



ASSOCIAZIONE NAZIONALE «I DIRITTI DEL DEBITORE» ETS

SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI DI SEGRETARIATO SOCIALE

per la gestione della crisi da debito

Modello Organizzativo Nazionale adottato dall'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS — Federazione Nazionale

*«L'organizzazione
non è un mezzo neutro.»*

Ecosistema nazionale per la dignità delle persone in crisi da debito

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

Consulenza sul debito · Supporto psicologico · Educazione ai diritti del consumatore di credito

Organismi di Composizione della Crisi · Composizione Negoziata d'Impresa

MANDANTE E TITOLARE DEL SERVIZIO

Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS

Ente del Terzo Settore iscritto al RUNTS · personalità giuridica riconosciuta

BRACCIO OPERATIVO DEL MODELLO

Servizi Sociali Nazionali S.r.l.s. — Centro Nazionale Gestione Insolvenze

operante su mandato del Titolare, in regime di convenzione esclusiva

Il Modello, in apertura

Il **Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito** è l'ecosistema nazionale promosso dall'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS. Il **Modello Organizzativo Nazionale** è l'atto con cui la Federazione lo ha organizzato e lo governa. Entrambi nascono da tre obiettivi dichiarati: **lottare contro le disuguaglianze e la povertà, de-commercializzare i soggetti che in Italia si occupano di sovraindebitamento** e realizzare il **riequilibrio solidale del debito** fra debitore e creditore sotto il vaglio del Tribunale. Da questi obiettivi discendono la Carta Etica e Organizzativa dell'Associazione, la Commissione Nazionale di Garanzia e l'intera organizzazione del servizio descritta in queste pagine. Nel testo che segue, per brevità, si dice «**il Modello**».

PERCHÉ «SEGRETIARIATO SOCIALE» STA NEL TITOLO

Perché è lì che si decide tutto il resto. Non abbiamo inventato un diritto: il diritto alla ripartenza è scritto in una legge dello Stato dal 2012. Non abbiamo inventato uno strumento: gli Organismi di Composizione della Crisi in Italia sono oltre cinquecento. Ciò che è stato costruito in tredici anni è **il luogo in cui quel diritto viene esercitato** — e quel luogo, per scelta e non per comodità, è il segretariato sociale.

È una collocazione tecnica con tre conseguenze immediate, ed è la ragione per cui questa rete è organizzata diversamente da chiunque altro operi nella stessa materia.

LE TRE CONSEGUENZE DI UNA SOLA SCELTA

Colloca il servizio nella programmazione sociale, e non in un mercato. 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, lettera a), della Legge 328/2000. Un livello essenziale non si compra: si programma. Ed è per questo che un Ente Pubblico può attivarlo con gli strumenti che già possiede, senza inventare procedure nuove.

Legittima la rete federata. L'art. 4, comma 2, del D.M. 24 settembre 2014, n. 202 iscrive nel registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, **di diritto e su semplice domanda, i segretariati sociali anche quando associati fra loro**. È la disposizione che rende sessantadue Organismi coordinati da un unico Modello non una forzatura tollerata, ma una forma espressamente prevista dall'ordinamento.

Determina il destinatario. Un servizio sociale ha per destinatario naturale chi ha bisogno, non chi può pagare. Da qui discende, per necessità e non per generosità, tutto ciò che questo documento descrive: la gratuità del primo ascolto, il tetto dei corrispettivi ai costi effettivi (art. 79, comma 2, CTS), il Fondo che paga per gli incapienti.

Le altre parole del titolo fanno ciascuna il proprio lavoro. **Sistema integrato** perché i servizi non sono tre prestazioni separate ma un percorso unico, secondo la formula statutaria dell'Associazione. **Per la gestione della crisi da debito** — non «da sovraindebitamento» — perché comprende anche il percorso dedicato all'impresa. **Modello Organizzativo Nazionale** perché è un atto deliberato, non una descrizione: uguale in ogni sede, e uguale in ogni Regione.

L'organizzazione non è un mezzo neutro: è ciò che decide se un diritto resti sulla carta o arrivi a chi non può pagarlo.

Chi volesse una sola riga da portare in un ufficio legale, è questa: **il sovraindebitamento è trattato dentro il segretariato sociale, non accanto ad esso**. Il capitolo 3 spiega perché quella preposizione vale più di un intero capitolo.

« LA POVERTÀ NON SI COMMERCIA » — AL SISTEMA

È il principio fondativo della **Carta Etica e Organizzativa**, e resta il cuore di tutto ciò che segue. Attorno al sovraindebitamento si è formato un mercato: società di capitale che raccolgono le istanze dei cittadini per presentarle agli Organismi, e Organismi che trattano l'insolvenza come una linea di ricavo. La Carta risponde con un principio — la **de-commercializzazione** — e con un organo che lo fa rispettare: la **Commissione Nazionale di Garanzia**, che la Carta istituisce e il cui accertamento apre all'espulsione dalla rete.

« LA POVERTÀ NON È UNA COLPA » — ALLA PERSONA

È la frase che apre la formazione degli operatori di sportello, ed è la prima cosa che una persona deve sentirsi dire quando arriva. La vergogna è il motivo numero uno per cui una famiglia chiede aiuto troppo tardi, quando la casa è già all'asta: nessun servizio funziona se non rimuove prima quella barriera. **Il debito non è una colpa**, e chi vende pratiche non ha alcun interesse a dirlo.

PERCHÉ « ECOSISTEMA » E NON « SERVIZIO »

Perché non è una prestazione, ma un organismo vivo fatto di parti che si sostengono a vicenda: un Ente del Terzo Settore che ne è mandante, un braccio operativo che ne esegue la lavorazione, sessantadue Organismi di Composizione della Crisi, ottantaquattro sportelli, gli uffici dei Comuni e delle Aziende sanitarie, i professionisti dei territori, gli psicologi, le università, i Tribunali. Nessuna di queste parti, da sola, produce il risultato. Tutte insieme sì.

Mandante e titolare del Modello: Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS — di seguito anche «Federazione Nazionale», espressione equivalente usata negli atti tecnici della rete. 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.

Braccio operativo: Servizi Sociali Nazionali S.r.l.s. — Centro Nazionale Gestione Insolvenze, Catania. Opera su mandato del Titolare in regime di convenzione esclusiva e in co-programmazione ex art. 55 D.Lgs. 117/2017; i servizi sono resi in nome e per conto del Titolare.

Che cosa è questo documento. È il documento di presentazione dell'ecosistema. Espone in forma discorsiva ciò che il *Modello Organizzativo Nazionale* (Documento 1 del corpo di atti della rete) disciplina in forma tecnica e vincolante. Dove i due testi si incontrano, questo documento rinvia agli articoli del Modello; in caso di divergenza prevale il testo del Modello.

Che cosa questo documento non fa. Non incide sui regolamenti degli Organismi approvati ai fini dell'iscrizione nel registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, né sulle competenze che il D.M. 24 settembre 2014, n. 202 riserva al Referente e al Gestore della Crisi, né sulla determinazione del fondo spese e dei compensi dell'Organismo. Il Modello **integra e non modifica**.

Marchio, logo, denominazione, Modello Organizzativo, Protocolli Operativi e Piattaforma sono di proprietà esclusiva della Federazione Nazionale, registrati e protetti da copyright, e concessi in uso alle sole Associazioni Territoriali federate.

Documento di presentazione istituzionale · Edizione agosto 2026 · Catania

Indice

APERTURA

- Introduzione — Gli obiettivi dell'iniziativa
- Executive summary

PARTE PRIMA — LE RAGIONI

1. Il debito è la parte di povertà che i trasferimenti non toccano
2. Usura, gioco d'azzardo, illegalità: il circuito e dove si interrompe
3. Il mercato commerciale del debito, e la scelta opposta
4. La centralità della persona e il riequilibrio solidale del debito
5. Il Titolare del servizio: l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS
6. La de-commercializzazione: il principio che ci distingue
7. Un diritto, non un favore: il fondamento giuridico

PARTE SECONDA — IL MODELLO ORGANIZZATIVO NAZIONALE

1. Che cos'è il Modello: l'architettura in una pagina
2. Il Modello e la Carta Etica: un solo progetto
3. Il mandante e il braccio operativo: che cosa significa convenzione esclusiva
4. La centralizzazione: che cosa si accentra e che cosa resta al territorio
5. Il confine invalicabile
6. Le porte d'ingresso e le otto fasi della lavorazione
7. I tre pilastri del Debt Advice
8. Gli strumenti di legge: le quattro procedure e la Composizione Negoziata
9. La rete territoriale: Organismi, sportelli, Tribunali
10. Il Centro Nazionale Gestione Insolvenze e i suoi tre centri di lavorazione
11. L'infrastruttura digitale: OCC Solution, i Cruscotti, gli strumenti di supporto
12. Le persone: chi fa che cosa, e dove finisce il compito di ciascuno
13. Gli standard di risultato: che cosa la rete garantisce, e in quanto tempo
14. La formazione: alta formazione universitaria e rete professionale
15. La Commissione Nazionale di Garanzia
16. Il Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale e il plafond annuale
17. I tre piani economici, distinti e non sovrapponibili
18. Radicamento istituzionale e dimensione europea

PARTE TERZA — LE QUATTRO PORTE D'INGRESSO

1. Per le famiglie e le persone
2. Per gli Enti Pubblici e per gli Enti del Terzo Settore
3. Per i professionisti: avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro

4. Per le imprese: la Composizione Negoziata della Crisi

PARTE QUARTA — GARANZIE, GOVERNO E MISURA

1. Che cosa garantiamo, che cosa non promettiamo mai
2. Tracciabilità ed evidenze: come si dimostra un impegno
3. Riservatezza, dati e responsabilità
4. Come si misura ciò che si fa: il Bilancio Sociale
5. Il governo del Modello: adozione, licenza, aggiornamento
6. Le domande che ci vengono poste

CHIUSURA

- Conclusione — Abbiamo costruito un sistema. Ora serve che si sappia.
- Il manifesto del Modello — dieci affermazioni
- La famiglia dei documenti del sistema
- Contatti e riferimenti normativi essenziali

Introduzione

Gli obiettivi dell'iniziativa: contro quale distorsione nasce il Modello Organizzativo Nazionale, e che cosa si propone.

«Non lasciatevi rubare la speranza.»

PAPA FRANCESCO

In Italia il diritto alla ripartenza esiste, ed esiste anche l'infrastruttura per esercitarlo. Il Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza contiene quattro procedure che consentono a una persona sommersa dai debiti di ridurli a ciò che può realmente sostenere e, in molti casi, di cancellarli del tutto: i pignoramenti si fermano, gli interessi smettono di correre, i creditori devono passare dal giudice, la famiglia torna a disporre del proprio stipendio. E gli Organismi di Composizione della Crisi iscritti al registro tenuto presso il Ministero della Giustizia sono, nel Paese, **oltre cinquecento**.

La domanda, dunque, non è se lo strumento ci sia. È un'altra, e più scomoda: **perché, con una legge che funziona e con oltre cinquecento Organismi costituiti, il bisogno resta in larga parte senza risposta?**

La risposta è che intorno a quello strumento si è formato un mercato. Il bisogno da debito è **profondo ed esteso**, e proprio per questo è diventato appetibile. Attorno alle procedure di sovraindebitamento operano oggi società di capitale che ne fanno una linea di ricavo; molte di esse non svolgono alcuna attività tecnica e si limitano a **raccolgere le istanze dei cittadini per presentarle agli Organismi**, trasformando la raccolta del bisogno in uno strumento di guadagno. In parallelo, una parte degli Organismi ha assunto una logica d'impresa, e tratta l'insolvenza delle persone come materia professionale da profitto.

L'effetto è duplice, e va detto senza attenuazioni. Il primo è che **l'accesso a un diritto scritto in una legge dello Stato viene razionato dal prezzo**: sul mercato l'accompagnamento a una procedura viene comunemente proposto a famiglie in difficoltà per alcune migliaia di euro, spesso con un anticipo richiesto prima ancora di sapere se il caso sia ammissibile — e chi ha quelle migliaia di euro non è, di norma, chi ne ha più bisogno. Il secondo è che il debitore, arrivato in fondo alla catena, ha pagato più volte lo stesso servizio: al raccogliitore, all'intermediario, all'Organismo.

Il problema non è la mancanza dello strumento. È che uno strumento nato per rimuovere una disuguaglianza è stato piegato a produrne un'altra.

Gli obiettivi dell'iniziativa

Il Modello Organizzativo Nazionale nasce da questa constatazione e persegue tre obiettivi dichiarati. Non sono premesse di cortesia: sono le ragioni che hanno generato la Carta Etica e Organizzativa dell'Associazione, la costituzione della Commissione Nazionale di Garanzia e l'organizzazione del servizio descritta in queste pagine. Chi legge troverà tutto il resto — procedure, tecnologia, convenzioni, numeri — subordinato a questi tre.

I TRE OBIETTIVI

Primo — la lotta alle disuguaglianze e alla povertà. Il debito insostenibile è la parte di povertà su cui i trasferimenti monetari non incidono, perché il denaro che entra viene intercettato prima di arrivare alla spesa familiare. Rimuoverlo significa agire su povertà assoluta e relativa, su usura, su ludopatia e gioco d'azzardo, e sulle condizioni che generano illegalità e insicurezza.

Secondo — la de-commercializzazione dei soggetti che si occupano di sovraindebitamento. L'insolvenza di un cittadino non è materia professionale da profitto: è questione di ordine sociale, sanitario e costituzionale. L'obiettivo è sottrarre la gestione della crisi alla logica speculativa — sia quella degli Organismi che operano come imprese, sia quella dei raccoglitori di istanze che monetizzano il bisogno senza aggiungervi nulla.

Terzo — il riequilibrio solidale del debito. Fra debitore e creditore, sotto il vaglio del Tribunale, che garantisce l'applicazione delle regole del Codice della crisi e che il beneficio vada sempre a favore dei più meritevoli. Non un condono: uno strumento di equità sociale, con la centralità della persona e la dignità dell'essere umano come criterio di misura.

Da questi tre obiettivi discendono, con necessità, tre scelte di struttura. La **titolarità in capo a un Ente del Terzo Settore**, che rende il servizio indipendente per struttura e non per dichiarazione, e ne vieta il margine di profitto. L'**abbattimento del costo** attraverso organizzazione, metodo e centralizzazione del lavoro tecnico, unica via per rendere gratuito ciò che oggi costa migliaia di euro. La **capillarità**, perché un diritto che si esercita solo nelle grandi città non è un diritto ma un privilegio geografico.

Perché il Modello si chiama così, e perché è un atto e non un'intenzione

C'è una differenza fra dichiarare un principio e organizzarsi perché sia rispettato anche quando costa. Il Modello Organizzativo Nazionale è la seconda cosa: è l'**atto** con cui la Federazione ha stabilito chi fa che cosa, che cosa viene accentrato e che cosa resta al territorio, quali attività la macchina può eseguire e quali restano irrevocabilmente umane, quali livelli di servizio la rete garantisce e come si misura ciò che produce.

È un atto unilaterale della Federazione Nazionale, adottato con delibera del Consiglio Direttivo, richiamato dal Protocollo d'Intesa con ciascuna Associazione Territoriale federata, trasmesso al Ministero della Giustizia per sola conoscenza. Non introduce un vincolo nuovo: **aggiorna, ordina e rende verificabile un impegno già sottoscritto.**

A chi si rivolge questo documento

Questa brochure è scritta per quattro interlocutori diversi, e ciascuno vi troverà la propria parte. **Gli amministratori pubblici** — sindaci, assessori, dirigenti dei servizi sociali, direttori di ASP e di distretti socio-sanitari — vi troveranno che cosa possono offrire ai propri cittadini, con quali atti e a quale costo (nessuno). **Le famiglie e le persone** vi troveranno che cosa la legge consente loro di chiedere e come si comincia. **I professionisti** — avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro, psicologi — vi troveranno un metodo di lavoro e una struttura tecnica alle spalle. **Le imprese** vi troveranno lo strumento di risanamento negoziale che il legislatore ha costruito per loro.

E tutti vi troveranno una cosa sola, ripetuta in molte forme: che qui non si vendono illusioni. Quando un caso non ha una via legale, lo diciamo subito. Consapevolezza, mai illusioni. È una regola dell'Associazione, non una scelta

del singolo professionista, ed è la differenza fra un servizio pubblico e un'offerta commerciale che incassa un anticipo e poi sparisce.

Executive summary

L'ecosistema in due pagine, per chi ha dieci minuti.

L'OBIETTIVO, PRIMA DI TUTTO IL RESTO

Tre finalità, dichiarate in apertura perché tutto il resto vi è subordinato: **la lotta alle disuguaglianze e alla povertà**, con il contrasto all'usura, alla ludopatia e alle condizioni che generano illegalità e insicurezza; **la de-commercializzazione dei soggetti che in Italia si occupano di sovraindebitamento**, sottraendo la gestione della crisi tanto agli Organismi che operano con logica d'impresa quanto alle società di capitale che si limitano a raccogliere le istanze per rivenderle; **il riequilibrio solidale del debito** fra debitore e creditore, sotto il vaglio del Tribunale, che garantisce l'applicazione delle regole del Codice della crisi e che il beneficio vada ai più meritevoli.

Da queste finalità nascono la **Carta Etica e Organizzativa**, la **Commissione Nazionale di Garanzia** e il **Modello Organizzativo Nazionale**. In Italia gli Organismi di Composizione della Crisi costituiti sono oltre cinquecento: il problema non è la disponibilità dello strumento, è il modo in cui viene reso.

CHE COS'È

Il **Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito** — organizzato dal **Modello Organizzativo Nazionale** — è l'ecosistema di servizi di consulenza sul debito (*Debt Advice*) di cui è **titolare l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS**, ente del Terzo Settore iscritto al RUNTS con personalità giuridica riconosciuta, costituito nel 2012. La lavorazione tecnica è affidata a **Servizi Sociali Nazionali S.r.l.s. — Centro Nazionale Gestione Insolvenze**, che opera in **regime di convenzione esclusiva** con il Titolare e in co-programmazione ai sensi dell'art. 55 del Codice del Terzo Settore.

CHE COSA EROGA

Un servizio unico che sta su tre pilastri, secondo la definizione europea di consulenza sul debito: **consulenza tecnico-legale** sulla posizione debitoria, che sfocia in una delle procedure del Codice della crisi; **supporto psicologico** alla persona e al nucleo, reso da psicologi iscritti all'Albo; **educazione ai diritti del consumatore di credito**. A questi si affianca il percorso dedicato alle imprese: la **Composizione Negoziata della Crisi d'Impresa**.

