il gioco d'azzardo, insieme causa e conseguenza del sovraindebitamento — e del raccordo con i servizi sanitari e sociali del territorio;
 - c. l'**educazione ai diritti del consumatore di credito**, intesa non come istruzione alla gestione del denaro ma come conoscenza delle tutele spettanti a chi ha stipulato un contratto di credito e degli strumenti per farle

valere.

2. Il supporto psicologico **non è servizio accessorio**: la sua indisponibilità rende il servizio non conforme alla definizione europea e alla presente Carta.
3. Si comincia dalla consulenza e non dalla pratica: nessuna sottoscrizione e nessun versamento precedono la valutazione di ammissibilità.
4. La richiesta documentale è progressiva e proporzionata alla fase, secondo la regola operativa *chiedi poco, chiedi presto, chiedi il resto quando serve davvero*.
5. La disponibilità dei tre pilastri è comunicata alla persona all'esito del primo ascolto ed è verificabile sulle evidenze registrate ai sensi dell'art. 15.

ARTICOLO 13-TER

Obblighi nel canale impresa — Composizione Negoziata

1. Ai percorsi dedicati all'impresa, e in particolare alla Composizione Negoziata della Crisi d'Impresa di cui agli artt. 12-25 CCII, si applicano i principi della presente Carta con gli adattamenti che seguono.
2. La fase di contatto e di richiesta preliminare **non comporta oneri**, e ciò è dichiarato per iscritto all'impresa.
3. Il corrispettivo è articolato per **moduli** corrispondenti a porzioni definite di lavorazione, con pagamento a stato di avanzamento e struttura dichiarata per intero prima dell'incarico.
4. È **vietato** predisporre schemi fondati su piani di risanamento simulati o su atti dispositivi pregiudizievoli per i creditori. Le operazioni straordinarie sono impostate a valori peritali, in forma competitiva e con destinazione del ricavato ai creditori.
5. L'attestazione, ove richiesta, compete a un **attestatore indipendente estraneo** alla struttura tecnica della rete. L'istanza è trasmessa esclusivamente dal legale rappresentante dell'impresa.
6. All'imprenditore è rappresentato con chiarezza, fin dal primo contatto, che lo strumento può non essere quello idoneo al suo caso: il dovere di arresto di cui all'art. 9 opera anche in questo canale.
7. La violazione del comma 4 costituisce **inadempimento di massima gravità** ai sensi dell'art. 23.

Obblighi organizzativi

Ciò che rende gli obblighi del Titolo II verificabili anziché dichiarati.

ARTICOLO 14

Adozione del Modello Organizzativo Nazionale

1. I destinatari della Carta adottano e applicano il **Modello Organizzativo Nazionale — Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito** (Documento 1) e i Protocolli Operativi che ne costituiscono allegato.
2. Gli obblighi previsti dal Modello sono assunti dalla presente Carta quali **propri obblighi**, e la loro inosservanza è valutata secondo il Titolo V.
3. Gli obblighi organizzativi sono formulati come **standard di risultato verificabili** e non come obbligo di adottare uno specifico strumento. L'aderente che intenda conseguirli con strumenti diversi dalla Piattaforma può chiederne il riconoscimento alla Federazione, dimostrandone l'equivalenza sotto i profili della tracciabilità, dell'uniformità metodologica, della sicurezza dei dati e dell'alimentazione delle rilevazioni di rete.
4. L'adesione alla rete è **aperta** a ogni Organismo in possesso dei requisiti di legge che assuma gli obblighi della presente Carta, alle medesime condizioni applicate agli altri aderenti.

ARTICOLO 15

Tracciabilità e divieto di documentazione parallela

1. Ogni fase del percorso transita dalla Piattaforma e lascia traccia. Sono registrati, per ciascuna pratica: data e canale di primo contatto; gratuità del primo ascolto; data di trasmissione al centro tecnico; date di restituzione degli elaborati, di incarico, di ascolto, di asseverazione e di deposito; esito; eventuale accesso al Fondo.
2. È **vietato** replicare in archivi privati o in sistemi terzi le procedure avviate sulla Piattaforma, nonché produrre documentazione procedurale parallela.
3. Le credenziali di accesso sono nominative e personali; la loro condivisione o cessione è vietata.
4. Le versioni precedenti degli elaborati **non sono cancellate**: chi ha fatto che cosa, e quando, deve restare ricostruibile.
5. Le evidenze registrate costituiscono la base documentale della vigilanza della Commissione e alimentano gli adempimenti informativi degli Organismi di cui agli artt. 6, comma 3, e 13, comma 2, del D.M. 202/2014.