62

ORGANISMI DI COMPO-
SIZIONE DELLA CRISI

84

SPORTELLI SUL TERRI-
TORIO

15

REGIONI PRESIDATE

59

TRIBUNALI DI COMPE-
TENZA

3.088

COMUNI NELLA GIURI-
SDIZIONE (39,1% DEI
COMUNI ITALIANI)

28,1 mln

ABITANTI RAGGIUNGI-
BILI (47,7% DELLA PO-
POLAZIONE)

65

SERVIZI DI
SEGRETARIATO SOCIALE
IN CONVENZIONE

2012

ANNO DI COSTITUZIO-
NE DELL'ASSOCIAZIONE

COME LI PERSEGUE

Socializzando la soluzione: **abbattere il costo del servizio** attraverso organizzazione, metodo uniforme e centralizzazione del lavoro tecnico, anziché scaricarlo su chi è in difficoltà. Il bisogno è sociale e non può essere oggetto di lucro: per questo gli Organismi della rete nascono dentro il **segretariato sociale** e non come impresa, per questo i **costi d'impianto** del sistema sono a carico dell'Associazione Nazionale, e per questo il servizio è gratuito per gli incapienti e a copertura dei soli costi per tutti gli altri.

Il Modello è **parte integrante della Carta Etica ed è nato per darle forza**: è ciò che rende verificabili i suoi principi. Gli Organismi della rete sono tenuti ad adeguarvisi, pena l'esclusione dalla Federazione; la vigilanza è affidata alla **Commissione Nazionale di Garanzia**, che riceve segnalazioni anche da persone ed Enti esterni.

PER CHI

DESTINATARIO	CHE COSA OTTIENE
Famiglie e persone	Primo ascolto gratuito, analisi della posizione, procedura del Codice della crisi più adatta, supporto psicologico, assistenza legale. Gratuito per gli incapienti.
Enti Pubblici	Un servizio di segretariato sociale specialistico attivabile senza gara e senza oneri di bilancio, con formazione gratuita degli uffici e pagina web dedicata.
Enti del Terzo Settore	Il motore tecnico e la rete di Organismi che consentono di trasformare un centro di ascolto in un punto di accesso a procedure di legge.
Professionisti	Un back-office tecnico che predispone relazioni, piani e atti su convenzione, e una rete nazionale di Organismi presso cui depositare.
Imprese	Assistenza completa alla Composizione Negoziata: pre-analisi, piano di risanamento, transazione fiscale, deposito in piattaforma camerale.

COME SI ATTIVA, PER UN ENTE

Tre strade: **co-programmazione ex art. 55 CTS** — la via maestra, senza gara, riservata per legge agli Enti del Terzo Settore; **partecipazione a un bando**; **convenzione diretta**. Dal primo incontro all'apertura dello sportello passano, di norma, quattro-sei settimane. Non serve una nuova sede, non serve personale aggiuntivo, non serve un software da acquistare, non serve un capitolo di bilancio dedicato. Serve una delibera, una persona e una stanza già esistente.

QUANTO COSTA

All'Ente: nulla per l'avvio; la formazione degli uffici e dei professionisti è a nostro carico. **Al cittadino incapiente: nulla**. Agli altri, un corrispettivo limitato ai costi effettivi, mai un margine di profitto — è la condizione stessa che rende l'attività non commerciale ai sensi dell'art. 79, comma 2, del Codice del Terzo Settore. Nessun anticipo, nessun costo per il primo ascolto.

Una **Carta Etica e delle Responsabilità Sociali** vincolante per tutta la rete, con una Commissione di Garanzia e un sistema sanzionatorio graduato; un **Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale** che copre in parte i costi di accesso alla procedura per i cittadini incapienti; una **piattaforma gestionale proprietaria** — OCC Solution — che accompagna ogni fase della lavorazione, alleggerisce il professionista dagli adempimenti ripetitivi e restituisce, in forma aggregata e anonimizzata, la misura reale del bisogno nel Paese; **standard di risultato verificabili** che la rete assume come obblighi organizzativi.

LA FRASE DA PORTARE IN CONSIGLIO

«Il vostro Ente può essere quel qualcuno che dice ai cittadini che il diritto esiste — e non gli costa nulla.»

Parte Prima — Le ragioni

Da dove nasce il bisogno, chi è il soggetto che se ne fa carico, e su quale principio l'intera costruzione si regge.

Capitolo 1 — Il debito è la parte di povertà che i trasferimenti non toccano

Le politiche di contrasto alla povertà lavorano, quasi ovunque, su un solo asse: aumentare il reddito disponibile di chi non ne ha abbastanza. Bonus, assegni, contributi, misure di inclusione attiva. È un asse necessario, ed è quello su cui l'amministrazione pubblica ha strumenti consolidati.

Esiste però una quota di povertà su cui quell'asse non produce alcun effetto, perché il denaro trasferito viene intercettato prima di arrivare alla spesa familiare. È la **povertà da debito**. Un nucleo con una cessione del quinto in corso, una delegazione di pagamento, un pignoramento presso terzi e tre finanziamenti al consumo può ricevere ogni misura di sostegno prevista dalla normativa e restare esattamente dov'era: perché quel reddito, appena entra, esce.

È qui che il debito smette di essere una questione contabile e diventa una questione sociale. Chi si trova in questa condizione:

- non consuma, e sottrae domanda al proprio territorio;
- non paga i tributi locali, e sottrae gettito al Comune in cui risiede;
- non paga l'affitto, e alimenta il contenzioso sugli sfratti;
- rinuncia alle cure, e trasferisce il costo sul sistema sanitario in forma più grave e più tardiva;
- si ritira dalla vita sociale, per vergogna prima ancora che per mancanza di mezzi;
- e, in una quota non trascurabile di casi, si rivolge al credito illegale.

POVERTÀ ASSOLUTA, POVERTÀ RELATIVA, LAVORO POVERO

La **povertà assoluta** è l'impossibilità di acquisire il paniere di beni e servizi essenziali per uno standard di vita minimamente accettabile. La **povertà relativa** misura la distanza dal tenore di vita ordinario del Paese. Il **lavoro povero** è la condizione di chi lavora e tuttavia non raggiunge un tenore di vita dignitoso: è la forma prevalente di povertà relativa in Italia, ed è anche quella che si presenta più spesso agli sportelli, perché una busta paga regolare è esattamente ciò che rende una persona finanziabile — e quindi indebitabile.

Un dato di realtà che conviene dire in Consiglio comunale: il sovraindebitamento è associato ad ansia, depressione, disturbi del sonno, isolamento e, nei casi estremi, a gesti autolesivi. Intervenire sul debito è anche prevenzione sanitaria. Chi amministra lo sa: costa molto meno di un ricovero.

IL CAPOVOLGIMENTO DI PROSPETTIVA

Per un amministratore, il giorno in cui una procedura si apre è il giorno in cui un nucleo «perso» torna a essere un contribuente, un inquilino che paga, un genitore che iscrive i figli alla mensa. La ristrutturazione del debito di una famiglia non è una spesa sociale: è un investimento con un ritorno misurabile sul bilancio dell'Ente.

Capitolo 2 — Usura, gioco d'azzardo, illegalità: il circuito e dove si interrompe

Quando lo stato di bisogno diventa cronico e privo di canali istituzionali di risoluzione, si attiva un circuito che si autoalimenta e che la Carta Etica dell'Associazione descrive in sei passaggi:

Erosione economica → Bisogno estremo → Illegalità da stato di bisogno → Usura e racket →
Insicurezza sociale → Emarginazione → Incremento del bisogno

Il cittadino escluso dal circuito bancario legale diventa preda delle reti della criminalità organizzata. L'usura non è soltanto un reato patrimoniale: è una forma di schiavitù economica che annienta l'autodeterminazione dell'individuo, e che una volta instaurata non si risolve con la denuncia — perché chi denuncia resta, il giorno dopo, con lo stesso problema che lo aveva portato a rivolgersi all'usuraio.

Interrompere questo circuito **all'origine**, offrendo una via d'uscita legale, protetta e istituzionale prima che il bisogno diventi estremo, è il mandato fondamentale dell'Associazione. È anche la ragione per cui il servizio è pensato a bassa soglia, senza appuntamenti lontani e senza documenti da portare al primo colloquio: perché la variabile che determina l'esito, più di ogni altra, è il tempo.

LA REGOLA DEL TEMPO

Più si aspetta, meno strumenti restano: gli interessi crescono, i creditori si muovono, le possibilità si stringono. Una posizione intercettata prima del pignoramento ha soluzioni che la stessa posizione, sei mesi dopo, non ha più. Per questo il primo ascolto è gratuito e non richiede nulla: perché la barriera d'ingresso, in questo campo, è essa stessa un fattore di danno.

Va detto con chiarezza anche il rovescio: la vergogna è il motivo numero uno per cui una famiglia chiede aiuto troppo tardi, quando la casa è già all'asta. Chi arriva allo sportello ha spesso passato mesi a nascondere le lettere ai familiari, a non rispondere al telefono, a dormire poco e male. Non è un dettaglio emotivo: è un dato operativo, ed è la ragione per cui il supporto psicologico non è un servizio accessorio dell'ecosistema, ma una sua componente strutturale.

Ludopatia e gioco d'azzardo: insieme causa e conseguenza

Fra i motori del circuito ce n'è uno che merita di essere nominato per quello che è, perché l'esperienza degli sportelli lo incontra con una frequenza che sorprende chi non lavora in questo campo: il **gioco d'azzardo**. Il rapporto con il debito è a doppio senso, ed è questo che lo rende così difficile da spezzare.

Da un lato il gioco *produce* debito: prestiti al consumo accesi per coprire perdite, cessioni del quinto, poi finanziamenti per pagare i finanziamenti. Dall'altro il debito *produce* gioco: chi si trova con una massa debitoria fuori scala e nessuna prospettiva razionale di rientro sviluppa una propensione al rischio che in condizioni normali non avrebbe, perché la vincita improbabile diventa l'unica soluzione immaginabile. È un ragionamento sbagliato, ma non è irrazionale: è la risposta di una persona a cui nessuno ha mai detto che esiste una via legale.

Ne discendono due conseguenze operative. La prima è che il Dipartimento psicologico dell'ecosistema tratta la **prevenzione delle condotte a rischio** come parte ordinaria della presa in carico, con raccordo ai servizi per le dipendenze del territorio. La seconda, meno ovvia, è che **l'apertura di una procedura è essa stessa un intervento terapeutico**: nel momento in cui una persona vede un piano sostenibile e una data di uscita, la scommessa perde la sua funzione psicologica di ultima speranza.

Dall'illegalità all'insicurezza: perché il contrasto alla povertà è politica di sicurezza

Vale la pena esplicitare il passaggio che di norma resta implicito nei documenti sociali, perché è quello che interessa di più chi amministra un territorio.

Il **bisogno da debito è insieme un contenitore e un generatore di illegalità**. È un contenitore, perché raccoglie e trattiene persone che nessun canale legale intercetta più: escluse dal credito bancario, invisibili alle politiche di trasferimento, non classificate come "povere" perché un reddito ce l'hanno. Ed è un generatore, perché da quella condizione nascono comportamenti che prima non c'erano: lavoro nero accettato per necessità, ricorso al credito illegale, prestanome, disponibilità a piccoli servizi per chi il denaro ce l'ha.

L'illegalità, a sua volta, produce **insicurezza** — quella percepita e quella reale — e l'insicurezza produce domanda di controllo e di repressione, cioè costi pubblici che intervengono a valle, quando il danno è fatto. Il contrasto al sovraindebitamento agisce invece **a monte, sulle cause**: non reprime l'effetto, rimuove la condizione che lo genera.

LA CATENA, IN UNA RIGA

Ridurre il debito insostenibile significa **ridurre le disuguaglianze**; ridurre le disuguaglianze significa **sottrarre bacino all'illegalità**; sottrarre bacino all'illegalità significa **aumentare la sicurezza reale dei cittadini**. Non è retorica sociale: è la sequenza che un amministratore può leggere al contrario, partendo dai problemi che ha sul tavolo, e trovarne l'origine.

Capitolo 3 — Il mercato commerciale del debito, e la scelta opposta

Attorno al sovraindebitamento si è formato, negli ultimi anni, un mercato. Non è un giudizio morale, è una descrizione: la gestione del debito delle persone e delle piccole imprese è oggi in larga parte appannaggio di **società di capitale** — acquirenti di crediti deteriorati, agenzie di recupero, società di "consulenza sul debito" costituite in forma d'impresa — il cui scopo statutario è, legittimamente, produrre utile.

Il problema non è che quelle società esistano. Il problema è **dove prendono il ricavo**. Lo prendono dal bisogno di una persona in difficoltà, e cioè dalla parte più fragile e meno informata dello scambio. Ne discende un conflitto strutturale, che nessuna buona volontà individuale può correggere:

NEL MODELLO COMMERCIALE

CHE EFFETTO PRODUCE SULLA PERSONA

Il ricavo cresce con il numero delle pratiche avviate

Conviene avviare anche le pratiche che non hanno prospettiva, e non conviene dire «il suo caso non ha soluzione».

Il ricavo cresce con la durata

Non c'è alcun incentivo alla rapidità, mentre la rapidità è precisamente la variabile che determina l'esito.

L'anticipo si incassa prima della valutazione

Il rischio dell'inammissibilità viene scaricato interamente su chi paga.

Il prezzo è fissato sul valore percepito

Chi è più disperato paga di più: è l'esatto contrario di un criterio di equità.

La catena si allunga di intermediari

Ogni passaggio — raccoglitore, procacciatore, Organismo — aggiunge un costo senza aggiungere una prestazione tecnica.

Il risultato è che l'accesso a un diritto scritto in una legge dello Stato viene di fatto **razionato dal prezzo**. E poiché il prezzo si aggira intorno ad alcune migliaia di euro, il razionamento colpisce esattamente le persone per cui quel diritto era stato scritto.

I mercanti di povertà: due figure da distinguere

Quando si parla di commercializzazione del sovraindebitamento si mettono spesso insieme fenomeni diversi. Conviene separarli, perché richiedono risposte diverse.

Il primo riguarda gli **Organismi di Composizione della Crisi**. In Italia ne sono stati costituiti **oltre cinquecento**: una dotazione infrastrutturale considerevole, che nessun altro Paese europeo possiede in questa misura. Ma un Organismo iscritto al registro ministeriale può essere gestito in due modi opposti — come articolazione di un servizio sociale, oppure come centro di ricavo. Nel secondo caso la tariffa non è più la copertura di un costo: diventa il margine di un'attività, e il debitore incapiente, che è il 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 in cambio alcuna prestazione tecnica, e spesso senza sapere di averlo pagato.

PERCHÉ QUESTO SECONDO FENOMENO È IL PIÙ GRAVE

Perché monetizza esattamente ciò che dovrebbe essere gratuito. La **raccolta del bisogno** — accogliere una persona, ascoltarla, capire se il suo caso ha una via legale, indirizzarla — è la funzione che la Legge 328/2000 definisce *segretariato sociale* e qualifica come **livello essenziale delle prestazioni sociali**. È il primo contatto, il momento in cui una persona vergognosa trova finalmente qualcuno a cui dirlo. Trasformarlo in una voce di ricavo significa mettere un pedaggio all'ingresso di un diritto.

Nella rete quella funzione è sempre e comunque gratuita, ed è svolta da sportelli pubblici o convenzionati, non da intermediari retribuiti a pratica.

La scelta opposta: socializzare la soluzione

L'Associazione ha compiuto una scelta di segno contrario, e la formula in modo netto: **il bisogno è sociale, e ciò che è sociale non può essere oggetto di lucro**. Non si tratta di praticare uno sconto su un servizio commerciale: si tratta di collocare il servizio fuori dal mercato, dentro il perimetro dei servizi sociali, e di trovare il modo di renderlo sostenibile lì dentro.

Quel modo poggia su due leve tecniche e una giuridica.

LEVA	CHE COSA SIGNIFICA	CHE EFFETTO HA SUL COSTO
Metodo e strumenti	La parte ripetitiva del procedimento — raccolta e ordinamento dei documenti, compilazione delle sezioni procedurali, calcolo del fabbisogno e del piano di riparto, predisposizione degli atti — segue un metodo unico, con il supporto della Piattaforma, ed è sempre verificata dal professionista responsabile.	Riduce le ore dedicate agli adempimenti ripetitivi, che sono la voce di costo dominante, e concentra il lavoro qualificato sull'analisi del caso.
Centralizzazione	L'istruttoria specialistica non si ripete in sessantadue luoghi diversi con sessantadue metodi diversi: si svolge in un centro tecnico unico, che lavora molte pratiche e affina un metodo uniforme.	Trasforma un costo fisso moltiplicato per sede in un costo marginale decrescente.
Forma giuridica	Titolarità in capo a un Ente del Terzo Settore: nessun utile da distribuire, corrispettivi non superiori ai costi effettivi (art. 79, c. 2, CTS).	Elimina alla radice il margine, che nel modello commerciale è la componente più pesante del prezzo.

Non abbassiamo il prezzo: togliamo il profitto e riduciamo il costo. Sono due operazioni diverse, e solo la seconda è sostenibile nel tempo.

Perché il segretariato sociale, e non l'impresa

Da questa premessa discende una scelta di architettura che a un lettore distratto potrebbe sembrare tecnica e che invece è la più politica di tutte: gli Organismi di Composizione della Crisi della rete **nascono dentro il segretariato sociale**, 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, lettera a), della Legge 328/2000. Costituire l'Organismo come articolazione di quel livello essenziale, in via sussidiaria ai sensi dell'art. 1, comma 5, della stessa legge, significa tre cose molto concrete:

- che il servizio è collocato nella **programmazione sociale di ambito**, e non in un mercato;
- che il suo destinatario naturale è **chi ha bisogno**, non chi può pagare;
- che l'Ente Pubblico può attivarlo con gli strumenti che già possiede, senza inventare procedure nuove e senza esporsi a un confronto concorrenziale che, in assenza di margine, non avrebbe nemmeno oggetto.

UNA PRECISAZIONE CHE GLI UFFICI LEGALI CHIEDONO SEMPRE

Questa impostazione non sottrae un mercato a nessuno e non configura concorrenza sleale: **manca proprio l'elemento economico che definisce il mercato**. Un'attività di interesse generale resa gratuitamente o dietro corrispettivi che non superano i costi effettivi è non commerciale per espressa previsione dell'art. 79, comma 2, del Codice del Terzo Settore. Chi opera per profitto e chi opera a copertura dei costi non stanno sullo stesso piano: stanno su due piani che il legislatore ha voluto distinti.

C'è, per gli Organismi costituiti quali segretariati sociali, una seconda disposizione che merita di essere citata perché è quella che rende la rete federata non una forzatura tollerata ma una forma espressamente prevista dall'ordinamento: l'**art. 4, comma 2, del D.M. 202/2014** li iscrive **di diritto, su semplice domanda, anche quando associati fra loro**.

Capitolo 4 — La centralità della persona e il riequilibrio solidale del debito

Al centro dello scopo associativo non c'è la procedura: c'è la persona. È una formula che ricorre in molti statuti e che qui ha un contenuto verificabile, perché determina scelte operative precise — il primo ascolto gratuito, il dovere di dire subito quando una via non c'è, il divieto di proporre servizi non richiesti, il tempo dell'ascolto protetto dall'organizzazione del lavoro, la presa in carico del nucleo e non del solo intestatario del debito.

La **dignità dell'essere umano** è il criterio con cui si misura ogni passaggio. Una persona sovraindebitata non è un fascicolo con un passivo: è qualcuno che ha smesso di aprire la posta, che ha nascosto la situazione ai figli, che si è convinto che sia colpa sua. Restituirgli la capacità di decidere della propria vita è l'esito che l'Associazione persegue; la cancellazione o la riduzione del debito è lo strumento con cui lo ottiene, non il fine.