ARTICOLO 16

Standard di servizio

1. La rete garantisce, quali obblighi organizzativi verificabili sulle evidenze registrate: gratuità dell'ingresso, per chiunque e in qualunque canale; informazione completa all'esito del primo ascolto, secondo l'art. 8; dovere di

arresto, secondo l'art. 9; restituzione degli elaborati entro **trenta giorni** dal ricevimento della documentazione completa, con sospensione del termine per le integrazioni; allineamento agli orientamenti in essere del

Tribunale indicato quale foro di riferimento, la cui indicazione è dato obbligatorio in fase di trasmissione; uniformità di metodo, struttura degli elaborati e criteri di calcolo su tutto il territorio nazionale, indipendentemente dalla dimensione dell'Organismo; segnalazione dei casi ammissibili al Fondo; disponibilità dei tre pilastri di cui all'art. 13-bis.

2. Verso gli **Enti convenzionati** la rete assicura, senza oneri a carico del loro bilancio: la pagina web dedicata intestata all'Ente; la formazione degli operatori; la modulistica e le bozze degli atti amministrativi; l'assistenza alla costituzione dell'elenco dei professionisti del territorio; la reportistica periodica per la rendicontazione.
3. Verso gli **Advisor convenzionati**: la relazione tecnica sulla procedura, la nota di valutazione riservata e la revisione degli elaborati su disposizione dell'Advisor. Ove l'Advisor indichi una procedura che dall'istruttoria risulti non corretta, il centro tecnico lavora quella corretta e ne dà motivazione prima del deposito: l'indicazione dell'Advisor costituisce **punto di partenza e non vincolo**.
4. Gli standard di cui al presente articolo **non incidono** sulla determinazione del fondo spese e dei compensi dell'Organismo.

ARTICOLO 16-BIS

Uso dell'intelligenza artificiale

1. I sistemi di intelligenza artificiale integrati nell'infrastruttura **non sostituiscono in alcun caso il giudizio professionale del Gestore della Crisi**.
2. Tutti i dati acquisiti o elaborati automaticamente sono presentati all'operatore competente come **proposta da verificare e confermare**, e non sono consolidati senza conferma espressa.
3. L'asseverazione, l'attestazione e ogni valutazione riservata dalla legge al Gestore della Crisi restano **atti umani, personali e non delegabili**.
4. Lo scopo dichiarato dell'automazione è sottrarre al professionista il carico meccanico per restituirgli il tempo dell'ascolto, che l'art. 12, comma 1, considera parte essenziale del servizio. L'automazione non è impiegata per aumentare il volume delle pratiche.
5. Le rielaborazioni degli elaborati sono eseguite mediante **nuova lavorazione** e non mediante correzione manuale del testo generato, al fine di preservare la coerenza fra testo, tabelle e prospetti.
6. Il trattamento automatizzato avviene in ambiente protetto e nei limiti dell'art. 18-bis; i dati non sono utilizzati per finalità diverse da quelle procedurali né condivisi con soggetti terzi.

ARTICOLO 17

Formazione e abilitazione

1. Nessun soggetto opera sulla Piattaforma né riceve persone allo sportello senza avere completato la formazione corrispondente al proprio profilo.
2. La formazione è a cura e a carico della Federazione, anche per gli operatori degli Enti convenzionati e per i professionisti iscritti negli elenchi territoriali.

3. Il criterio di conclusione della formazione è **funzionale e non formale**: l'operatore è formato quando esegue autonomamente una presa in carico completa e sa esporre con parole proprie che cosa accadrà alla famiglia nelle settimane successive.
4. La Federazione promuove percorsi di alta formazione in convenzione universitaria per le figure della rete e mantiene gli accreditamenti sanitari relativi al tirocinio formativo degli psicologi.
5. Restano fermi i requisiti di qualificazione e aggiornamento dei Gestori della Crisi di cui all'art. 4, commi 5 e 6, del D.M. 202/2014, che la formazione della rete non sostituisce.

ARTICOLO 18

Cooperazione alle rilevazioni e al Bilancio Sociale

1. I destinatari della Carta cooperano alla formazione delle rilevazioni di rete e del **Bilancio Sociale** della Federazione, configurandosi quali nodi attivi di una rete di protezione assistenziale e antiusura.
2. I dati confluiscono nel Bilancio Sociale in forma **aggregata e anonimizzata**.
3. Le rilevazioni costituiscono la misura dichiarata dell'impatto sociale del sistema e la base della rendicontazione agli Enti convenzionati, resa disponibile per Ente e per periodo. Il dato riportato è il conteggio delle prese in carico effettivamente registrate e non una stima.
4. Resta in capo a ciascun Organismo la responsabilità degli adempimenti informativi verso il responsabile del registro, in particolare quelli di cui agli artt. 6, comma 3, e 13, comma 2, del D.M. 202/2014.

ARTICOLO 18-BIS

Protezione dei dati personali

1. I rapporti fra Federazione, braccio operativo, Associazioni Territoriali e Organismi in materia di protezione dei dati sono definiti in un **atto di assetto**, allegato al Documento 1, che individua titolarità, eventuale contitolarità ai sensi dell'art. 26 del Regolamento (UE) 2016/679, responsabili del trattamento e istruzioni.
2. Tenuto conto della natura dei dati e della scala del trattamento, la Federazione dispone e mantiene aggiornata una **valutazione d'impatto** ai sensi dell'art. 35 del medesimo Regolamento.
3. Il Consiglio Direttivo nomina, ove ricorrano i presupposti di legge, un **Responsabile della Protezione dei Dati** con funzioni di raccordo sull'intera rete federata.
4. Il consenso scritto della persona al trattamento e alla trasmissione dei dati è raccolto prima della presa in carico e resta agli atti dell'ufficio che lo ha acquisito.
5. La Piattaforma è progettata secondo i principi di *privacy by design* e *privacy by default*: accesso con autenticazione nominativa, ogni operazione tracciata, nessuna condivisione con soggetti terzi, nessun utilizzo per finalità diverse da quelle procedurali.
6. Per la comunicazione istituzionale e per le relazioni agli organi politici degli Enti si utilizzano di norma dati aggregati.
7. I dati dei richiedenti l'accesso al Fondo sono accessibili esclusivamente ai componenti della Commissione e alla sua segreteria, per le sole finalità istruttorie.
3. Resta fermo il Patto di Riservatezza e non Concorrenza sottoscritto dagli utilizzatori del Modello.

La Commissione Nazionale di Garanzia

L'organo terzo che accerta, e a cui chiunque può rivolgersi.

ARTICOLO 19

Istituzione e indipendenza

1. È istituita la **Commissione Nazionale di Garanzia**, organo indipendente cui è affidata la vigilanza sull'osservanza della presente Carta.
2. La Commissione è composta da **cinque membri, tutti esterni** alla Federazione, alle Associazioni Territoriali e agli Organismi, e **designati da soggetti terzi**.
3. La carica è svolta a **titolo gratuito**; è ammesso il solo rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate.
4. L'indipendenza della Commissione opera su tre piani: **dall'operatività**, non trattando pratiche né avendo interessi economici nella Piattaforma; **nel giudizio**, non essendo le sue deliberazioni di accertamento soggette a ratifica né a valutazione di opportunità; **nell'accesso**, potendo chiunque rivolgersi ad essa.
5. Composizione, designazioni, incompatibilità, durata, procedimento e funzionamento sono disciplinati dal **Regolamento della Commissione Nazionale di Garanzia** (Documento 3).

ARTICOLO 20

Funzioni

1. La Commissione:
 - a. **vigila** sull'attuazione della Carta da parte dei destinatari, anche mediante controlli a campione sulle evidenze della Piattaforma;
 - b. **riceve e valuta le segnalazioni** relative a inadempienze nell'applicazione della Carta;
 - c. **istruisce in contraddittorio e delibera l'accertamento** dell'osservanza o dell'inosservanza, con competenza esclusiva;
 - d. **amministra il plafond** annualmente assegnato al Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale;
 - e. riferisce annualmente al Consiglio Direttivo della Federazione sull'attività svolta, con relazione pubblicata.
2. Alla Commissione è assicurato l'accesso, ai soli fini istruttori, alle evidenze della Piattaforma e alla documentazione dei soggetti sottoposti a procedimento.