Il riequilibrio solidale fra debitore e creditore

Va detto con chiarezza, perché è il punto su cui si concentrano le obiezioni: **questo non è un condono, e non è un'operazione contro i creditori**. È un riequilibrio.

Quando un debito supera stabilmente la capacità di rimborso, la situazione non conviene a nessuno: il debitore non paga e non pagherà mai; il creditore mantiene in bilancio una posizione che non incasserà, sostenendo costi di recupero che erodono quel poco che otterrebbe; la collettività si fa carico degli effetti sociali e sanitari. Una procedura di composizione della crisi interviene su questo stallo e lo scioglie: al creditore assegna **ciò che è realmente esigibile**, e quasi sempre in misura superiore a quanto otterrebbe proseguendo l'esecuzione individuale; al debitore assegna una prospettiva di uscita; alla collettività restituisce un soggetto economicamente attivo.

Il termine *solidale* non allude a un sacrificio chiesto al creditore: allude al fatto che il sacrificio, quando è inevitabile, viene **distribuito secondo regole conosciute** anziché subito secondo il caso.

Il vaglio del Tribunale: chi garantisce che sia equo

L'elemento che rende tutto questo **equità sociale** e non beneficenza — né, all'opposto, arbitrio — è che la decisione non appartiene a nessuno dei soggetti coinvolti. Non la prende l'Associazione, non la prende il Gestore della Crisi, non la prende il professionista, non la prende il debitore. La prende **il Tribunale**.

È il giudice che verifica l'ammissibilità e la fattibilità, che controlla il rispetto delle cause di prelazione e della *par condicio*, che valuta la convenienza per i creditori rispetto all'alternativa liquidatoria, che decide sulle opposizioni.

Ed è la legge — il Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza — a fissare le condizioni ostative, i limiti di durata, gli obblighi che gravano sul debitore dopo l'omologazione.

LA MERITEVOLEZZA COME FILTRO DI EQUITÀ

Il Codice non concede il beneficio a chiunque: lo riserva a chi ne è meritevole, e affida al giudice l'accertamento. Non si tratta di un giudizio morale sulla persona, ma di una verifica su comportamenti precisi — l'assenza di frode, di aggravamento colposo e consapevole della posizione, di occultamento del patrimonio. **È il meccanismo che impedisce che una tutela nata per chi è onesto e sfortunato diventi una scorciatoia per chi non lo è**, ed è anche la ragione per cui i creditori possono accettare il sistema: perché sanno che il beneficio va ai più meritevoli, e che qualcuno di terzo lo ha verificato.

CHI

CHE COSA LA PROCEDURA GLI GARANTISCE

Il debitore

Un piano commisurato al reddito reale, la sospensione delle azioni esecutive, l'arresto degli interessi e una data di uscita. Non l'impunità: la meritevolezza è accertata, e gli obblighi successivi permangono.

Il creditore

Il trattamento secondo il proprio grado, la verifica di convenienza rispetto alla liquidazione, il diritto di opporsi e di far valere le condizioni ostative. Non subisce una decisione privata: partecipa a un procedimento.

La collettività

Un nucleo che torna a consumare, a pagare tributi e affitti, a curarsi; una posizione sottratta al circuito dell'usura; un costo sociale che si interrompe invece di cronicizzarsi.

È in questo senso che l'Associazione parla di **riequilibrio solidale come strumento di equità sociale**: non un trasferimento di ricchezza deciso da qualcuno, ma l'applicazione, sotto controllo giurisdizionale, di regole che valgono per tutti e che oggi restano inapplicate solo perché chi ne avrebbe diritto non sa di averlo.

Capitolo 5 — Il Titolare del servizio: l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS

L'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS è un'Associazione di Promozione Sociale costituita il **7 dicembre 2012**. Agisce ai sensi degli artt. 36 e seguenti del codice civile, in conformità al D.Lgs. 117/2017; non ha fini di lucro e persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. È iscritta al **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore** con D.D.G. n. 992 del 23 giugno 2022 e ha **personalità giuridica riconosciuta**. Ha sede nazionale a Catania, in Corso Sicilia 10.

La sua definizione statutaria è, non a caso, lunga: *Associazione Nazionale di Promozione, Organizzazione e Gestione del Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale*. Tre verbi — promuovere, organizzare, gestire — che descrivono esattamente il triplice ruolo che l'Associazione svolge: costruisce la rete, ne definisce le regole, e ne garantisce l'operatività. È anche la ragione per cui il documento che governa il sistema si chiama *Modello Organizzativo*: perché organizzare, qui, non è una funzione di supporto. È il mestiere.

Che cosa fa l'Associazione, secondo statuto

- Supporta, ai sensi dell'art. 1 comma 3 della Legge 328/2000, la programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali di competenza degli Enti Locali, nell'ambito della sussidiarietà orizzontale.
- Promuove, in ogni ambito sociale, la **prevenzione antiusura**, la lotta all'emarginazione, la consulenza finanziaria, il contrasto alla povertà, il supporto psicologico e psicoterapeutico e la consulenza tecnica ai consumatori e agli imprenditori in crisi da debito.
- Salvaguarda il **diritto alla continuità della vita** delle persone e dell'attività d'impresa.
- Svolge, ai sensi degli artt. 55 e ss. del Codice del Terzo Settore, funzioni di **co-programmazione e co-progettazione** presso gli Enti Pubblici, con iniziative di contrasto all'emarginazione sociale e alla povertà, nonché socio-assistenziali, sanitarie e di supporto psicologico.
- Promuove su tutto il territorio nazionale la costituzione di **Organismi di Composizione della Crisi da Sovraindebitamento**, anche mediante sportelli di Segretariato Sociale costituiti ai sensi dell'art. 22 comma 4 lett. a) della Legge 328/2000.
- Promuove l'educazione dei cittadini alla gestione economica delle risorse finanziarie e la costituzione di reti fra associazioni di volontariato ed Enti Pubblici per la raccolta del bisogno da sovraindebitamento.

La rete associativa

L'Associazione Nazionale ha promosso una rete di **Associazioni Territoriali locali, giuridicamente ed economicamente autonome**, che hanno costituito Organismi di Composizione della Crisi ai sensi della Legge 3/2012, oggi operanti nel quadro del Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza. È una scelta di architettura, non di comodità: l'autonomia giuridica delle sedi territoriali è ciò che rende la rete radicata e non delegata, e la Carta Etica nazionale, insieme al Modello Organizzativo, è ciò che ne garantisce l'uniformità di condotta.

Ne discende una precisazione che conta sul piano dei rapporti: 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.

CHI SONO GLI ASSOCIATI	CON QUALE RUOLO
Associazioni Territoriali confederate	Con i medesimi scopi statutari; costituiscono e gestiscono gli Organismi di Composizione della Crisi sul proprio territorio.
Soci sovraindebitati	Famiglie e piccole e medie imprese in crisi da sovraindebitamento: i destinatari diretti dell'attività.
Comuni	Assessorati ai Servizi Sociali e alle Attività Produttive, per l'apertura dello Sportello di Segretariato Sociale, la raccolta del bisogno e l'istituzione degli Organismi.
Nuclei familiari e soci sostenitori	Base associativa e sostegno all'iniziativa.

CHI TUTELA, ESATTAMENTE

Consumatori, famiglie, enti, agricoltori, artigiani, professionisti e piccole e medie imprese **non soggette a procedure concorsuali**, in crisi da sovraindebitamento come definito dal Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza. Sono le persone e le piccole realtà che, non potendo fallire, prima del 2012 restavano debitrice a vita.

Capitolo 6 — La de-commercializzazione: il principio che ci distingue

Se si dovesse indicare un solo elemento che separa questo ecosistema da qualunque altro operatore attivo nella stessa materia, non sarebbe la tecnologia, né la dimensione della rete, né la qualità degli atti. Sarebbe un principio scritto in un documento: la **de-commercializzazione della gestione della crisi da sovraindebitamento**, asse portante della *Carta Etica e delle Responsabilità Sociali* adottata dall'Associazione.

L'Associazione 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.

Non è una dichiarazione d'intenti. È una regola operativa con conseguenze precise e verificabili, che vincolano tutti i soggetti della rete: gli Organismi di Composizione della Crisi con i loro Consigli Direttivi e Referenti, i Gestori della Crisi, gli Ausiliari, gli Advisor e i collaboratori esterni che operano sotto il nome e il marchio della rete nazionale.

I mercanti di povertà

Fuori i mercanti di povertà dal tempio del bisogno.

L'immagine è volutamente dura, e va spiegata perché non sia fraintesa. Non riguarda le persone: la rete è fatta di avvocati, 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 — far pagare la raccolta del bisogno, l'orientamento, l'accesso — è la cosa più simile a un banco di cambiavalute che questo settore conosca. È anche il punto in cui il danno è massimo, perché chi non può pagare quel pedaggio non entra affatto, e non compare in nessuna statistica.

La Carta Etica e Organizzativa nasce esattamente qui, e da qui discende tutto il resto: il divieto di trattamento commerciale della crisi, la gratuità incondizionata del primo ascolto, il tetto dei corrispettivi ai costi effettivi, il Fondo che paga per chi non può, e una Commissione indipendente con il potere di far uscire dalla rete chi non si adegua.

Che cosa comporta, in concreto

OBBLIGO	CONTENUTO
Primo ascolto gratuito	Sempre, per chiunque, con informazione chiara sulle procedure disponibili, sui tempi prevedibili e sui costi effettivi . In quella sede il professionista informa il debitore del servizio gratuito di consulenza sul debito, supporto psicologico ed educazione finanziaria.
Divieto di trattamento commerciale	Vietate le proposte di servizi aggiuntivi non richiesti, le pressioni all'adesione, le promesse di risultati non garantibili dalla norma.
Dovere di dire di no	Il professionista è tenuto a informare il debitore dell'eventuale impossibilità di assistenza, indicando gli enti o le strutture cui rivolgersi.
Segnalazione al Fondo	Obbligo di segnalare al Referente dell'Organismo i casi in cui il debitore possa beneficiare del Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale.
Tracciabilità	Divieto di replicare in archivi privati o sistemi terzi le procedure avviate sulla piattaforma, o di produrre documentazione procedurale parallela.

DALLA CARTA AL SISTEMA: I QUATTRO PRESIDI

Un principio etico regge solo se qualcuno lo *enuncia*, qualcosa lo *esegue*, qualcuno lo *verifica* e qualcosa lo *finanzia*. Nella rete questi quattro compiti hanno ciascuno un titolare distinto, ed è la loro separazione a renderli credibili:

Enuncia la Carta Etica e delle Responsabilità Sociali, vincolante per tutti i soggetti della rete. **Esegue** il Modello Organizzativo Nazionale, che traduce i divieti e le promesse in comportamenti obbligati dal sistema e in evidenze tracciabili (capitolo 9). **Verifica** la Commissione Nazionale di Garanzia, che vigila, riceve segnalazioni anche dall'esterno e delibera in contraddittorio (capitolo 22). **Finanzia** il Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale, dotato ogni anno di un plafond deliberato sui risultati di bilancio (capitolo 23).

Togliete uno dei quattro e restano buone intenzioni: una carta senza infrastruttura non è verificabile, un'infrastruttura senza vigilanza non è garantita, una vigilanza senza risorse non può riparare, e risorse senza principio non hanno direzione.

Un sistema sanzionatorio, non un codice di buone intenzioni

La Carta Etica affida alla **Commissione Nazionale di Garanzia** il potere di contestazione e di sanzione, con un procedimento in contraddittorio — comunicazione scritta dei fatti addebitati, quindici giorni per le deduzioni, eventuale audizione, delibera entro dieci giorni — e una progressione sanzionatoria in tre livelli:

LIVELLO	SANZIONE
Primo	Richiamo istituzionale all'Organismo, con diffida ad adempiere entro dieci giorni e annotazione nel fascicolo, rilevante in caso di recidiva.
Secondo	Esclusione temporanea dal Fondo di Solidarietà per sei-dodici mesi. I debitori già presi in carico sono orientati verso altro Organismo, <i>nell'esclusivo interesse del debitore e senza penalizzazione del suo percorso</i> .
Terzo	Revoca del mandato, espulsione dalla rete e comunicazione al Ministero della Giustizia , con eventuale verifica ministeriale dei requisiti di iscrizione: cancellazione dagli elenchi della rete, revoca dell'uso del logo, del nome, del marchio e della proprietà intellettuale, comunicazione all'Ordine professionale di appartenenza.

Fra le condotte che attivano il terzo livello, la Carta indica espressamente la **richiesta di compensi non dovuti** e la **gestione speculativa della crisi**. È il modo in cui il principio smette di essere una premessa e diventa una condizione di permanenza nella rete.

Capitolo 7 — Un diritto, non un favore: il fondamento giuridico

Nessuna delle attività descritte in questo documento è un'iniziativa facoltativa di beneficenza. Ciascuna poggia su una fonte normativa vigente, italiana o europea. È la pagina da consegnare all'ufficio legale o al segretario generale di un Ente prima di qualunque delibera.

FONTE	CHE COSA STABILISCE	A CHE COSA SERVE
Direttiva (UE) 2023/2225 art. 3 p. 22; artt. 34 e 36	Definisce la consulenza sul debito come assistenza personalizzata tecnica, legale e psicologica resa da operatori indipendenti; impone l'educazione finanziaria; chiede che i servizi siano facilmente accessibili e che i creditori vi indirizzino i debitori.	Fonda il servizio come diritto , non come iniziativa facoltativa.
Legge 91/2025 art. 4, c. 1, lett. g)	Delega a individuare i soggetti che prestano il Debt Advice e a definirne le modalità, con spese limitate a carico dei consumatori, per un servizio indipendente e di elevata qualità.	Colloca il servizio dentro il quadro nazionale in via di attuazione.
Art. 55 CTS D.Lgs. 117/2017	La co-programmazione e la co-progettazione sono riservate agli Enti del Terzo Settore : gli operatori commerciali ne sono esclusi per legge.	Permette di attivare il servizio senza gara , con procedura amministrativa semplice.

FONTE	CHE COSA STABILISCE	A CHE COSA SERVE
Art. 79, c. 2, CTS	Le attività di interesse generale di un ETS sono non commerciali se rese gratuitamente o dietro corrispettivi che non superano i costi effettivi.	Rende il contributo pubblico ammissibile e il servizio non concorrenziale.
L. 328/2000 art. 22, c. 4, lett. a); art. 1 cc. 3 e 5	Il segretariato sociale — informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari — è livello essenziale delle prestazioni sociali; il comma 5 dell'art. 1 fonda l'intervento in via sussidiaria.	È la casella in cui il servizio si colloca nella programmazione sociale di ambito.
CCII D.Lgs. 14/2019	Le quattro procedure con cui il debito viene ristrutturato o cancellato (artt. 67-73, 74-83, 268 e ss., 283) e la Composizione Negoziata per l'impresa (artt. 12-25).	È lo strumento tecnico che produce il risultato.
D.M. 202/2014	Disciplina gli Organismi di Composizione della Crisi iscritti al registro tenuto presso il Ministero della Giustizia; l'art. 4, comma 2, iscrive di diritto i segretariati sociali, anche quando associati fra loro.	Garantisce che il deposito avvenga presso un organismo abilitato e che la rete federata sia una forma prevista dall'ordinamento.
Reg. (UE) 2016/679	Base del trattamento dei dati sulla piattaforma e nella rete federata.	Fonda la disciplina privacy dell'intero sistema.

COME SI SCRIVE NELLA DELIBERA

«... di attivare, ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 117/2017, un percorso di co-programmazione con l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS finalizzato all'erogazione, in favore dei cittadini residenti, del servizio di consulenza sul debito (Debt Advice) di cui alla Direttiva (UE) 2023/2225, comprensivo di supporto psicologico ed educazione ai diritti del consumatore di credito, quale articolazione del segretariato sociale ex art. 22, c. 4, lett. a), della L. 328/2000, **senza oneri a carico del bilancio dell'Ente ...»**

PERCHÉ L'ART. 55 È UN VANTAGGIO, NON UN CAVILLO

La co-programmazione non è un modo per aggirare la gara: è l'istituto che il legislatore ha costruito apposta per i rapporti fra amministrazioni ed Enti del Terzo Settore, fondato sulla condivisione degli obiettivi e non sullo scambio economico. Il servizio vi si presta perfettamente, perché il corrispettivo non supera i costi effettivi e non c'è margine di profitto: manca proprio l'elemento che richiederebbe il confronto concorrenziale.

Parte Seconda — Il Modello Organizzativo Nazionale

Che cosa è stato costruito: l'architettura, i confini, i servizi, gli strumenti di legge, la rete territoriale, la macchina tecnica e le persone che la muovono.

Capitolo 8 — Che cos'è il Modello: l'architettura in una pagina

Il Modello Organizzativo Nazionale è un sistema a **tre livelli**, e la sua efficacia dipende dal fatto che ciascun livello faccia il proprio mestiere e non quello degli altri. È un principio che ricorre in tutti i manuali operativi della rete, dove è formulato in modo lapidario: *gran parte degli errori nasce da un ruolo che invade il campo di un altro.*

LIVELLO	CHI	CHE COSA FA
Mandante titolarità e garanzia	Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS	È il titolare del servizio e del Modello . Definisce le finalità, adotta la Carta Etica e i Protocolli, governa la rete federativa, stipula gli accordi con gli Enti Pubblici, alimenta il Fondo di Solidarietà, redige il Bilancio Sociale, presidia marchio e proprietà intellettuale.
Braccio operativo lavorazione tecnica	Servizi Sociali Nazionali S.r.l.s. Centro Nazionale Gestione Insolvenze	È il centro tecnico , in convenzione esclusiva con il Titolare. Legge i documenti, ricostruisce le posizioni, costruisce i piani, redige relazioni e atti, gestisce la Piattaforma, forma gli operatori. Non decide: espone.
Rete esecuzione sul territorio	Associazioni Territoriali, Organismi di Composizione della Crisi, sportelli, Enti Pubblici convenzionati, professionisti, psicologi	È il fronte . Accoglie le persone, raccoglie i documenti, conduce l'ascolto, conferisce gli incarichi, assevera, deposita in Tribunale, difende, cura.

I servizi resi dal braccio operativo sono resi **in nome e per conto della Federazione**. L'autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale delle Associazioni Territoriali resta integra.

Il percorso di un caso, dall'inizio alla fine

Qualunque sia la porta d'ingresso — lo sportello di un Comune, il sito dell'Associazione, lo studio di un avvocato convenzionato, il centro di ascolto di una parrocchia — il percorso ha sempre la stessa forma:

PASSO

CHE COSA ACCADE

1. Primo ascolto e triage

A bassa soglia, anche on-line, senza carte da portare e senza appuntamenti lontani. Si capisce subito se il caso ha una via legale.

2. Raccolta documentale

Allo sportello di prossimità, a cura dell'ufficio dell'Ente o del professionista, formato gratuitamente dall'Associazione. Al primo incontro si chiedono **tre documenti**, non quindi ci.

3. Istruttoria specialistica

Al Centro: ricostruzione della posizione, censimento dei creditori, calcolo del fabbisogno familiare e del disponibile, costruzione del piano, relazione tecnica.