Legittimazione a segnalare

1. Possono rivolgersi alla Commissione **tutti i soggetti, anche esterni alla rete**: la persona assistita e i suoi familiari; il suo difensore; gli Enti Pubblici e gli Enti del Terzo Settore convenzionati; gli Ordini professionali; le associazioni di consumatori; qualunque altro soggetto che abbia notizia di fatti rilevanti.
2. Le segnalazioni provenienti dall'esterno hanno il **medesimo valore** di quelle interne.
3. La segnalazione è gratuita e non richiede assistenza tecnica.
4. Nessuna conseguenza pregiudizievole può derivare alla persona assistita dall'avere segnalato, né al suo percorso di risanamento.
5. Le modalità di presentazione, i requisiti minimi e la tutela della riservatezza del segnalante sono disciplinati dal Documento 3.

Inosservanza e conseguenze

Chi accerta, chi decide, che cosa può accadere e che cosa non accade mai.

ARTICOLO 22

Principi del procedimento

1. Il procedimento è retto dai principi di **contraddittorio, proporzionalità, progressività e motivazione**.
2. La contestazione è formulata **per iscritto**, con indicazione dei fatti e delle disposizioni che si assumono violate. Al destinatario è assegnato un termine **non inferiore a quindici giorni** per le deduzioni scritte; può chiedere di essere sentito.
3. La deliberazione è motivata e comunicata per iscritto, entro i dieci giorni successivi alla scadenza del termine a difesa.
4. Nessuna conseguenza può essere applicata in assenza di previa contestazione e di termine a difesa.

ARTICOLO 23

Graduazione delle conseguenze

LIVELLO	CONSEGUENZA
Primo	Richiamo con diffida ad adempiere entro un termine assegnato e annotazione nel fascicolo, rilevante in caso di reiterazione.
Secondo	Esclusione temporanea dal Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale, da sei a dodici mesi, nei casi tipizzati dal Documento 3.
Terzo	Recesso della Federazione dal rapporto federativo e revoca della licenza di marchio, logo, denominazione, Modello Organizzativo, Protocolli e accessi alla Piattaforma, secondo l'art. 24.

1. Costituiscono in ogni caso inadempimento di **massima gravità**, valutabile ai fini del terzo livello anche in assenza di precedenti: la richiesta di compensi non dovuti; la gestione speculativa della crisi; la violazione del divieto di intermediazione onerosa del bisogno di cui all'art. 10; la violazione del confine invalicabile di cui all'art. 6-ter e delle corrispondenti disposizioni del Documento 1; la violazione del divieto di cui all'art. 13-ter, comma 4; la falsificazione o l'occultamento di evidenze.
2. Nella determinazione della conseguenza si tiene conto della gravità del fatto, della sua reiterazione, del pregiudizio arrecato alle persone assistite e delle condotte riparatorie.

Recesso dal rapporto federativo e revoca della licenza

1. Nei casi di massima gravità, il **Consiglio Direttivo della Federazione** delibera il recesso dal rapporto federativo e la revoca della licenza d'uso, dandone comunicazione all'interessato, a tutta la rete e al **Ministero della Giustizia — Dipartimento per gli affari di giustizia**, responsabile del registro di cui al D.M. 202/2014.
2. Il soggetto interessato cessa immediatamente ogni uso di marchio, logo e denominazione da insegne, sito internet, carta intestata, modulistica, corrispondenza e atti, e restituisce o rende inaccessibili Protocolli e accessi alla Piattaforma, entro **trenta giorni** dalla comunicazione.
3. Nei casi previsti, la deliberazione è comunicata anche all'Ordine professionale di appartenenza.
4. L'iscrizione nel registro degli Organismi costituiti quali segretariati sociali, ai sensi dell'art. 4, comma 2, del D.M. 202/2014, si fonda sulla natura dell'attività svolta secondo le modalità della L. 328/2000. Ove il recesso sia deliberato per **trattamento commerciale della crisi** o per **gestione speculativa** di cui all'art. 23, la comunicazione di cui al comma 1 dà conto dello snaturamento accertato dalla Commissione, affinché il responsabile del registro possa avviare la **verifica della permanenza dei requisiti di iscrizione** prevista dal medesimo decreto, con le conseguenze ivi disposte, fino alla revoca dell'autorizzazione. Ogni determinazione al riguardo resta di esclusiva competenza del Ministero. Il soggetto escluso è avvertito di tale rischio nella deliberazione.
5. Le clausole del Protocollo d'Intesa che prevedono lo scioglimento automatico dell'Associazione Territoriale si intendono riferite, per quanto compatibili con la sua autonomia giuridica e patrimoniale, agli effetti di cui al presente articolo.

ARTICOLO 25

Riparto di competenze

1. L'**accertamento** dell'inosservanza compete in via esclusiva alla Commissione.
2. La **deliberazione** delle conseguenze di terzo livello compete al Consiglio Direttivo della Federazione.
3. Il Consiglio Direttivo **non può** deliberare il recesso e la revoca in assenza di accertamento della Commissione; **può** applicare una conseguenza meno grave di quella proposta; **non può** applicarne una più grave.
4. Le conseguenze di primo e secondo livello sono deliberate dalla Commissione.

Il comma 3 è la garanzia che rende credibile l'intero sistema. Separando l'accertamento dalla decisione, e vincolando la seconda al primo, la Federazione rinuncia al potere di escludere per ragioni di opportunità — ed è precisamente questa rinuncia che rende difendibile l'esclusione quando avviene.

Tutela delle persone già prese in carico

1. Nel disporre l'esclusione dal Fondo, il recesso o la revoca, le persone già prese in carico sono orientate verso altro Organismo **nell'esclusivo interesse della persona e senza alcuna penalizzazione del suo percorso.**
2. La conseguenza colpisce chi ha violato, non chi si era affidato.

Il Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale

Il principio non basta a rendere accessibile un diritto: serve qualcuno che paghi al posto di chi non può.

ARTICOLO 27

Istituzione, oggetto, destinatari e misura del contributo

1. È istituito il **Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale**, strumento operativo della rete per garantire l'accesso alle procedure di composizione della crisi ai cittadini **incapienti o in condizione di povertà estrema**.
2. Il Fondo interviene a copertura **parziale** dei **costi di accesso alla procedura** gravanti sulla persona secondo il regolamento dell'Organismo. Non incide sulla determinazione di tali costi, che resta materia del D.M. 202/2014.
3. Destinatari dell'intervento sono **esclusivamente le persone in stato di bisogno**. Il contributo è deliberato in favore della persona e non dell'Organismo.
4. Il Fondo è **complementare e sussidiario** rispetto agli interventi pubblici, presenti e futuri — e in particolare rispetto al **Fondo Nazionale per l'Esdebitazione degli Incapienti** istituito presso il Ministero della Giustizia dall'art. 1, commi 893-895, della L. 207/2024 — e non li sostituisce. Ove la persona benefici di un contributo pubblico, il Fondo può intervenire sulle voci residue o nei casi in cui l'intervento pubblico risulti di fatto inaccessibile.
5. L'ammissione è deliberata dalla Commissione sulla base di **parametri oggettivi di incapacienza pubblicati** e nel rispetto di un **massimale per caso** determinato annualmente.
6. La misura del contributo è rideterminata annualmente dalla Commissione in funzione delle disponibilità reali. Per il **primo anno di applicazione** essa è limitata al **30% del compenso spettante al Gestore della Crisi**, al fine di massimizzare il numero dei beneficiari.
7. I dati personali, reddituali e familiari dei richiedenti sono accessibili ai soli componenti della Commissione e alla sua segreteria, per le sole finalità istruttorie.

ARTICOLO 28

Il plafond annuale e l'autofinanziamento

1. Sui **risultati di bilancio della Federazione** è assegnato annualmente alla Commissione un **plafond** destinato al Fondo, deliberato dal Consiglio Direttivo in sede di approvazione del bilancio, con una dotazione iniziale stabilita dalla delibera di adozione della presente Carta.
2. Il Fondo è alimentato altresì da: contributi di Enti Pubblici; contributi di soggetti privati, fondazioni, enti filantropici e imprese sociali; risorse derivanti da accordi di co-programmazione e co-progettazione ex art. 55 CTS; donazioni, lasciti ed erogazioni liberali; stanziamenti di legge in materia di contrasto all'usura e alla povertà.
3. La scelta dell'autofinanziamento muove dalla constatazione che **il bisogno è esteso e profondo** e che gli interventi pubblici, pur necessari e sollecitati, non sono e non saranno sufficienti né tempestivi.

L'autofinanziamento **non sostituisce l'intervento dello Stato: lo anticipa e lo integra** sui casi che non possono attendere.