4. Consulenza del Gestore

Un Gestore della Crisi iscritto all'Albo ministeriale riceve l'incarico dal Referente, fissa il colloquio con la famiglia, svolge la consulenza, valuta la fattibilità e assevera.

5. Assegnazione dell'Avvocato

Dalla rete del Centro oppure dalla *long list* costituita dall'Ente fra i professionisti del proprio territorio.

6. Deposito e giudizio

Deposito presso l'Organismo di Composizione della Crisi competente e prosecuzione davanti al giudice fino all'omologazione o all'esdebitazione.

IL PUNTO IN CUI IL PERCORSO PUÒ FERMARSI — E DEVE

Se dalla consulenza risulta che il caso non ha soluzione per legge, l'esito viene comunicato subito e con chiarezza, e la persona non viene fatta spendere altro. È una **regola fissa della rete**, non una valutazione del singolo professionista.

Capitolo 9 — Il Modello e la Carta Etica: un solo progetto

Va detto subito, perché è la chiave di lettura di tutto ciò che segue: **il Modello Organizzativo Nazionale non è un progetto affiancato alla Carta Etica. Ne è parte integrante, ed è stato concepito per darle forza.**

La ragione è semplice e vale per qualunque codice di condotta: una carta etica che non disponga di un'infrastruttura capace di renderla osservabile resta un'enunciazione. Si può scrivere che il primo ascolto è gratuito, che i corrispettivi non superano i costi effettivi, che è vietato il trattamento commerciale della crisi, che i casi senza soluzione vanno fermati subito. Ma se ciascuno dei sessantadue Organismi lavora con strumenti propri, archivi propri e prassi proprie, **nessuna di quelle affermazioni è verificabile**: né dall'Associazione, né dal cittadino, né dall'Ente Pubblico che ha convenzionato il servizio.

Il Modello è la risposta a questo problema. È ciò che trasforma i principi della Carta in **comportamenti obbligati dal sistema** e in **evidenze tracciabili**.

PRINCIPIO DELLA CARTA ETICA

COME IL MODELLO LO RENDE OPERATIVO

De-commercializzazione

Il costo unitario della pratica è abbattuto dal metodo uniforme e dalla centralizzazione del lavoro tecnico: la gratuità per gli incapienti e i corrispettivi a copertura dei costi diventano economicamente sostenibili, non un'eccezione concessa caso per caso.

Uniformità di trattamento

Tutti i profili lavorano sulla medesima Piattaforma, con lo stesso metodo e con l'allineamento agli orientamenti del foro competente. Il cittadino di un piccolo comune riceve la stessa qualità tecnica di quello di una grande città.

Divieto di documentazione parallela

Ogni fase transita dalla Piattaforma e lascia traccia. Nessuna versione precedente viene cancellata: chi ha fatto che cosa, e quando, è ricostruibile.

Consapevolezza, mai illusioni

La nota di valutazione espone separatamente elementi favorevoli, criticità e leve percorribili. Il «no» è un atto documentato, non una scelta lasciata alla sensibilità del singolo.

Misurabilità dell'impatto

L'aggregazione anonimizzata dei dati alimenta il Bilancio Sociale e restituisce la dimensione reale del bisogno: è la base sia della rendicontazione agli Enti sia della vigilanza della Commissione di Garanzia.

La convinzione tecnica: il metodo migliora la qualità, non solo la velocità

C'è un pregiudizio diffuso secondo cui organizzare un servizio alla persona con un metodo unico e strumenti comuni significhi impoverirlo. L'esperienza di questa rete dice il contrario, e vale la pena spiegare perché.

- **Velocità.** Il tempo è la variabile che determina l'esito: una posizione intercettata prima del pignoramento ha soluzioni che sei mesi dopo non ha più. Comprimere i tempi di istruttoria non è efficienza amministrativa, è *efficacia sostanziale*.
- **Uniformità.** Un atto costruito su un metodo unico e allineato alla giurisprudenza del foro competente è più solido di un atto costruito da zero ogni volta. L'errore che fa dichiarare inammissibile una domanda è quasi sempre un errore di impostazione, non di talento.
- **Coerenza interna.** Testo, tabelle e grafici di una relazione si costruiscono sugli stessi dati: correggere un numero a mano rompe la coerenza, rilanciare la lavorazione la mantiene. È una garanzia che nessuna revisione manuale può offrire.
- **Tempo restituito all'ascolto.** È l'effetto meno visibile e più importante. Il metodo e gli strumenti comuni non sostituiscono il giudizio del professionista: gli tolgono di mano il lavoro ripetitivo e gli restituiscono le ore da passare con la persona. In un servizio in cui la vergogna è la prima barriera, quelle ore *sono* il servizio.

Organizzare non serve a fare di più con meno. Serve a rendere accessibile a chi non può pagare ciò che oggi costa alcune migliaia di euro — e a farlo meglio, non peggio.

Un modello che vincola, non che suggerisce

Perché il disegno funzioni non basta che il Modello esista: occorre che vi aderiscano tutti i nodi della rete. Un solo Organismo che continui a lavorare fuori dal sistema, con archivi propri e prassi proprie, sottrae al Bilancio Sociale la parte di bisogno che intercetta, si sottrae alla vigilanza, e soprattutto **espone i cittadini di quel territorio a un trattamento diverso da quello garantito altrove**.

Per questa ragione l'adeguamento non è facoltativo. I Consigli Direttivi degli Organismi e delle Associazioni Territoriali sono tenuti ad adeguarsi agli indirizzi della Carta Etica e al Modello Organizzativo Nazionale: l'utilizzo della Piattaforma e dell'infrastruttura, il rispetto delle condizioni economiche, gli obblighi deontologici verso i debitori, la cooperazione al Bilancio Sociale. Chi non si adegua viene escluso dalla Federazione Nazionale, con le modalità e le garanzie procedurali descritte al capitolo 22.

Gli obblighi del Modello sono formulati come **standard di risultato verificabili**, che la Piattaforma rende tracciabili e uniformi per tutti gli aderenti. E l'adesione è **aperta**: ogni Organismo in possesso dei requisiti di legge è disponibile ad assumerne gli obblighi può chiedere di entrare nella rete, alle medesime condizioni applicate agli altri aderenti.

UNA SCELTA CHE HA UN COSTO, E LO ABBIAMO MESSO IN CONTO

Vincolare la rete a uno standard significa accettare di perdere per strada chi non intende accettarlo. È un prezzo che l'Associazione ha deciso di pagare, perché la credibilità di una Carta Etica si misura esattamente sulla disponibilità a farla rispettare quando costa. **Una rete più piccola e coerente vale più di una rete grande e disomogenea**: la prima è un sistema, la seconda è un elenco.

Capitolo 10 — Il mandante e il braccio operativo: che cosa significa convenzione esclusiva

Il rapporto fra l'Associazione e Servizi Sociali Nazionali è il punto di architettura più delicato dell'intero sistema, e merita di essere spiegato per esteso, perché è frequentemente oggetto di domanda da parte degli uffici legali degli Enti. In una riga: **l'Associazione è il mandante, Servizi Sociali Nazionali è il braccio operativo**.

Chi è titolare del servizio: il mandante

Il titolare del servizio è, sempre e soltanto, **l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS**. È l'Associazione che stipula gli accordi di co-programmazione con gli Enti Pubblici, che risponde delle finalità, che governa la deontologia della rete, che detiene il nome, il logo e la proprietà intellettuale del sistema. I servizi descritti in questo documento sono resi *in nome dell'Associazione*.

Che cosa fa il braccio operativo

Servizi Sociali Nazionali S.r.l.s. — che opera con la denominazione di *Centro Nazionale Gestione Insolvenze* — è la struttura che esegue la lavorazione tecnica del servizio in **regime di convenzione esclusiva** con il Titolare, nel quadro della co-programmazione ex art. 55 del D.Lgs. 117/2017. Esclusiva significa due cose, entrambe rilevanti: che il Centro non presta lo stesso servizio ad altri titolari, e che il Titolare non si avvale di altri centri tecnici. Non esistono subappalti, non esistono catene di intermediazione, non esistono soggetti terzi fra la persona che chiede aiuto e la struttura che lavora il suo caso.

PERCHÉ QUESTA SEPARAZIONE CONVIENE A TUTTI

Il cittadino e l'Ente hanno **un solo interlocutore istituzionale**, che conosce e di cui si fida: l'Associazione. Il professionista ha **alle spalle una struttura** che gli costruisce piani, conti e atti che da solo non avrebbe il tempo di fare. Il Centro lavora su molte pratiche e affina un **metodo uniforme**: le proiezioni, le tabelle, il modo di impostare un piano o una transazione fiscale sono gli stessi su ogni caso — ed è esattamente ciò che un Gestore, un Esperto o un giudice riconoscono e apprezzano.

Chi paga l'impianto del sistema

C'è una domanda che gli Enti pongono quasi sempre, e la cui risposta dice molto del modello: se il servizio è gratuito per l'Ente e per l'incapiente, e se i corrispettivi non superano i costi effettivi, **chi ha pagato la costruzione della macchina?**

La risposta è che **i costi d'impianto del contratto di servizio con Servizi Sociali Nazionali — progettazione, sviluppo e messa in esercizio della Piattaforma compresi — sono interamente a carico dell'Associazione Nazionale**. Non gravano sugli Organismi territoriali, non gravano sugli Enti Pubblici convenzionati, non gravano sui professionisti della rete e — soprattutto — non vengono ribaltati sui cittadini sotto forma di maggiorazione del corrispettivo.

È una scelta coerente con l'intero disegno: l'infrastruttura che consente di abbattere i costi non può essere finanziata facendola pagare a chi quei costi non riesce a sostenere. L'Associazione ha assunto l'investimento come proprio, considerandolo per quello che è — la condizione materiale perché il principio di de-commercializzazione sia praticabile e non soltanto proclamato. **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.**

Capitolo 11 — La centralizzazione: che cosa si accentra e che cosa resta al territorio

La centralizzazione ha per oggetto **le sole attività per le quali la ripetizione locale produce costo senza produrre valore**. Tutto ciò che ha valore proprio perché avviene vicino alla persona resta dov'è: al territorio.

SI ACCENTRA

Lettura e classificazione documentale; ricostruzione della posizione debitoria; censimento e certificazione dei creditori; calcolo del fabbisogno familiare e del disponibile; costruzione della cascata di pagamento nel rispetto delle cause di prelazione; redazione della bozza di relazione e degli atti di supporto; allineamento agli orientamenti del foro competente; manutenzione della Piattaforma e dei Protocolli; formazione tecnica; rilevazione e aggregazione dei dati.

RESTA AL TERRITORIO

All'Advisor: il primo ascolto e la relazione con la persona; la scelta della strategia difensiva; il deposito e il patrocinio.
Al Referente: la verifica della procedibilità dell'istanza ricevuta, sulla base di quanto autocertificato; il rilascio del preventivo; la nomina del Gestore della Crisi.
Al Gestore della Crisi: la raccolta dei documenti, la valutazione di fattibilità e dell'asseverabilità.
Restano inoltre al territorio la presa in carico psicologica e il rapporto con l'Ente Pubblico convenzionato.

La centralizzazione produce tre effetti che il Modello assume come propri **obiettivi misurabili**: **riduzione del costo unitario** di lavorazione; **uniformità metodologica** fra territori; **riduzione dei tempi** di istruttoria. La ri-

duzione del costo unitario, in particolare, è la condizione materiale della gratuità in favore dei soggetti incapienti: senza di essa, l'impegno assunto dalla Carta non sarebbe sostenibile.

UNIFORMITÀ E TEMPO NON SONO EFFICIENZE AMMINISTRATIVE

Un atto costruito su metodo unico e allineato alla giurisprudenza del foro competente regge meglio in giudizio; e una posizione intercettata prima dell'azione esecutiva ha soluzioni che sei mesi dopo non ha più. Sono, entrambe, **questioni di esito per la persona**.

Capitolo 12 — Il confine invalicabile

C'è un punto in cui il Modello smette di essere un'organizzazione efficiente e diventa una garanzia giuridica. È l'articolo che ogni ufficio legale dovrebbe leggere per primo, e che nei manuali della rete è formulato in modo tassativo: **il Centro costruisce; il Gestore verifica, ascolta e dispone**.

Il Centro, in nessun caso e sotto nessuna forma:

- **assevera o attesta**: tali atti competono esclusivamente al Gestore della Crisi, che vi provvede personalmente e ne risponde;
- **conferisce o influenza il conferimento degli incarichi**, riservato al Referente ai sensi dell'art. 10, comma 2, del D.M. 202/2014;
- determina la **strategia difensiva** della pratica, riservata al difensore;
- sceglie l'**Organismo destinatario** in luogo dell'istante o del suo Advisor;
- **deposita** istanze, ricorsi o atti presso l'autorità giudiziaria o presso le piattaforme camerali;
- intrattiene **rapporti economici diretti con il debitore** per le prestazioni rese all'Organismo.

Le credenziali e le chiavi di servizio del Centro sono **personali del Centro** e non possono essere cedute a operatori di Enti Pubblici, ad Advisor o a terzi, in nessuna circostanza. Le funzioni riservate sono eseguite dal Centro su richiesta. La violazione di queste regole costituisce **inadempimento grave** ai fini della Carta Etica.

PERCHÉ QUESTO ARTICOLO VIENE PRIMA DI TUTTI GLI ALTRI

È il presidio che rende il Modello compatibile con la disciplina ministeriale. Il sistema federativo non può e non intende sostituirsi alla 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.

Ogni disposizione del Modello che risultasse incompatibile con la disciplina ministeriale o con il regolamento approvato di un Organismo **si intende non apposta** limitatamente a quel profilo, restando fermo il resto.

Capitolo 13 — Le porte d'ingresso e le otto fasi della lavorazione

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; il **canale impresa** per la Composizione Negoziata. Qualunque sia la porta, il flusso segue sempre la stessa sequenza.

FASE	CHE COSA COMPRENDE
1 • Primo ascolto	A bassa soglia, gratuito, senza documenti richiesti in via preliminare. Si accerta se il caso abbia una via legale e se ne informa l'interessato con chiarezza, anche quando l'esito è negativo.
2 • Presa in carico	Raccolta dei documenti essenziali, scheda anagrafica, consenso al trattamento e alla trasmissione, individuazione del Tribunale competente. Trasmissione al Centro con protocollo.
3 • Istruttoria	Ricostruzione della posizione, censimento dei creditori, calcolo del fabbisogno e del disponibile, individuazione della procedura, costruzione del piano, allineamento agli orientamenti del foro.
4 • Restituzione	Consegna della bozza di relazione e della nota di valutazione riservata, che espone separatamente elementi favorevoli, criticità e leve percorribili.
5 • Incarico	Il Referente verifica la procedibilità, predispone il preventivo secondo il regolamento dell'Organismo e conferisce l'incarico al Gestore.
6 • Ascolto e verifica	Il Gestore conduce il colloquio con l'istante, verifica gli elaborati, dispone le correzioni necessarie e assevera.
7 • Deposito	Deposito presso l'Organismo competente e prosecuzione dinanzi all'autorità giudiziaria a cura del difensore.
8 • Esito e rilevazione	Registrazione dell'esito in Piattaforma e alimentazione delle rilevazioni di rete e degli adempimenti informativi di legge.

Il flusso **può arrestarsi in qualunque fase**. L'arresto per assenza di via legale è comunicato all'interessato senza indugio, in forma comprensibile, con indicazione degli enti o delle strutture cui rivolgersi, e **senza ulteriori oneri a suo carico**.

Nella fase 1 non è richiesto alcun documento oltre a quelli identificativi essenziali. La richiesta documentale completa interviene nella fase 2 e, per il canale impresa, dopo la restituzione della pre-analisi.

UNA REGOLA OPERATIVA VERIFICATA SUL CAMPO

Chiedi poco, chiedi presto, chiedi il resto quando serve davvero. Una lista di quindici documenti al primo incontro allontana le famiglie, e l'allontanamento si traduce in casi non trattati — cioè in persone che restano nel circuito che le sta consumando.

Capitolo 14 — I tre pilastri del Debt Advice

Il servizio è uno, e sta in piedi su tre gambe. Toglietene una e il risultato non regge: chi è sommerso dai debiti ha bisogno che qualcuno gli sistemi i conti, ma anche che qualcuno lo aiuti a reggere il colpo e gli spieghi quali diritti aveva — non perché spenda male, ma perché nessuno glieli ha mai detti. I tre pilastri non sono una scelta di stile: sono la definizione stessa di *consulenza sul debito* data dall'art. 3, punto 22, della Direttiva (UE) 2023/2225.

Primo pilastro — La consulenza sul debito

È la parte che produce il risultato concreto. Un professionista **Gestore della Crisi**, iscritto all'albo tenuto presso il Ministero della Giustizia, esamina la posizione della famiglia e individua quale delle procedure del Codice della crisi si applica al suo caso. L'esito è un debito ristrutturato o cancellato per legge, con i pignoramenti fermati.

Il metodo ha una regola d'ingresso che vale la pena dichiarare: **si comincia dalla consulenza, non dalla pratica**. Non si firma un contratto né si versa un acconto prima di sapere se il caso è ammissibile e quale sia la strada giusta. Il primo colloquio serve a capire tre cose: dove si è davvero — perché il debito reale è spesso diverso da quello che si teme, e alcune somme sono prescritte, altre contestabili, altre più gravi di come sembrano; che cosa si rischia e quando — perché un pignoramento in arrivo, un'ipoteca o un'udienza già fissata cambiano priorità e tempi; e infine quale strumento la legge mette a disposizione.

Secondo pilastro — Il supporto psicologico

Il debito è anche una ferita, non solo un conto. Il supporto psicologico non è un servizio in più: è **parte esplicita della definizione europea** di consulenza sul debito. Un servizio che non lo prevede, semplicemente, non è Debt Advice — e in sede di bando questo è un elemento qualificante che pochi proponenti sono in grado di offrire realmente.

Il Dipartimento psicologico dell'Associazione offre:

- **Colloqui individuali** con psicologi iscritti all'Albo, gratuiti per l'utente del servizio;
- **Presa in carico del nucleo**: il debito è un fatto familiare, e i figli lo assorbono anche quando nessuno gliene parla;
- **Gestione dello stress da debito** e prevenzione delle condotte a rischio, in particolare il gioco d'azzardo, che è insieme causa e conseguenza del sovraindebitamento;
- **Gruppi di auto-mutuo-aiuto**, che riducono lo stigma e riportano le persone in relazione;
- **Raccordo con i servizi sanitari e sociali** del territorio: consultori, SerD, neuropsichiatria infantile, servizio sociale professionale.

L'AGGANCIO CON LA PROGRAMMAZIONE SANITARIA

Il sostegno psicologico è oggi riconosciuto fra le priorità della programmazione sanitaria nazionale, con l'equità nella salute come obiettivo esplicito. Un Distretto socio-sanitario o un'ASP che attiva il Debt Advice può rendicontare questo pilastro **anche sul versante sanitario**, non solo su quello sociale: è spesso la chiave che sblocca il finanziamento.