4. L'impiego del plafond è rendicontato annualmente in forma aggregata e pubblicato.

ARTICOLO 29

Divieto di trattenute e separazione delle funzioni

1. È **vietato ogni meccanismo di trattenuta o di conferimento percentuale obbligatorio** dalle pratiche ordinarie degli Organismi a beneficio del Fondo. Le risorse ordinarie degli Organismi restano vincolate al sostentamento delle segreterie e ai costi operativi delle sedi.
2. L'istruttoria delle domande di accesso al Fondo è **separata** da quella dei procedimenti di accertamento, e non può essere condizionata dalla pendenza o dall'esito di questi ultimi, salvo quanto previsto dall'art. 23 in ordine all'esclusione temporanea dal Fondo, che opera nei soli casi tipizzati dal Documento 3.
3. La Commissione non trae alcun vantaggio economico dall'esito dei procedimenti che istruisce né dal volume delle pratiche lavorate dalla rete.

Chi giudica non incassa. È la regola che tiene insieme l'intera costruzione: le risorse amministrate dalla Commissione non provengono da prelievi sulle pratiche, ma da uno stanziamento deliberato a valle dei risultati di bilancio.

ARTICOLO 30

Appello agli Enti del Terzo Settore

1. La Federazione ritiene che la forma di intervento di cui al presente Titolo possa contribuire concretamente alla **riduzione delle diseguaglianze**, e che il suo effetto sarebbe moltiplicato se non restasse isolato.
2. La Federazione **auspica** pertanto la costituzione di una rete di Enti del Terzo Settore che adottino provvedimenti dello stesso tipo, destinando una quota dei propri risultati a rimuovere la barriera economica che impedisce l'accesso a un diritto già riconosciuto dalla legge.
3. La Federazione si rende disponibile a condividere metodo, parametri e strumenti di rendicontazione con gli enti che intendano assumere analoghe determinazioni.

Dove esiste un diritto e manca solo il denaro per esercitarlo, quel denaro è la forma più efficiente di intervento sociale che si possa immaginare.

Disposizioni finali

ARTICOLO 31

Adozione, pubblicità e trasmissione al Ministero

1. La presente Carta è adottata con delibera del Consiglio Direttivo della Federazione ed entra in vigore alla data ivi indicata.
2. Essa è pubblicata sul sito della Federazione e su quello di ciascuna Associazione Territoriale federata, ed è resa accessibile alle persone che si rivolgono alla rete.
3. La Carta è **trasmessa al Ministero della Giustizia — Dipartimento per gli affari di giustizia, responsabile del registro di cui al D.M. 202/2014, per sola conoscenza**, unitamente al Documento 3, senza che ciò comporti obbligo di approvazione né riapertura di procedimenti di iscrizione.
4. La trasmissione è effettuata a fini di trasparenza e non modifica in alcun modo la posizione degli Organismi rispetto al registro.

ARTICOLO 31-BIS

Aggiornamento, proprietà intellettuale e licenza d'uso

1. L'aggiornamento della Carta, del Modello e dei Protocolli compete alla Federazione. Le modifiche sono comunicate alle Associazioni Territoriali con **preavviso non inferiore a trenta giorni**, salvo che si tratti di adeguamenti a sopravvenienze normative, per i quali l'efficacia è immediata.
2. Marchio, logo, denominazione, Modello Organizzativo, Protocolli Operativi, Piattaforma e software sottostanti sono di **proprietà esclusiva della Federazione Nazionale**, registrati e protetti da copyright.
3. Il diritto d'uso è **concesso in licenza alle sole Associazioni Territoriali federate**, secondo il Protocollo d'Intesa, ed è revocabile nei casi ivi previsti e nei casi di cui all'art. 24.
4. Resta fermo quanto disposto dall'art. 24, commi 1 e 4.

ARTICOLO 32

Regime transitorio

1. I destinatari già appartenenti alla rete dispongono di un **periodo di adeguamento**, la cui durata è stabilita dalla delibera di adozione e non è inferiore a **sei mesi** dall'entrata in vigore.
2. Le conseguenze di cui al Titolo V si applicano alle sole **condotte successive** alla scadenza del periodo di adeguamento.
3. Nel periodo transitorio la Commissione svolge funzioni di accompagnamento e formula raccomandazioni non sanzionatorie.