Terzo pilastro — L'educazione ai diritti del consumatore di credito

Qui conviene sgombrare il campo da un equivoco. Per «educazione finanziaria» molti intendono corsi su come fare la spesa, come risparmiare, come tenere il bilancio di casa. Non è questo il nostro mestiere, e non serve: le famiglie che arrivano ai nostri sportelli sanno far quadrare i conti meglio di chiunque le voglia istruire, lo fanno ogni giorno con quello che hanno. **Non sono povere perché spendono male.**

Quello che davvero non sanno — e che nessuno ha mai spiegato loro — è quali diritti avevano quando hanno firmato quel contratto, e quali regole avrebbe dovuto rispettare chi glielo ha fatto firmare. L'educazione che proponiamo è questa: non «imparate a gestire i vostri soldi», ma **«sappiate che cosa potete pretendere».**

Un cittadino che conosce i propri diritti non firma un revolving senza accorgersene, non paga una polizza che non gli spetta, non subisce telefonate di recupero crediti alle undici di sera e sa che può contestare — davanti all'Arbitro Bancario Finanziario, senza avvocato e a costo simbolico. È prevenzione vera, perché agisce prima che il debito diventi insostenibile.

PERCHÉ QUESTA FORMULA CONVINCE NEI BANDI

Perché risponde a tre requisiti che quasi tutti gli avvisi chiedono e che raramente stanno insieme: un **risultato misurabile** (le procedure concluse), una **presa in carico della persona** (il sostegno psicologico) e un'**azione preventiva e di comunità** (la formazione ai diritti). E li tiene insieme un unico soggetto, senza subappalti.

Capitolo 15 — Gli strumenti di legge: le quattro procedure e la Composizione Negoziata

Il Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza definisce sovraindebitamento lo stato di crisi o di insolvenza del debitore **non assoggettabile alla liquidazione giudiziale**: il consumatore, il professionista, l'imprenditore minore, l'imprenditore agricolo, le start-up innovative e ogni altro debitore non fallibile. Tradotto: le persone e le piccole realtà che, non potendo fallire, prima del 2012 restavano senza via d'uscita.

Le procedure sono quattro. Sceglierne una sbagliata non produce una domanda più debole: produce una domanda **inammissibile**. È la ragione per cui l'istruttoria non è mai una formalità.

LA SITUAZIONE DELLA FAMIGLIA	LO STRUMENTO DI LEGGE	CHE COSA OTTIENE
Nessun reddito né patrimonio aggregabile: non può pagare nulla, nemmeno un euro.	Esdebitazione del debitore incapiente art. 283 CCII	Cancellazione totale dei debiti, una volta nella vita , senza pagare nulla. Per quattro anni resta l'obbligo di segnalare le utilità rilevanti sopravvenute.
Ha un reddito, ma dopo rate, mutuo e spese fisse non resta di che vivere.	Ristrutturazione dei debiti del consumatore artt. 67-73 CCII	Un piano sostenibile deciso dal giudice, con abbattimento del debito e rata commisurata al reddito reale. I creditori non votano. È la procedura che consente di salvare la casa.

LA SITUAZIONE DELLA FAMIGLIA	LO STRUMENTO DI LEGGE	CHE COSA OTTIENE
Piccola impresa, artigiano, partita IVA in crisi ma con attività ancora recuperabile.	Concordato minore <i>artt. 74-83 CCII</i>	Continuità dell'attività e tutela dei posti di lavoro. Qui i creditori votano e servono le maggioranze di legge; se liquidatorio, occorre un apporto di risorse esterne.
C'è un patrimonio da liquidare e conviene farlo in modo protetto.	Liquidazione controllata <i>artt. 268 e ss. CCII</i>	Liquidazione ordinata a cura di un liquidatore nominato dal Tribunale, stop alle azioni esecutive ed esdebitazione finale. La legge protegge una parte del reddito e i beni necessari alla vita quotidiana.

IL CRITERIO PER ORIENTARSI IN TRENTA SECONDI

Se c'è **reddito disponibile** si va verso il piano o il concordato; se c'è **patrimonio ma non reddito**, verso la liquidazione; se non c'è né l'uno né l'altro, verso l'**esdebitazione dell'incapiente**. La qualità del debitore — consumatore o no — decide poi fra piano e concordato.

Che cosa cambia il giorno in cui la procedura si apre

I pignoramenti si fermano. Gli interessi smettono di correre. I creditori devono passare dal giudice. La famiglia torna a disporre del proprio stipendio. Sono quattro effetti che si producono **per legge**, non per negoziazione, e che nessun accordo privato con i creditori è in grado di garantire.

La quinta strada: la Composizione Negoziata della Crisi d'Impresa

Accanto alle quattro procedure di sovraindebitamento, l'ecosistema presidia lo strumento che il legislatore ha costruito per l'impresa: la **Composizione Negoziata** (artt. 12-25 CCII), che consente all'imprenditore di risanare il debito trattando con i creditori sotto la guida di un **Esperto indipendente** nominato dalla Camera di Commercio, e di aprire, se serve, un ombrello protettivo che blocca pignoramenti e azioni esecutive.

Vi accede l'imprenditore commerciale o agricolo, **in qualunque forma giuridica e di qualunque dimensione**: società di capitali e di persone, ditte individuali, imprese agricole, cooperative, grandi imprese e imprese sotto soglia. L'unica condizione soggettiva è l'iscrizione nel Registro delle Imprese. È un equivoco frequente e va tolto di mezzo subito, perché fa rinunciare imprese che avrebbero pieno titolo ad accedervi: «sotto soglia» non significa «solo sotto soglia».

La procedura è **volontaria e riservata** — nessun creditore può trascinarvi l'impresa, non c'è spossessamento, la gestione resta all'imprenditore — ed è **stragiudiziale e non concorsuale**: il Tribunale interviene solo su richiesta, per confermare le misure protettive e per autorizzare determinati atti.

Capitolo 16 — La rete territoriale: Organismi, sportelli, Tribunali

Un ecosistema si misura da dove arriva. Questa è l'estensione raggiunta dalla rete dell'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS alla data di redazione del presente documento.

62	84	65	15
ORGANISMI DI COMPOSIZIONE DELLA CRISI	SPORTELLI ATTIVI	SERVIZI DI SEGRETARIATO SOCIALE IN CONVENZIONE	REGIONI PRESIDATE

Gli Organismi sono iscritti al **Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia** e hanno competenza su **59 Tribunali** della Repubblica: Roma, Agrigento, Ascoli Piceno, Avellino, Aosta, Barcellona Pozzo di Gotto, Benevento, Belluno, Brindisi, Campobasso, Catania, Caltagirone, Caltanissetta, Caserta, Cassino, Catanzaro, Enna, Foggia, Frosinone, Gela, Isernia, Lagonegro, Lamezia Terme, Latina, Lecce, Marsala, Messina, Milano, Napoli, Napoli Nord, Nola, Nocera, Padova, Palermo, Patti, Pescara, Pistoia, Pesaro, Pordenone, Potenza, Prato, Ragusa, Rovigo, Santa Maria Capua Vetere, Salerno, Sciacca, Siracusa, Taranto, Teramo, Termini Imerese, Torino, Torre Annunziata, Trapani, Trieste, Treviso, Udine, Venezia, Verona e Vittoria.

Le **quindici Regioni** presidiate sono Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sicilia, Toscana, Valle d'Aosta e Veneto.

IL DATO CHE VA LETTO DUE VOLTE

La giurisdizione della rete copre **3.088 Comuni** — il **39,1%** dei Comuni italiani — per una popolazione complessiva di **28.140.011 abitanti**, pari al **47,7% della popolazione italiana**. Vuol dire che quasi un italiano su due risiede oggi in un territorio in cui esiste, a poca distanza, un Organismo di Composizione della Crisi della rete. Il limite, oggi, non è la copertura territoriale: è il **modo** in cui il servizio viene reso — se come attività sociale o come linea di ricavo.

Come nasce un presidio

La rete non si è costruita per espansione commerciale, ma per adesione istituzionale. Il percorso tipico, ripetuto decine di volte dal 2013 a oggi, è sempre lo stesso: un Comune delibera l'attivazione del Servizio di Segretariato Sociale per il sovraindebitamento; l'Associazione Territoriale competente costituisce l'Organismo di Composizione della Crisi; l'Organismo viene iscritto al Registro del Ministero della Giustizia con competenza sul Tribunale del comprensorio; lo sportello apre.

Accanto ai Comuni, la rete si è radicata attraverso convenzioni con soggetti che intercettano il bisogno prima di chiunque altro: organizzazioni sindacali e loro Camere del Lavoro, associazioni di categoria del commercio e dell'agricoltura, patronati, associazioni di consumatori, ordini professionali, enti di formazione, movimenti e fondazioni di ispirazione sociale. In alcuni territori l'aggregazione è avvenuta per reti di Comuni, con un ente capofila e decine di amministrazioni aderenti alla raccolta del bisogno.

Gli accordi con gli Enti Pubblici sono stipulati dalla Federazione o, su sua autorizzazione, dall'Associazione Territoriale competente, secondo tre modalità: **co-programmazione ex art. 55 CTS**; partecipazione a procedure

di evidenza pubblica; convenzione diretta. Ove l'Ente costituisca un **elenco di professionisti** del proprio territorio, le pratiche dei residenti sono assegnate attingendo a tale elenco secondo criteri fissati dall'Ente, di norma a rotazione, con correttivi per materia e carico di lavoro. Il termine ordinario fra il primo incontro istituzionale e l'operatività dello sportello è di **quattro-sei settimane**.

Capitolo 17 — Il Centro Nazionale Gestione Insolvenze e i suoi tre centri di lavorazione

Il **Centro Nazionale Gestione Insolvenze** è la struttura tecnica che esegue, in convenzione esclusiva con il Titolare, tutta la lavorazione specialistica dell'ecosistema. Non è un ufficio unico indistinto: è organizzato in **tre centri**, ciascuno con un oggetto delimitato, un responsabile, un manuale operativo e uno strumento dedicato.

CENTRO	OGGETTO	A CHI RISPONDE
Centro Servizi Sovraindebitamento	La lavorazione completa delle pratiche di sovraindebitamento della rete: dal fascicolo che arriva fino alla relazione che il Gestore assevera. Ricostruzione della posizione, censimento dei creditori, fabbisogno familiare, disponibile, cascata di pagamento, redazione della relazione.	Organismi e Gestori della rete
Centro Lavorazione Proposte Advisor (CLP)	La predisposizione di Relazioni Tecniche sulle procedure di sovraindebitamento su richiesta degli Advisor esterni — avvocati e commercialisti — che si rivolgono al Centro in forza di apposita convenzione. Consegna due atti: la Relazione Tecnica sulla carta intestata dell'Advisor e una nota di valutazione riservata.	Professionisti convenzionati
Servizio CNC	L'assistenza tecnica completa alla Composizione Negoziata della Crisi d'Impresa : dalla prima telefonata dell'impresa alla chiusura dell'istanza in Camera di Commercio, lungo otto fasi.	Imprese e loro advisor

UN IMPEGNO CHE È UN IMPEGNO, NON UNO SLOGAN

Il Centro si obbliga a consegnare la relazione **entro trenta giorni** dall'invio dei documenti completi. Il termine decorre da quando il fascicolo è completo: eventuali documenti mancanti sospendono il conteggio. Il corrispettivo è stabilito da convenzione, non trattato pratica per pratica.

La garanzia meno visibile e più preziosa

Fra le garanzie dichiarate dal Centro ce n'è una che merita di essere segnalata perché incide direttamente sull'uguaglianza di trattamento dei cittadini: la **ricerca in tempo reale degli orientamenti dei Tribunali** sulle procedure trattate. Ogni atto esce allineato alla giurisprudenza corrente del foro indicato. È anche la ragione per cui l'indicazione del Tribunale di riferimento è, in ogni modulo di invio, un dato che non può mancare.

L'effetto è quello che la Carta Etica definisce *standardizzazione dei criteri di ammissibilità*: un cittadino di un piccolo comune ottiene lo stesso livello di qualità tecnica di un cittadino di una grande città, e il suo caso viene impostato secondo gli orientamenti del giudice che lo esaminerà, non secondo una prassi generica. ## Capitolo 18 — L'infrastruttura digitale: OCC Solution, i Cruscotti, gli strumenti di supporto {cap}

L'Associazione Nazionale ha costruito una **catena integrata di distribuzione del servizio**, fondata su un software gestionale proprietario — **OCC Solution** — che traccia ogni fase procedurale, dalla presa in carico allo sportello fino alla presentazione al Tribunale, e restituisce, attraverso l'aggregazione dei dati, una visione reale e verificabile del bisogno nel Paese.

La Piattaforma è di proprietà della Federazione ed è concessa in uso alle Associazioni Territoriali federate secondo il Protocollo d'Intesa: non può essere ceduta, replicata o resa accessibile a terzi, ed è vietato replicare in archivi privati o in sistemi terzi le procedure avviate, nonché produrre documentazione procedurale parallela.

I Cruscotti: uno strumento per ogni ruolo

Sopra il gestionale opera una famiglia di **Cruscotti**: interfacce di lavoro che guidano e semplificano la parte ripetitiva del procedimento e che sono differenziate per profilo, in modo che ciascuno veda esattamente ciò che gli compete e nulla di più.

PROFILO	CHE COSA VEDE E CHE COSA FA
Centro Servizi	Il Cruscotto completo — internamente chiamato «il Padre» — con tutti i moduli di lavorazione e di predisposizione delle relazioni.
Gestore della Crisi	Presentazione e incarico, predisposizione dell'accesso, verbale di ascolto, certificazioni, verifica degli elaborati, disposizioni e asseverazione. La fase di lavorazione tecnica non gli è esposta, perché non gli compete.
Referente dell'Organismo	Registro delle domande, verifica di procedibilità, preventivo, conferimento e rotazione degli incarichi, dichiarazioni di assenza di conflitto, pubblicazione annuale degli incarichi per Gestore.
Advisor (avvocato, commercialista, consulente del lavoro)	Configurazione, anagrafica degli istanti, procedura richiesta, Tribunale, caricamento dei documenti, invio al Centro con protocollo, ritiro della relazione dalla bacheca e invio delle disposizioni.
Operatore dell'Ente Pubblico	Una pagina web intestata all'Ente: scheda di presa in carico della famiglia, allegazione dei documenti, consenso, trasmissione al Centro, elenco dei documenti da consegnare alla famiglia. Nessun accesso alla lavorazione.

PROFILO**CHE COSA VEDE E CHE COSA FA****Servizio CNC**

La ruota delle otto fasi, il calcolatore del compenso per moduli, l'elenco documenti, l'archivio pratiche, il contenuto documentale dell'impresa e le note già pronte da inviare.

L'accesso avviene con **credenziali nominative personali**: la condivisione delle credenziali è vietata e costituisce inadempimento. Il principio che governa l'assegnazione dei profili è il **minimo necessario**: ciascuno vede quanto occorre al proprio compito e nulla di più.

UN PRINCIPIO DI INGEGNERIA CHE È ANCHE UN PRINCIPIO DI EQUITÀ

Tutti i profili lavorano sul medesimo programma, caricato con un contrassegno che ne adatta la vista. Lo strumento non si duplica. Ne discende che **ogni miglioramento arriva contemporaneamente a tutti**: chi lavora in un piccolo Organismo di provincia usa esattamente lo stesso strumento, nella stessa versione, di chi lavora nella sede nazionale.

Gli strumenti di supporto, e il confine che non attraversano

La Piattaforma mette a disposizione del centro tecnico e dei professionisti una serie di strumenti di supporto all'istruttoria: aiutano a ordinare e riscontrare i documenti del debitore — visure catastali, Certificazioni Uniche, estratti conto, cartelle esattoriali, centrali rischi —, a compilare le sezioni procedurali del gestionale, a calcolare il piano di riparto nel rispetto della *par condicio* e delle cause di prelazione e a predisporre la base della relazione, che il professionista completa con l'analisi giuridica del caso. Sono strumenti di lavoro della Piattaforma, impiegati nei limiti e con le garanzie previste dalla Carta Etica.

LA REGOLA CHE GOVERNA GLI STRUMENTI DI SUPPORTO

Nessuno strumento sostituisce in alcun caso il giudizio professionale del Gestore della Crisi. Tutti i dati acquisiti o elaborati con il supporto della Piattaforma sono presentati all'operatore competente come **proposta da verificare e confermare**, e non sono consolidati senza conferma espressa. L'asseverazione, l'attestazione e ogni valutazione riservata dalla legge al Gestore restano **atti umani, personali e non delegabili**.

Lo scopo dichiarato è un altro, e vale la pena enunciarlo per esteso: **alleggerire il professionista dal carico ripetitivo per restituirgli il tempo dell'ascolto, della relazione umana e dell'analisi critica del caso.** In un servizio in cui la vergogna è la prima barriera, il tempo dell'ascolto non è un lusso: è la parte che funziona.

Una regola tecnica minore, ma rivelatrice del metodo: le rielaborazioni della relazione sono eseguite mediante **nuova lavorazione** e non mediante correzione isolata di singoli passaggi, al fine di preservare la coerenza fra testo, tabelle e prospetti. È il tipo di dettaglio che non compare nelle presentazioni commerciali e che invece decide se un atto regge alla lettura di un giudice.

Il trattamento dei dati avviene in ambiente protetto, 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. I dati confluiscono nel Bilancio Sociale solo in forma **aggregata e anonimizzata**.

Capitolo 19 — Le persone: chi fa che cosa, e dove finisce il compito di ciascuno

In una procedura intervengono molti soggetti, e la chiarezza dei confini è ciò che tiene in piedi la qualità degli atti. Questa tabella è, in forma sintetica, la stessa che ogni manuale operativo della rete riporta al proprio capitolo secondo.

CHI	CHE COSA FA	CHE COSA NON FA
L'istante	Porta i documenti, racconta la propria situazione, viene ascoltato, sottoscrive il verbale di ascolto e l'autocertificazione.	Non deve capire le norme: l'onere informativo è del sistema.
L'operatore di sportello (Ente o Associazione)	Accoglie la famiglia, raccoglie i documenti essenziali, compila la scheda di presa in carico, acquisisce il consenso, trasmette al Centro.	Non valuta l'ammissibilità, non indica la procedura, non anticipa esiti, non quantifica costi, non promette nulla.
L'Advisor (avvocato, commercialista, consulente del lavoro)	Assiste l'istante, definisce la strategia, raccoglie e trasmette la documentazione, presenza all'ascolto, deposita e difende in giudizio.	Non assevera: quel verbo appartiene al Gestore.
Il Centro tecnico	Istruisce, calcola, costruisce il piano, redige bozza di relazione e nota di valutazione.	Non decide: espone. Non assevera, non attesta, non sceglie l'Organismo, non deposita.
Il Referente dell'Organismo	Verifica la procedibilità, conferisce gli incarichi secondo criteri di equa distribuzione e rotazione, predispone o approva il preventivo, sottoscrive la dichiarazione di assenza di conflitto, presidia la regolarità delle iscrizioni.	Competenze proprie ex D.M. 202/2014, non comprimibili dal Modello; non sostituisce il Gestore nelle valutazioni tecniche.
Il Gestore della Crisi	Professionista iscritto all'Albo ministeriale. Conduce l'ascolto, verifica gli elaborati, dispone le correzioni, valuta la fattibilità, assevera . Esegue personalmente la prestazione.	Non è il difensore dell'istante: opera con funzione fiduciaria e pubblicistica.
Lo psicologo	Colloqui individuali e di nucleo, gruppi di auto-mutuo-aiuto, raccordo con i servizi sanitari territoriali. Iscritto all'Albo.	Non entra nel merito della procedura.
Il Consiglio Direttivo dell'Associazione Territoriale	Adotta le deliberazioni di competenza, vigila sull'applicazione del Modello nella propria sede e risponde alle richieste della Commissione di Garanzia.	Non deroga ai Protocolli senza autorizzazione della Federazione.

PERCHÉ OGNI PROFESSIONE SERVE, E NON È INTERCAMBIABILE

Gli **avvocati** predispongono il ricorso, seguono il procedimento davanti al giudice, gestiscono le opposizioni alle esecuzioni. I **commercialisti** ricostruiscono la posizione debitoria e fiscale — cassetto fiscale, estratti di ruolo, cartelle — costruiscono i conti del piano e seguono le posizioni di imprese minori, artigiani e partite IVA. I **consulenti del lavoro** leggono buste paga e cedolini, verificano cessioni del quinto e delegazioni di pagamento, ricostruiscono i pignoramenti presso terzi e calcolano il reddito effettivamente disponibile: sono determinanti proprio nei casi di lavoro povero, che sono la maggioranza.

Capitolo 20 — Gli standard di risultato: che cosa la rete garantisce, e in quanto tempo

Questa è la pagina che distingue una dichiarazione d'intenti da un impegno. Gli standard che seguono sono **obblighi organizzativi** assunti dalla Carta Etica e verificabili sulle evidenze registrate in Piattaforma (capitolo 31). Non sono aspirazioni: sono ciò che la Commissione di Garanzia controlla, e ciò che un Ente convenzionato può pretendere.

STANDARD	CONTENUTO
Gratuità di ingresso	Il primo ascolto e la valutazione di ammissibilità sono gratuiti , per chiunque e in qualunque canale, e non comportano alcun onere né alcuna sottoscrizione preventiva.
Informazione completa	All'esito del primo ascolto sono comunicati: la procedura astrattamente applicabile, i tempi prevedibili e l'indicazione dei costi effettivi secondo il regolamento dell'Organismo.
Dovere di arresto	L'assenza di via legale è comunicata senza indugio, con indicazione degli enti cui rivolgersi e senza ulteriori oneri.
Tempo di istruttoria	Restituzione degli elaborati entro trenta giorni dal ricevimento della documentazione completa. Le integrazioni documentali sospendono il termine.
Allineamento giurisprudenziale	Gli elaborati sono allineati agli orientamenti in essere del Tribunale indicato quale foro di riferimento; l'indicazione del foro è dato obbligatorio in fase di trasmissione.
Uniformità	Metodo, struttura degli elaborati e criteri di calcolo sono i medesimi su tutto il territorio nazionale, indipendentemente dalla dimensione dell'Organismo.
Accesso degli incapienti	Segnalazione obbligatoria dei casi che possono beneficiare del Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale.
Presa in carico integrale	Disponibilità dei tre pilastri della consulenza sul debito: assistenza tecnico-legale, supporto psicologico, educazione ai diritti del consumatore di credito.

Gli standard del presente capitolo **non incidono** sulla determinazione del fondo spese e dei compensi dell'Organismo, disciplinati dal D.M. 202/2014 e dal regolamento di ciascun Organismo: quello è un piano diverso, e il capitolo 24 spiega perché non si tocca.

Gli standard verso gli altri interlocutori

Alle **amministrazioni convenzionate** sono resi: la pagina web dedicata intestata all'Ente; la formazione gratuita 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. L'attivazione non richiede all'Ente nuova sede, personale aggiuntivo, acquisto di software né stanziamento dedicato: richiede un atto, un ufficio referente e una postazione esistente. Agli **Enti del Terzo Settore** convenzionati sono resi i medesimi servizi di sportello, con facoltà di partecipazione congiunta a procedure di evidenza pubblica.

Agli **Advisor convenzionati** il Centro rende: la **relazione tecnica** sulla procedura, destinata a essere allegata all'istanza depositata dall'Advisor; la **nota di valutazione riservata**; la revisione degli elaborati su disposizione dell'Advisor fino alla piena soddisfazione. Ove l'Advisor indichi una procedura che dall'istruttoria risulti non corretta, il Centro lavora quella corretta e ne dà motivazione prima del deposito: l'indicazione dell'Advisor costituisce **punto di partenza e non vincolo**.

Alle **imprese** che accedono al canale della Composizione Negoziata: la fase di contatto e richiesta preliminare non comporta oneri, e ciò è dichiarato per iscritto; il corrispettivo è articolato per **moduli** corrispondenti a porzioni definite di lavorazione, con pagamento a stato di avanzamento e struttura dichiarata prima dell'incarico. Il Centro **non predispone** 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. L'attestazione, ove richiesta, compete a un attestatore indipendente estraneo al Centro.

Capitolo 21 — La formazione: alta formazione universitaria e rete professionale

Un ecosistema di questa natura non può reggersi su professionisti improvvisati. La formazione è, fin dall'origine, una delle attività caratterizzanti dell'Associazione, ed è articolata su tre livelli. Vale, per tutti, una regola d'accesso: **nessun soggetto opera sulla Piattaforma senza avere completato la formazione corrispondente al proprio profilo**.

Alta formazione universitaria

L'Associazione ha sottoscritto con l'**Università degli Studi di Catania** un accordo quadro per l'organizzazione in convenzione di percorsi di alta formazione:

- alta formazione di abilitazione e aggiornamento «**Il Gestore della Crisi**» per laureati magistrali in materie economiche o giuridiche, ai sensi del D.M. 202/2014, art. 5 co. 1 lett. b);
- alta formazione «**Il Gestore della Crisi**» per iscritti agli Ordini di Avvocati, Dottori Commercialisti, Esperti Contabili e Notai;
- alta formazione «**Gestore del Debito**», con funzione di ausiliario nella gestione della crisi da sovraindebitamento;
- alta formazione «**Advisor del Gestore della Crisi** nella predisposizione dei piani di risanamento delle aziende»;

- alta formazione «**Referente di Organismo di Composizione della Crisi**»;
- alta formazione e aggiornamento «**Funzione di Gestione e Controllo**» ex art. 356 co. 1 CCII, secondo le linee guida della Scuola Superiore della Magistratura.

Restano ferme, e non sono sostituite da questi percorsi, le prescrizioni di qualificazione e aggiornamento dei Gestori della Crisi di cui all'art. 4, commi 5 e 6, del D.M. 202/2014.

Formazione degli operatori pubblici

La formazione dei dipendenti degli Enti convenzionati è **gratuita** e si esaurisce in due incontri di circa un'ora e mezza ciascuno, in presenza o a distanza. Il primo incontro è dedicato a **capire**: che cos'è il sovraindebitamento e perché non è una colpa; che cos'è il Debt Advice e perché è un diritto; le procedure del Codice della crisi in tabella; che cosa non si promette mai; il ruolo dell'operatore — accogliere, raccogliere, trasmettere. Il secondo è dedicato a **fare**: una presa in carico completa, con le mani sulla tastiera, dall'inizio alla fine.

IL CRITERIO PER DIRE CHE LA FORMAZIONE È CONCLUSA

Il criterio è funzionale, non formale. L'operatore è formato quando riesce a fare da solo, senza guardare gli appunti, una presa in carico completa **e sa dire con parole sue che cosa succederà alla famiglia nelle settimane successive.**

Formazione della rete professionale e accreditamenti sanitari

La formazione dei professionisti che entrano negli elenchi territoriali è a cura e a carico dell'Associazione: metodo di lavoro, modulistica, procedure operative, rapporti con l'Organismo. Gli Ordini professionali possono riconoscere i crediti formativi ai propri iscritti.

Sul versante psicologico, l'Associazione è **accreditata presso il Servizio Sanitario Nazionale** quale struttura privata abilitata all'erogazione del tirocinio formativo di psicologi per l'abilitazione alla psicoterapia, a seguito di convenzione con l'Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona — scuola di specializzazione equiparata alle scuole universitarie — ed è stata riconosciuta dalla Commissione tecnico-consulativa del Ministero dell'Università quale sede idonea allo svolgimento del tirocinio.

Capitolo 22 — La Commissione Nazionale di Garanzia

Un sistema che si autoregolamenta ha un problema evidente: chi controlla che le regole siano rispettate, se chi le ha scritte è lo stesso che ne beneficia? Il Modello risponde istituendo un organo terzo — la **Commissione Nazionale di Garanzia**, che la Carta Etica istituisce — con competenze proprie, autonome e non delegabili, disciplinate da un regolamento dedicato.

FUNZIONE	CONTENUTO
Vigilanza	Verifica che la Carta Etica e il Modello siano effettivamente attuati dagli Organismi della rete: utilizzo della Piattaforma e dell'infrastruttura, rispetto delle condizioni economiche, condotta verso i debitori, cooperazione al Bilancio Sociale.
Ricezione delle segnalazioni	Riceve e valuta le segnalazioni provenienti da persone o da Enti : un debitore, un familiare, un Comune convenzionato, un Ordine professionale, un altro Ente del Terzo Settore. Non serve essere parte della rete per segnalare.
Accertamento	Istruisce in contraddittorio e delibera se la Carta Etica sia stata rispettata o violata. La delibera di accertamento è di sua competenza esclusiva e costituisce presupposto necessario delle determinazioni del Consiglio Direttivo in materia di recesso dal rapporto federativo e di revoca della licenza.
Gestione del plafond	Amministra le risorse annualmente assegnate per sostenere i costi di accesso alle procedure in favore delle persone in stato di bisogno (capitolo 23).

Il procedimento, e le garanzie di chi vi è sottoposto

La vigilanza non è un potere sommario. Il procedimento è scritto, scandito e con contraddittorio pieno:

FASE	CHE COSA COMPORTA
1. Avvio	D'ufficio, sulla base delle evidenze registrate in Piattaforma, oppure su segnalazione di persone o Enti.
2. Comunicazione	Comunicazione di avvio in forma scritta , con indicazione dei fatti addebitati, delle norme violate e del termine per le deduzioni.
3. Difesa	Quindici giorni per presentare deduzioni scritte. La Commissione può chiedere documentazione integrativa o convocare il soggetto per un'audizione.
4. Delibera	Scaduto il termine, la Commissione delibera entro i successivi dieci giorni . Le sanzioni sono graduate secondo proporzionalità e progressività: richiamo istituzionale, esclusione temporanea dal Fondo, provvedimento espulsivo.

FASE

CHE COSA COMPORTA

5. Esecuzione

Quando la Commissione accerta la violazione nella sua forma più grave, il **Consiglio Direttivo della Federazione Nazionale delibera l'espulsione dell'Organismo dal sistema**, con revoca dell'uso del nome, del logo, del marchio e dell'infrastruttura, e ne dà comunicazione a tutta la rete. La deliberazione è comunicata anche al Ministero della Giustizia, responsabile del registro, e, nei casi previsti, all'Ordine professionale di appartenenza.

LA TUTELA CHE VIENE PRIMA DI TUTTE

Nel disporre l'esclusione o l'espulsione di un Organismo, i debitori già presi in carico sono orientati verso altro Organismo **nell'esclusivo interesse del debitore e senza alcuna penalizzazione del suo percorso di risanamento**. La sanzione colpisce chi ha violato, non chi si era affidato a lui.

Perché l'indipendenza è la condizione, non un ornamento

La Commissione è indipendente in quattro sensi, tutti verificabili. È indipendente **nella composizione**: cinque componenti, tutti esterni alla rete, designati nel loro insieme da enti pubblici, università, Ordini professionali, Caritas ed Enti del Terzo Settore, associazioni dei consumatori — con la possibilità di autocandidatura per chi ne abbia i requisiti — e mai scelti dalla Federazione, che si limita a prenderne atto. È indipendente **dall'operatività**: non lavora pratiche, non ha ricavi legati al volume, non compete con gli Organismi che vigila. È indipendente **nel giudizio**: la delibera di accertamento non è sottoposta a ratifica né a valutazione di opportunità. È indipendente **nell'accesso**: chiunque può rivolgersi ad essa, anche dal di fuori della rete, e le segnalazioni dei cittadini e degli Enti hanno lo stesso peso di quelle interne.

CHI GIUDICA NON INCASSA

È la regola che tiene insieme l'intera costruzione. La Commissione non ha interesse economico all'esito dei procedimenti che istruisce, e non trae vantaggio dal numero delle pratiche lavorate dalla rete. Le risorse che amministra non provengono da trattenute sulle pratiche — **ogni meccanismo di trattenuta o conferimento percentuale obbligatorio dalle pratiche ordinarie degli Organismi è espressamente vietato dalla Carta** — ma da uno stanziamento deliberato a valle dei risultati di bilancio.

Capitolo 23 — Il Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale e il plafond annuale

C'è un paradosso che questo settore porta con sé fin dall'origine, e che il Fondo esiste per risolvere: **le procedure che servono a chi non ha nulla hanno comunque un costo**. L'Organismo di Composizione della Crisi ha compensi determinati per legge; il Gestore ha diritto a un compenso; le spese di procedura esistono. Ne consegue che, senza un intervento, il debitore più povero — quello per cui la legge ha scritto l'esdebitazione dell'incapiente — è esattamente quello che non può accedervi.

Che cosa ha fatto lo Stato, e perché non basta

La Legge di Bilancio 2025 ha istituito il **Fondo Nazionale per l'Esdebitazione degli Incapienti** presso il Ministero della Giustizia, con una dotazione iniziale di 500.000 euro per l'anno 2025, demandando le modalità operative a un decreto interministeriale. La Carta Etica dell'Associazione registra due fatti, con la franchezza che la caratterizza: che alla data della sua adozione il decreto attuativo non risultava emanato, rendendo lo strumento non operativo sul piano pratico; e che, anche a decreto emanato, **la dotazione pubblica disponibile è palesemente inadeguata all'entità reale del fenomeno.**

Nessuna proposta di legge può colmare nell'immediato un bisogno così esteso, in un Paese che non dispone delle risorse strutturali necessarie. La risposta deve partire dal basso.

Che cos'è il Fondo

Il **Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale**, istituito dalla Carta Etica e amministrato dalla Commissione Nazionale di Garanzia, è lo strumento operativo primario della rete nazionale per garantire l'accesso ai servizi di composizione della crisi ai cittadini incapienti o in stato di povertà estrema. **Interviene a copertura parziale dei costi di accesso alla procedura**, ed esclusivamente per il costo di utilizzo degli Organismi di Composizione della Crisi.

Non è alternativo al Fondo statale né a qualunque altro intervento pubblico presente o futuro: **ne è il complemento sussidiario**, operativo nell'immediato e capillarmente radicato sul territorio. Laddove un debitore benefici di un contributo statale, il Fondo potrà intervenire a copertura delle voci residue o nei casi in cui l'intervento pubblico risulti inaccessibile.

ELEMENTO	DISCIPLINA
Destinatari	Esclusivamente i cittadini in stato di bisogno. Le disposizioni non riguardano i professionisti della rete, i cui obblighi sono disciplinati da una sezione autonoma della Carta.
Fonti di alimentazione	Stanziamenti annuali della Federazione Nazionale; contributi di Enti Pubblici (Regioni, Comuni, enti locali) e di soggetti privati (fondazioni bancarie, enti filantropici, imprese sociali); donazioni liberali, lasciti testamentari ed erogazioni del Terzo Settore; stanziamenti di leggi dello Stato in materia di contrasto all'usura e alla povertà.
Divieto espresso	È vietato ogni meccanismo di trattenuta o conferimento percentuale obbligatorio dalle pratiche ordinarie degli Organismi a beneficio del Fondo. Le risorse ordinarie degli Organismi sono vincolate al sostentamento delle Segreterie Amministrative territoriali e ai costi operativi delle sedi locali.

ELEMENTO	DISCIPLINA
Istruttoria	La domanda è corredata dal certificato ISEE in corso di validità, dalla documentazione reddituale consegnata all'Organismo e dal preventivo sottoscritto dall'istante; è accoglibile solo se il valore ISEE non eccede il limite previsto dalle norme nazionali per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato. La delibera è di competenza esclusiva della Commissione; il silenzio equivale a diniego.
Misura del contributo	Il contributo è destinato esclusivamente all' avvio dell'istanza — fondo spese e competenze dovute sino alla consegna all'Advisor della relazione asseverata dal Gestore — ed è pari, per il primo anno, al massimo al 30% del costo previsto dal preventivo per tale fase , non dell'intero preventivo, al fine di massimizzare il numero dei beneficiari. Per gli anni successivi la percentuale è rideterminata dalla Commissione nel rispetto del plafond.
Riservatezza	I dati personali, reddituali e familiari degli istanti sono accessibili esclusivamente alla Segreteria della Commissione e ai suoi componenti, per le sole finalità istruttorie.

Il plafond annuale: come il Fondo si alimenta davvero

La novità che il Modello introduce, e che rende il Fondo qualcosa di più di una dichiarazione di disponibilità, è il meccanismo con cui viene dotato di risorse ogni anno.

Sui risultati di bilancio della Federazione Nazionale viene assegnato annualmente alla Commissione Nazionale di Garanzia un plafond, che la Commissione utilizza per sostenere i costi di accesso delle persone alle procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento. Non è una raccolta fondi occasionale né un'erogazione discrezionale: è una posta deliberata sui risultati dell'esercizio, che entra nel ciclo di programmazione dell'Associazione come qualunque altra destinazione.

UN SISTEMA DI AUTOFINANZIAMENTO, E LA RAGIONE PER CUI SERVE

La convinzione che sta alla base di questa scelta è dichiarata senza infingimenti: il bisogno è così **esteso e profondo** che gli interventi pubblici — che pure sono necessari e che l'Associazione sollecita — non sono e non saranno sufficienti. Un sistema che aspetti il decreto attuativo di un fondo statale per aiutare una persona incapiente ha già perso quella persona.

Da qui la decisione di dotarsi di una capacità propria, immediata e indipendente dai tempi della finanza pubblica: **l'autofinanziamento non sostituisce l'intervento dello Stato, lo anticipa e lo integra** sui casi che non possono attendere.

Un auspicio, rivolto al Terzo Settore

L'Associazione ritiene che questa forma di intervento possa contribuire concretamente a **ridurre le disuguaglianze**, e che il suo effetto sarebbe moltiplicato se non restasse isolato. Per questo l'auspicio, formulato apertamente, è che **si costituisca una rete di Enti del Terzo Settore che adottino provvedimenti dello stesso tipo**: destinare

una quota dei propri risultati a rimuovere la barriera economica che impedisce l'accesso a un diritto già riconosciuto dalla legge.

Non serve che ciascuno faccia tutto. Serve che molti facciano la propria parte sullo stesso principio: *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*. Una quota destinata a coprire il costo di una procedura non produce assistenza: produce l'**uscita definitiva** di un nucleo dalla condizione di bisogno.