4. Le prime designazioni dei componenti della Commissione e la dotazione iniziale del plafond sono disposte con la delibera di adozione.

ARTICOLO 33

Attestazione annuale di conformità

1. Entro il termine fissato dalla delibera di adozione e successivamente con cadenza annuale, il **Consiglio Direttivo di ciascuna Associazione Territoriale** sottoscrive e trasmette alla Commissione un'attestazione di conformità alla presente Carta e al Modello, secondo il fac-simile allegato.
2. L'attestazione dà conto, in particolare: della gratuità dell'ingresso; dell'assenza di rapporti di intermediazione onerosa; del rispetto del confine invalicabile di cui all'art. 6-ter; della disponibilità dei tre pilastri di cui all'art. 13-bis; dell'utilizzo della Piattaforma e dell'assenza di documentazione parallela; della segnalazione dei casi ammissibili al Fondo; dell'assolvimento degli adempimenti informativi.
3. L'attestazione non esaurisce la vigilanza: la Commissione può disporre **controlli a campione** sulle evidenze registrate.
4. L'omessa o infedele attestazione rileva ai fini dell'art. 23.

ARTICOLO 34

Rinvii, famiglia dei documenti e clausola di salvaguardia

1. Per quanto non previsto dalla presente Carta si rinvia allo Statuto della Federazione, al Protocollo d'Intesa, all'Atto di adesione, al Documento 1 e al Documento 3.
2. La famiglia degli atti della rete è composta come segue:

DOCUMENTO	TITOLO	FUNZIONE
1	Modello Organizzativo Nazionale — Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito	Architettura, centralizzazione, confine invalicabile, automazione, livelli di servizio, rapporti economici.
2	Carta Etica e Organizzativa	Il presente documento. Principi, obblighi etici e organizzativi, conseguenze; istituzione della Commissione e del Fondo.
3	Regolamento della Commissione Nazionale di Garanzia	Composizione, designazioni, incompatibilità, reclami, procedimento, decisioni, amministrazione del plafond.
4	Delibera di adozione	Adozione dei Documenti 1, 2 e 3; entrata in vigore; periodo di adeguamento; prime designazioni.
5	Atto di adesione integrativo	Aggiornamento dei rinvii del Protocollo d'Intesa; accettazione espressa della competenza della Commissione; conferma della licenza.
—	Documento di presentazione istituzionale	Espone in forma discorsiva i contenuti dei Documenti 1 e 2; non ha valore normativo interno alla rete.

3. L'eventuale invalidità o inefficacia di una singola disposizione non si estende alle altre.
4. Resta fermo, in ogni caso, quanto disposto dall'art. 2.

La ragione di questa Carta, in una riga

Una carta etica vale quanto la struttura che la rende verificabile e quanto la disponibilità a farla rispettare quando costa.

ADOTTATA DAL CONSIGLIO DIRETTIVO

Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS Federazione Nazionale

Il Presidente _____

Catania, _____

CARTA ETICA E ORGANIZZATIVA della Federazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS. Documento 2 di 5. Atto unilaterale adottato con delibera del Consiglio Direttivo e trasmesso al Ministero della Giustizia per sola conoscenza. Integra e non modifica i regolamenti degli Organismi approvati ai fini dell'iscrizione nel registro di cui al D.M. 24 settembre 2014, n. 202, né le competenze ivi riservate al Referente e al Gestore della Crisi, né la determinazione del fondo spese e dei compensi dell'Organismo.

Documenti collegati: Documento 1 «Modello Organizzativo Nazionale — Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito»; Documento 3 «Regolamento della Commissione Nazionale di Garanzia»; Documento 4 «Delibera di adozione»; Documento 5 «Atto di adesione integrativo».

Riferimenti normativi essenziali: Direttiva (UE) 2023/2225 (artt. 3 p. 22, 34 e 36); L. 91/2025 (art. 4, c. 1, lett. g); D.Lgs. 117/2017 — CTS (artt. 55 e 79, c. 2); L. 328/2000 (art. 1, cc. 3 e 5; art. 22, c. 4, lett. a); D.Lgs. 14/2019 — CCH (artt. 12-25, 67-73, 74-83, 268 e ss., 283); D.M. 24 settembre 2014, n. 202; L. 207/2024 (art. 1, cc. 893-895); Regolamento (UE) 2016/679.

Edizione agosto 2026 · Catania

Alia optima sunt