Il Fondo è, in sostanza, il luogo in cui il principio di de-commercializzazione smette di essere una rinuncia al profitto e diventa una **redistribuzione attiva**: la rete non si limita a non guadagnare sui poveri, si organizza per pagare al posto loro.

Capitolo 24 — I tre piani economici, distinti e non sovrapponibili

Nel sistema convivono tre rapporti economici **distinti per soggetti, causa e disciplina**. La loro confusione è fonte di equivoci e va evitata in ogni comunicazione, interna ed esterna. È il capitolo che risponde in anticipo alla domanda più insidiosa che il sistema riceve.

PIANO	FRA CHI	CAUSA E DISCIPLINA
Primo Compensi dell'Organismo	Organismo ↔ debitore istante	Fondo spese e compensi per la gestione della procedura. Disciplinati dagli artt. 10, comma 3, e 14 e seguenti del D.M. 202/2014 e dal regolamento approvato di ciascun Organismo. Determinati dal Referente mediante preventivo analitico previamente comunicato al debitore. La Federazione non ha titolo per disciplinare questo piano e il Modello non vi incide.
Secondo Servizi resi dalla Federazione alla persona	Federazione, per il tramite del braccio operativo ↔ persona o impresa assistita	Consulenza sul debito, supporto psicologico, educazione ai diritti, assistenza al canale impresa. È il piano cui si applica il vincolo della Carta: gratuità per gli incapienti e, per gli altri, corrispettivi non eccedenti i costi effettivamente sostenuti, senza margine , secondo l'art. 79, comma 2, del Codice del Terzo Settore.

PIANO	FRA CHI	CAUSA E DISCIPLINA
Terzo Contributo federativo	Associazione Territoriale → Federa- zione	Quota di iscrizione alla Federazione e partecipazione ai costi di funziona- mento e aggiornamento del Modello Organizzativo, della Piattaforma e dei Protocolli, determinata in misura per- centuale secondo il Protocollo d'Intesa. È un rapporto interno alla rete federativa , corrispettivo di servizi resi dalla Federazione alle proprie federate, e non concorre a formare il costo posto a carico del debitore .

Il vincolo di de-commercializzazione assunto dalla Carta opera sul **secondo piano**. Il primo è materia ministeriale; il terzo è materia federativa fra enti associativi. Nelle comunicazioni istituzionali e nella modulistica destinata alle persone assistite i tre piani sono tenuti distinti e, ove pertinente, esplicitati. 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.

LA DOMANDA PIÙ INSIDIOSA, E LA RISPOSTA

«Se dite che non c'è margine, che cos'è quella percentuale?» La risposta è che appartiene a un rapporto diverso, fra soggetti diversi, per una causa diversa, e che **non transita dal prezzo pagato da chi è in difficoltà**. È la quota con cui una rete associativa mantiene in vita gli strumenti comuni: esattamente ciò che ogni federazione fa, e che qui è scritto anziché sottinteso.

Capitolo 25 — Radicamento istituzionale e dimensione europea

Accreditamenti e riconoscimenti

- Ammessa al progetto «**Next Napoli**» nell'ambito del PN Metro Plus e Città Medie del Sud 2021-2027, Priorità 4 «Servizi per l'inclusione e l'innovazione sociale».
- Componente del **Tavolo antiusura della Prefettura di Palermo**.
- **ASP di Catania** — Programma Nazionale Equità nella Salute 2021-2027: convenzione per il contrasto alla povertà sanitaria.
- Accreditata presso **ASST Crema, Ospedale Maggiore — Regione Lombardia**, con partecipazione al Tavolo di consultazione sociosanitaria nelle aree «Marginalità, disagio e dipendenze» e «Prevenzione e promozione della salute».
- Accreditata presso il **Servizio Sanitario Nazionale** per il tirocinio formativo degli psicologi, con riconoscimento del Ministero dell'Università.
- Partner, quale Ente del Terzo Settore, di interventi nell'ambito del **PON Inclusione**, Asse 6, per il contrasto agli effetti della pandemia.
- Partecipazione a tavoli di **co-programmazione e co-progettazione ex artt. 55 e ss. CTS** presso ambiti sociali territoriali in più regioni.

La dimensione europea

L'Associazione è **membro attivo dello European Consumer Debt Network (ECDN)**, con sede a Bruxelles, la rete europea delle organizzazioni che si occupano di sovraindebitamento dei consumatori. Ha sottoscritto un accordo quadro con la **Universidad Nebrija** di Madrid. Sostiene il progetto **PEPPI — *Provision of a European Platform for the Prevention of Over-indebtedness***, cofinanziato dall'Unione Europea, che si propone di creare una rete europea di organizzazioni di consulenza finanziaria sul debito, sviluppare strumenti e metodi di prevenzione dell'indebitamento eccessivo e promuovere la cooperazione fra autorità nazionali e società civile.

PERCHÉ LA DIMENSIONE EUROPEA CONTA ANCHE IN UN PICCOLO COMUNE

Perché la Direttiva (UE) 2023/2225 non è un riferimento decorativo: è la fonte che trasforma la consulenza sul debito da iniziativa volontaria a **servizio che gli Stati membri devono rendere facilmente accessibile**. Un Ente che attiva oggi il servizio non anticipa una moda: dà attuazione, sul proprio territorio, a un obbligo che l'ordinamento europeo ha già assunto e che quello nazionale sta recependo.

Parte Terza — Le quattro porte d'ingresso

Lo stesso ecosistema, visto da chi vi entra: una famiglia, un'amministrazione, un professionista, un'impresa.

Capitolo 26 — Per le famiglie e le persone

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

Non è così. C'è una legge dello Stato che si occupa proprio delle persone e delle famiglie sommerse dai debiti. Non è una legge per le aziende: c'è una parte scritta apposta per chi ha preso prestiti, ha perso il lavoro, si è ammalato, ha avuto una separazione, ha fatto da garante a qualcuno, o semplicemente non ce l'ha più fatta.

I tre servizi che si possono chiedere

SERVIZIO	CHE COSA È
Consulenza sul debito	Qualcuno guarda la situazione per intero — quanto si deve, a chi, con quali conseguenze — e dice a che punto si è e che cosa la legge permette di fare.
Supporto psicologico	Colloqui riservati con psicologi iscritti all'Albo. Perché il debito non pesa solo sul conto corrente: pesa sul sonno, sui rapporti, sui figli.
Educazione ai propri diritti	Strumenti semplici per capire come funziona il credito e sapere che cosa si può pretendere da banche, finanziarie e società di recupero.

Se ne può chiedere uno, due o tutti e tre. E non è un elenco inventato: è la definizione che la Direttiva europea dà della consulenza sul debito.

CHE COSA VUOL DIRE «INDIPENDENTI»

Vuol dire che chi consiglia non guadagna dalla strada che fa prendere. Non è la banca, non è la finanziaria, non è la società che ha comprato il debito e telefona per farsi pagare, non è un'agenzia che vive di percentuali sul recupero. **È qualcuno che sta dall'altra parte del tavolo.** Questa differenza, quando si è nei guai, è tutto.

Perché si comincia dalla consulenza e non dalla pratica

Chi ha già cercato aiuto altrove si è forse sentito proporre subito «la pratica»: firma qui, paghiamo un acconto, ci pensiamo noi. È il modo più rapido per spendere soldi in una procedura che magari non era quella giusta, o che non era il momento di avviare. Qui si fa il contrario: **il primo passo è un colloquio, non un contratto.**

UNA PROMESSA CHE POSSIAMO MANTENERE

Non vendiamo illusioni. Se il caso ha una soluzione, la spieghiamo con i numeri alla mano. Se non ce l'ha, lo diciamo subito e con chiarezza — e non facciamo spendere altro. La consapevolezza, anche quando è amara, vale più di una speranza costruita a tavolino.

I documenti: pochi, e al momento giusto

Ci sono due momenti diversi, e confonderli è la ragione per cui tante persone si scoraggiano. Al **primo incontro** servono tre cose: un documento d'identità in corso di validità, il codice fiscale o la tessera sanitaria, lo stato di famiglia. Tutto il resto — redditi, visure, contratti, estratti conto, cartelle, atti giudiziari — viene chiesto **dopo**, in istruttoria, quando si sa quale procedura si percorre davvero.

È una regola operativa precisa: *chiedi poco, chiedi presto, chiedi il resto quando serve davvero*. Consegnare alla prima visita una lista di quindici documenti fa scappare le famiglie, ed è un errore che si paga in vite non aiutate.

E SE I DEBITI RIGUARDANO UN'ATTIVITÀ?

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

L'ULTIMA COSA, CHE È ANCHE LA PRIMA

Il momento in cui si chiede aiuto conta più di ogni altra cosa. Più si aspetta, meno strumenti restano: gli interessi crescono, i creditori si muovono, le possibilità si stringono. Il momento giusto è adesso — non fra sei mesi, quando «si sarà capito meglio». **Non si capirà meglio da solo.**

Capitolo 27 — Per gli Enti Pubblici e per gli Enti del Terzo Settore

Questa è la sezione destinata ai Comuni, alle Aziende sanitarie provinciali, ai Distretti socio-sanitari, agli ambiti territoriali sociali e agli Enti del Terzo Settore che intercettano il bisogno prima di chiunque altro.

IN TRE MINUTI

Che cosa offrite ai vostri cittadini. Tre servizi gratuiti: la consulenza sul debito che porta alla cancellazione o alla riduzione legale dei debiti, il supporto psicologico alla persona e alla famiglia, l'educazione ai diritti che spettano a chi ha chiesto un prestito.

Quanto costa all'Ente. Nulla. Nessun onere a carico del bilancio per l'avvio. La formazione dei vostri uffici è gratuita. Il servizio è senza scopo di lucro: gratuito per gli incapienti, altrimenti a corrispettivi che non superano i costi effettivi.

Come si attiva. Tre strade: la co-programmazione ex art. 55 CTS — senza gara, riservata per legge agli ETS; la partecipazione a un bando; una convenzione diretta. Basta una delibera e un ufficio referente.

Che cosa ci guadagna il territorio. Una rete di professionisti locali — avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro — che l'Ente stesso costituisce e da cui vengono assegnate le pratiche. Le famiglie restano sul territorio, il lavoro anche.

Le tre strade

STRADA	QUANDO SI USA	CHE COSA SERVE
Co-programmazione <i>art. 55 CTS — la via maestra</i>	Quando l'Ente vuole individuare, insieme agli Enti del Terzo Settore, i bisogni del territorio e le risposte da dare. Procedura amministrativa senza gara , riservata per legge agli ETS. È la strada più rapida e la più solida.	Un atto di indirizzo, un avviso pubblico di manifestazione di interesse, uno o più tavoli, un documento finale di programmazione.
Bando o avviso	Quando l'Ente dispone di risorse dedicate — fondi di ambito, PNRR, fondi regionali, fondi per la povertà o l'inclusione — e deve selezionare i soggetti attuatori.	Nulla di particolare da parte dell'Ente: partecipiamo noi, anche in partenariato con altri soggetti del territorio o come partner di un capofila.
Convenzione diretta	Quando l'Ente vuole partire subito, in via sperimentale, sul solo segretariato sociale e senza impegno di spesa.	Una delibera di presa d'atto e uno schema di convenzione, che forniamo già redatto.

I sette passi dell'attivazione

Dal primo incontro all'apertura dello sportello passano, di norma, quattro-sei settimane.

PASSO	CHE COSA COMPORTA
1. Incontro di presentazione	Un'ora con l'Assessore, il Dirigente o il Direttore. Si guardano insieme i numeri del territorio e si capisce se il bisogno c'è. Nessun impegno.
2. Atto dell'Ente	Delibera di avvio della co-programmazione, determina di partecipazione al bando o delibera di presa d'atto. Forniamo noi le bozze , già motivate e con i riferimenti normativi al posto giusto: l'ufficio le adatta, non le scrive da zero.

PASSO

CHE COSA COMPORTA

3. Ufficio referente e operatore

Serve una persona, non un ufficio nuovo: di norma un'assistente sociale o un istruttore amministrativo dei servizi sociali, con la sua email istituzionale.

4. Formazione dell'operatore

Due incontri di circa un'ora e mezza, gratuiti, in presenza o a distanza.

5. Avviso per la rete dei professionisti

Manifestazione di interesse rivolta ad avvocati, commercialisti e consulenti del lavoro del territorio. Anche qui la bozza la forniamo noi.

6. Pagina dedicata

Creiamo la pagina web intestata all'Ente e consegniamo il collegamento da pubblicare sul sito istituzionale.

7. Apertura e comunicazione

Si concorda una data e si informano i servizi, le parrocchie, i patronati, i sindacati, i centri anziani, le scuole. Da quel giorno lo sportello lavora.

CHE COSA NON SERVE

Non serve una nuova sede. Non serve personale aggiuntivo. Non serve un software da acquistare. Non serve un capitolo di bilancio dedicato per partire. **Serve una delibera, una persona e una stanza già esistente.**

CHE COSA SUCCEDDE AL CITTADINO INCAPIENTE DEL VOSTRO COMUNE

È la domanda che gli assessori pongono per prime, e la risposta è la parte del modello che più spesso sorprende. Anche una procedura che cancella integralmente i debiti ha un costo di legge — il compenso dell'Organismo e del Gestore della Crisi — e quel costo, senza un intervento, esclude proprio chi la legge voleva tutelare.

Per questo la rete si è dotata di un **Fondo di Solidarietà per la Dignità Sociale**, alimentato ogni anno da un plafond deliberato sui risultati di bilancio della Federazione Nazionale e amministrato dalla Commissione di Garanzia (capitoli 22 e 23). In concreto: **un residente del vostro territorio in condizione di incapacienza può accedere alla procedura anche se non dispone di un euro**, e l'Ente non deve stanziare nulla perché ciò accada.

Se poi l'Amministrazione desidera intervenire con risorse proprie a favore delle persone in condizione di povertà, può farlo con un contributo dei soli costi: rendicontabile e ammissibile proprio perché non c'è profitto.

La long list: lo strumento che rende il servizio davvero dell'Ente

L'Ente pubblica un avviso di disponibilità rivolto agli avvocati, ai commercialisti e ai consulenti del lavoro del proprio territorio; chi aderisce entra nell'elenco; le pratiche delle famiglie residenti vengono assegnate attingendo a quell'elenco, secondo criteri fissati dall'Ente stesso — di norma rotazione, con correttivi per materia e per carico di lavoro.

Il risultato è un circuito virtuoso: **le pratiche restano sul territorio**, i professionisti locali ricevono incarichi, gli Ordini professionali vedono l'Amministrazione come interlocutore, e l'Ente ha un ruolo attivo e non di solo rinvio.

La formazione dei professionisti che entrano nell'elenco è a nostro carico, e gli Ordini possono riconoscere i crediti formativi.

Se l'Ente non costituisce l'elenco, il servizio funziona comunque: l'assegnazione avviene tramite la rete nazionale. Ma senza elenco locale il valore territoriale si perde. Il consiglio è sempre lo stesso: *pubblicate l'avviso. Costa una determina e restituisce lavoro qualificato al territorio.*

Costi e sostenibilità

CHI	CHE COSA PAGA
Il cittadino	Gratuito per gli incapienti , cioè per chi non ha reddito né patrimonio aggredibile. Per chi può sostenerlo, un corrispettivo limitato pari ai costi effettivi, mai un margine di profitto. Nessun anticipo, nessun costo per il primo ascolto.
L'Ente	Nessun onere per l'avvio. Attivazione in co-programmazione, senza gara. Formazione degli uffici e dei professionisti gratuita. Se l'Ente vuole intervenire in favore delle persone in condizione di povertà, può farlo con un contributo dei soli costi, rendicontabile e ammissibile proprio perché non c'è profitto.
Presidi fisici facoltativi	Se l'Ente desidera uno sportello fisico dedicato, i costi di impianto sono a suo carico; a regime il presidio si autofinanzia con la copertura dei costi.

AUTOSOSTENIBILITÀ: LA RAGIONE PER CUI IL SERVIZIO DURA

Un servizio che copre i propri costi non dipende dal rinnovo di un finanziamento. Significa che l'Amministrazione che lo attiva oggi non deve rimmetterlo in discussione a ogni bilancio, e che il cittadino trova lo sportello aperto anche fra tre anni. **È la differenza fra un progetto e un servizio.**

Per gli Enti del Terzo Settore

Se queste pagine sono lette da un Presidente o da un legale rappresentante di una cooperativa sociale, di una fondazione, di un'associazione, di un patronato o di un centro di ascolto, la strada è la collaborazione in rete: **voi mettete la relazione con le persone e la conoscenza del territorio, noi il centro tecnico e la rete degli Organismi.** Si può anche partecipare insieme ai bandi, in partenariato, mantenendo il proprio ruolo di capofila.

Capitolo 28 — Per i professionisti: avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro

Il professionista che assiste una famiglia sovraindebitata si trova davanti un lavoro sproporzionato rispetto al valore economico della pratica: ricostruire una posizione debitoria completa, censire i creditori, chiedere e leggere le certificazioni, calcolare il fabbisogno familiare secondo i parametri di legge, costruire una cascata di pagamento

rispettosa delle cause di prelazione, redigere una relazione che regga davanti al giudice. È il motivo per cui molti studi, semplicemente, non prendono queste pratiche.

Il **Centro Lavorazione Proposte Advisor** esiste per rimuovere quell'ostacolo. Ha un oggetto unico e delimitato: predisporre **Relazioni Tecniche** sulle procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento su richiesta degli Advisor che si convenzionano con il Centro.

CHE COSA IL CENTRO CONSEGNA	CHE COSA IL CENTRO NON FA MAI
La Relazione Tecnica , sulla carta intestata dell'Advisor, destinata a essere allegata all'istanza che l'Advisor deposita.	Non assevera e non attesta: quei verbi appartengono al Gestore della Crisi.
La nota di valutazione , riservata all'Advisor, che espone gli elementi favorevoli, quelli critici e le leve percorribili.	Non decide la strategia della pratica: quella resta dell'Advisor.
Consegna entro trenta giorni dall'invio dei documenti completi, in formato PDF e Word.	Non sceglie l'Organismo destinatario al posto del difensore, e non deposita l'istanza.

Il percorso, in sei mosse

1. Accreditamento e credenziali personali.
2. Configurazione dell'elaborazione: regione, Organismo, ruolo, pratica.
3. Anagrafica degli istanti, procedura richiesta e **Tribunale di riferimento** — dato obbligatorio, perché è su quel foro che si allineano gli orientamenti giurisprudenziali.
4. Caricamento dei documenti e delle certificazioni dei creditori, ciascuno nel proprio contenitore.
5. Invio al Centro, con annotazione del protocollo.
6. Ritiro del lavoro, verifica, e — se serve — invio delle disposizioni. Il giro si ripete fino alla piena soddisfazione del professionista.

UNA PRECISAZIONE CHE VALE UN'ATTESA RISPARMIATA

Se l'Advisor indica una procedura che dalla lavorazione risulta non corretta, il Centro lavora quella corretta **e ne dà la ragione, prima del deposito**. L'indicazione dell'Advisor è per il Centro un punto di partenza, non un vincolo. È esattamente il tipo di controllo incrociato che evita una domanda inammissibile.

Chi può accreditarsi

Avvocati, commercialisti ed esperti contabili, consulenti del lavoro, società fra professionisti. Titolo preferenziale, negli elenchi costituiti dagli Enti, è l'iscrizione all'albo dei Gestori della Crisi presso il Ministero della Giustizia. La formazione al metodo di lavoro, alla modulistica e alle procedure operative è a cura e a carico dell'Associazione.

L'adesione comporta l'accettazione della **Carta Etica**: gratuità del primo ascolto, gratuità per gli incapienti, corrispettivi non superiori ai costi effettivi, divieto di trattamento commerciale della crisi. Non è una clausola di stile: è la condizione di permanenza nella rete, presidiata da una Commissione di Garanzia con potere sanzionatorio.

Capitolo 29 — Per le imprese: la Composizione Negoziata della Crisi

Il percorso dedicato all'impresa è strutturalmente diverso da quello delle famiglie, e ha un centro dedicato. Il modello è **a due binari**: l'Advisor mantiene il rapporto con il cliente e ne è il volto; il Centro sta dietro e analizza, calcola, redige e prepara. Il Centro non è il consulente dell'impresa: è il back-office tecnico che mette l'Advisor in condizione di esserlo. L'istanza è trasmessa esclusivamente dal legale rappresentante dell'impresa.

Le otto fasi

FASE	CHE COSA COMPRENDE
Fase 1 — Contatto e richiesta preliminare	Si apre la pratica e si trasmette la nota di avvio con un elenco documenti minimale: quattro voci . Questa fase non comporta oneri, e la nota lo dichiara espressamente.
Fase 2 — Pre-analisi diagnostica	La fase più importante: verifica della redditività, sostenibilità di un piano, offerta ai creditori, transazione fiscale, individuazione dello strumento più idoneo del Codice della crisi — anche fuori dal sovraindebitamento — e rappresentazione dei rischi in capo all'imprenditore.
Fase 3 — Confronto e riepilogo	Restituzione all'impresa della diagnosi e della strategia, con il riepilogo delle decisioni prese.
Fase 4 — Raccolta documentale definitiva	Solo ora arriva l'elenco completo: quando l'imprenditore ha visto la pre-relazione e ha capito che c'è una prospettiva.
Fase 5 — Piano di Risanamento	Il cuore del lavoro tecnico: proiezioni, interventi con un nome e un responsabile, trattamento del debito tributario e contributivo.
Fase 6 — Deposito e nomina dell'Esperto	Deposito in piattaforma camerale e nomina dell'Esperto indipendente. L'istanza la invia solo il legale rappresentante : il Centro prepara tutto e lo accompagna mentre lui esegue.
Fase 7 — Trattative e misure protettive	Conduzione delle trattative sotto la guida dell'Esperto, in buona fede e con informazione completa; gestione delle misure protettive e cautelari; proposta di transazione fiscale.
Fase 8 — Esito	Accordo con i creditori, oppure uscita verso una delle soluzioni residuali previste dalla legge.

IL PERIMETRO DEL METODO

Il Centro **non predispone schemi fondati su un piano di risanamento simulato o su uno spoglio del patrimonio a danno dei creditori**: sono condotte che integrano fattispecie penali e che fanno venire meno le protezioni di legge. Una cessione è legittima quando avviene a valore di perizia, in forma competitiva e con destinazione del ricavato ai creditori. È così che viene impostata, e non diversamente.

CHE COSA SI DICE ALL'IMPRENDITORE FIN DAL PRIMO INCONTRO

Che una buona metà delle imprese che chiamano non ha bisogno della Composizione Negoziata: alcune stanno peggio di quanto credano e vanno verso una procedura liquidatoria, altre stanno meglio e risolvono con una rinegoziazione bancaria. Chiedere subito quindici documenti a tutte significa far perdere tempo a tutti e spaventare proprio quelle che potrebbero salvarsi.

La struttura del compenso è dichiarata per intero e articolata per moduli, ciascuno corrispondente a una porzione reale di lavoro, con pagamento a stato di avanzamento: analisi preliminare e strategia; piano di risanamento e assistenza alla negoziazione; bozze degli atti accessori, che sono gratuite; attestazione, che compete per legge a un attestatore indipendente; accesso alla procedura, deposito e assistenza nelle fasi successive. # Parte Quarta — Garanzie, governo e misura { .parte .unnumbered }

Che cosa promettiamo, che cosa non promettiamo, come si dimostra ciò che diciamo, come trattiamo i dati e chi governa il Modello.

Capitolo 30 — Che cosa garantiamo, che cosa non promettiamo mai

Che cosa garantiamo

REQUISITO	PERCHÉ CONTA
Indipendenza	La direttiva europea richiede che il consulente non sia né creditore né intermediario. Un'associazione che non vende prodotti finanziari e non percepisce provvigioni è indipendente per struttura, non per dichiarazione .
Assenza di scopo di lucro	Corrispettivi non superiori ai costi: nessun interesse a moltiplicare le pratiche o ad allungare i tempi. È anche ciò che rende l'attività non commerciale ai sensi dell'art. 79 CTS.
Legittimazione all'art. 55	La co-programmazione è riservata agli ETS. Un operatore commerciale non può accedervi: l'Ente che sceglie questa strada sceglie anche una procedura più semplice e meno esposta.
Iscrizione al RUNTS	Requisito formale verificabile, richiesto da tutti gli avvisi.
Rete di Organismi propria	Non ci limitiamo a segnalare: la pratica viene depositata presso organismi iscritti al registro ministeriale che fanno parte della rete. Il percorso non si interrompe a metà.
Uniformità dimostrabile	Un solo metodo, un solo motore, evidenze registrate: ciò che si afferma è controllabile da un terzo, e non soltanto dichiarato.

REQUISITO

PERCHÉ CONTA

Continuità

Il servizio esiste già, funziona già, ha già una struttura tecnica e manuali operativi. L'Ente non finanzia una sperimentazione: **aderisce a un sistema in esercizio.**

Che cosa non promettiamo mai

Non tutte le posizioni hanno una soluzione, e nessuno può garantire in anticipo l'esito di un procedimento. La regola è una sola: **quando non c'è una via legale, lo diciamo subito e con chiarezza.** Né l'operatore dell'Ente né il Centro né il professionista promettono mai un esito. Si promette una cosa sola: una risposta chiara e rapida, anche quando è negativa.

Consapevolezza, mai illusioni. È anche ciò che distingue un servizio pubblico da certe offerte commerciali che incassano un anticipo e poi spariscono.

Capitolo 31 — Tracciabilità ed evidenze: come si dimostra un impegno

Questo è il capitolo che rende la Carta Etica qualcosa di più di un'enunciazione, ed è anche il più tecnico dell'intero documento. Vale la pena leggerlo per intero, perché è ciò che consente a un cittadino, a un Ente convenzionato o alla Commissione di Garanzia di **verificare** e non semplicemente di credere.

Ogni fase 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;
- date di restituzione degli elaborati, di incarico, di ascolto, di asseverazione, di deposito;
- esito;
- eventuale accesso al Fondo di Solidarietà.

Le versioni precedenti degli elaborati **non sono cancellate**: chi ha fatto che cosa, e quando, è ricostruibile.

PERCHÉ QUESTO CAPITOLO ESISTE

Un impegno etico è verificabile solo se esiste un'evidenza che lo riguarda. Senza la registrazione della data e della gratuità del primo contatto, affermazioni come «il primo ascolto è sempre gratuito» sarebbero **indimostrabili** — né dalla Federazione, né dal cittadino, né dall'Ente convenzionato. È la differenza fra una promessa e un obbligo.

Le medesime evidenze svolgono altre due funzioni. Costituiscono la **base documentale su cui la Commissione Nazionale di Garanzia esercita la vigilanza** sull'osservanza della Carta. E alimentano gli **adempimenti informativi degli Organismi** verso il responsabile del registro ministeriale, in particolare quelli di cui artt. 6, comma 3, e 13, comma 2, del D.M. 202/2014.

Capitolo 32 — Riservatezza, dati e responsabilità

I dati di una famiglia sovraindebitata sono fra i più delicati che un ufficio possa trattare: c'è dentro il reddito, la salute, spesso una separazione, spesso dei minori. Il principio che seguiamo è enunciato senza ambiguità nei documenti della rete: **circolano solo fra chi deve lavorarci, solo per il tempo necessario, e mai in elenchi generici**. Su questo non facciamo eccezioni, nemmeno quando la richiesta arriva dall'Ente.

- Il **consenso scritto** della famiglia al trattamento e alla trasmissione dei dati è raccolto prima della presa in carico e resta agli atti dell'ufficio dell'Ente.
- I rapporti privacy fra Federazione, braccio operativo, Associazioni Territoriali e Organismi sono definiti in un apposito **atto di assetto**, allegato al Modello, che individua titolarità, eventuale contitolarità ai sensi dell'art. 26 GDPR, responsabili del trattamento e istruzioni.
- 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 GDPR.
- Il Consiglio Direttivo nomina, ove ricorrano i presupposti di legge, un **Responsabile della Protezione dei Dati** con funzioni di raccordo sull'intera rete federata.
- Gli **elenchi nominativi** delle persone assistite 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.
- Per la comunicazione istituzionale e per le relazioni agli organi politici si utilizzano **di norma dati aggregati**.
- Gli accessi sono protetti da credenziali personali e integralmente tracciati; la Piattaforma è progettata secondo i principi di *privacy by design* e *privacy by default*.
- I dati degli istanti al Fondo di Solidarietà sono accessibili esclusivamente alla Segreteria e ai componenti della Commissione di Garanzia.
- Restano fermi gli obblighi di riservatezza di cui all'art. 11, comma 1, del D.M. 202/2014 e il **Patto di Riservatezza e non Concorrenza** sottoscritto dagli utilizzatori del Modello.

UNA REGOLA CHE VALE PIÙ DI UN DISCIPLINARE

Le credenziali e le chiavi di servizio del Centro sono **personali del Centro**, non dell'Ente. Non vanno mai consegnate a un dipendente comunale, nemmeno per comodità, nemmeno «solo per oggi». Se un operatore dell'Ente ha bisogno di una funzione riservata, quella funzione la esegue il Centro.

Capitolo 33 — Come si misura ciò che si fa: il Bilancio Sociale

Un ecosistema che rivendica una funzione pubblica deve essere in grado di dimostrarla con numeri, non con racconti. La Piattaforma non è soltanto uno strumento di lavorazione: è **il principale strumento attraverso cui l'Associazione misura e dimostra il proprio impatto sociale**.

Ogni fase procedurale è tracciata, dalla presa in carico allo sportello fino alla presentazione al Tribunale. L'aggregazione dei dati restituisce una visione reale e verificabile del bisogno nel Paese: quante famiglie, con quali profili, con quale composizione del debito, in quali territori, con quali esiti. È un patrimonio informativo che oggi in Italia non esiste altrove con questa granularità, e che l'Associazione mette a disposizione della programmazione pubblica.

Che cosa la Piattaforma rileva

Persone prese in carico per territorio; procedure avviate per tipologia; esiti; colloqui psicologici e nuclei seguiti; iniziative di educazione ai diritti e partecipanti; professionisti del territorio coinvolti; operatori pubblici formati; casi ammessi al Fondo. Le rilevazioni alimentano il **Bilancio Sociale** della Federazione, e la cooperazione alla loro formazione è obbligo di tutti i soggetti della rete.

Che cosa un Ente può rendicontare

- Numero di famiglie prese in carico nel periodo, per territorio;
- procedure avviate, distinte per tipo;
- colloqui psicologici erogati e nuclei seguiti;
- moduli di educazione ai diritti realizzati e partecipanti;
- professionisti del territorio coinvolti attraverso l'elenco locale;
- operatori pubblici formati.

L'estrazione è disponibile **per Ente e per periodo**, in formato foglio di calcolo elaborabile, ed è la base sia della rendicontazione di ambito sia della relazione al Consiglio comunale.

Che cosa un Organismo può adempiere più facilmente

La Piattaforma predispone i dati necessari agli adempimenti di ciascun Organismo verso il responsabile del registro ministeriale: la **pubblicazione annuale**, entro il 31 dicembre, del numero di incarichi conferiti a ciascun Gestore (art. 6, c. 3, D.M. 202/2014); la **trasmissione annuale** dei dati di monitoraggio di cui all'art. 13, comma 2, del medesimo decreto. La responsabilità dell'adempimento resta dell'Organismo.

UN VANTAGGIO DOCUMENTALE, NON PERSUASIVO

La **certificazione di qualità** di cui all'art. 13, comma 3, del D.M. 202/2014 è rilasciata sulla base dei dati dell'art. 13, che il sistema produce ordinatamente e che un Organismo privo di gestionale deve invece ricostruire a mano. Non è un argomento di vendita: è una differenza di lavoro misurabile in giornate.

IL CRITERIO DI VERITÀ CHE CI SIAMO DATI

I dati confluiscono nel Bilancio Sociale **aggregati e anonimizzati**. Il numero che si porta in Consiglio non è mai una stima: è il conteggio delle prese in carico effettivamente registrate, per quel territorio, in quel periodo. **Se un servizio non produce numeri, non è un servizio: è un annuncio.**

Capitolo 34 — Il governo del Modello: adozione, licenza, aggiornamento

Un modello organizzativo che voglia durare deve dire chi lo adotta, chi lo aggiorna, a chi è concesso e che cosa accade quando qualcuno esce. Sono le regole meno appariscenti e le più decisive.

Adozione ed entrata in vigore

Il Modello è adottato con **delibera del Consiglio Direttivo** della Federazione ed entra in vigore alla data ivi indicata. È **atto unilaterale** della Federazione Nazionale ed è non è oggetto di trasmissione al Ministero della Giustizia: al Ministero sono trasmessi, **per sola conoscenza**, la Carta Etica e il Regolamento della Commissione, che ne richiamano i contenuti, senza che ciò comporti obbligo di approvazione né riapertura di procedimenti di iscrizione.

Aggiornamento e regime transitorio

L'aggiornamento del Modello e dei Protocolli compete alla Federazione. Le modifiche sono comunicate alle Associazioni Territoriali con un **preavviso non inferiore a trenta giorni**, salvo che si tratti di adeguamenti a sopravvenienze normative, per i quali l'efficacia è immediata. Le Associazioni già federate dispongono di un **periodo di adeguamento** non inferiore a sei mesi, e le conseguenze previste dalla Carta si applicano alle sole condotte successive alla sua scadenza. Entro il termine fissato dalla delibera, e successivamente **con cadenza annuale**, il Consiglio Direttivo di ciascuna Associazione Territoriale sottoscrive un'**attestazione di conformità** al Modello.

Proprietà intellettuale e licenza d'uso

Marchio, logo, denominazione, Modello Organizzativo, Protocolli Operativi, Piattaforma e software sottostanti sono di **proprietà esclusiva della Federazione Nazionale**, registrati e protetti da copyright. 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 alla Carta. In caso di revoca, l'Associazione Territoriale 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.

UNA PRECISAZIONE SCRITTA PER ESSERE CITATA

Il sistema federativo non dispone di alcun potere sull'abilitazione ministeriale e non pretende di averne: ogni determinazione sull'iscrizione nel registro resta di esclusiva competenza del Ministero della Giustizia ai sensi del D.M. 202/2014. La deliberazione di recesso è però **comunicata al Ministero** e, quando è motivata dal trattamento commerciale della crisi, dà conto dello snaturamento accertato: l'iscrizione degli Organismi costituiti quali segretariati sociali si fonda sulla natura dell'attività svolta secondo la L. 328/2000, e il responsabile del registro può avviare la **verifica della permanenza dei requisiti**, fino alla revoca dell'autorizzazione. Chi esce dalla rete perde l'appartenenza, la licenza e gli strumenti — e mette in discussione il titolo stesso a operare.

Capitolo 35 — Le domande che ci vengono poste

Questo capitolo raccoglie le obiezioni e le domande che ricorrono con maggiore frequenza negli incontri con gli amministratori, negli uffici legali, nei consigli degli Ordini professionali e nelle assemblee della rete. Sono riportate nella forma in cui vengono effettivamente poste, e le risposte sono quelle che diamo.

« Se un privato fa la stessa cosa a pagamento, questa non è concorrenza sleale? »

No, e la ragione è giuridica prima che etica: manca l'elemento che definisce il mercato. Un'attività di interesse generale resa gratuitamente o dietro corrispettivi che non superano i costi effettivi è **non commerciale per**

espressa previsione dell'art. 79, comma 2, del Codice del Terzo Settore. Chi opera per profitto e chi opera a copertura dei costi non stanno sullo stesso piano: stanno su due piani che il legislatore ha voluto distinti, riservando al secondo strumenti — la co-programmazione dell'art. 55 — che al primo sono preclusi per legge.

« Se è gratuito, chi lo paga? »

Tre soggetti, ciascuno per la propria parte, e nessuno di essi è il cittadino in difficoltà. I **costi d'impianto** del contratto di servizio con il centro tecnico sono a carico dell'Associazione Nazionale. I **costi di lavorazione** sono abbattuti dall'organizzazione, dal metodo uniforme e dalla centralizzazione, e coperti da corrispettivi che non superano i costi effettivi per chi può sostenerli. I **costi degli incapienti** sono coperti dal Fondo di Solidarietà, dotato ogni anno di un plafond deliberato sui risultati di bilancio della Federazione.

« Perché non aspettare il Fondo statale per l'esdebitazione degli incapienti? »

Perché chi ha un pignoramento in corso non può aspettare un decreto attuativo. Il Fondo statale è necessario e va sollecitato; ma alla data di redazione di questo documento le sue modalità operative sono ancora demandate a un provvedimento interministeriale, e la dotazione prevista è comunque di ordini di grandezza inferiore all'entità reale del fenomeno. L'autofinanziamento della rete **non sostituisce l'intervento pubblico: lo anticipa e lo integra** sui casi che non possono attendere, e potrà coprire le voci residue laddove il contributo statale intervenga.

« Gli strumenti digitali decidono al posto del professionista? »

No, ed è una regola scritta, non una rassicurazione. La Piattaforma produce soltanto **proposte da verificare e confermare**, mai esiti da accettare; l'asseverazione resta atto esclusivo del Gestore della Crisi, che ne risponde personalmente. Lo scopo degli strumenti è diverso e va detto per esteso: sottrarre al professionista il carico ripetitivo per restituirgli il tempo dell'ascolto. In un servizio in cui la vergogna è la prima barriera, quel tempo è il servizio.

« Che cosa succede se un Organismo della rete non rispetta la Carta Etica? »

La Commissione Nazionale di Garanzia istruisce in contraddittorio — comunicazione scritta dei fatti addebitati, quindici giorni per le deduzioni, eventuale audizione — e delibera. Nei casi più gravi l'accertamento apre alla **delibera di espulsione dell'Organismo dal sistema** da parte del Consiglio Direttivo della Federazione Nazionale, con revoca dell'uso del nome, del logo, del marchio e dell'infrastruttura, e comunicazione a tutta la rete. I debitori già presi in carico vengono orientati verso altro Organismo **senza alcuna penalizzazione del loro percorso**: la sanzione colpisce chi ha violato, non chi si era affidato a lui.

« Chi può rivolgersi alla Commissione di Garanzia? »

Chiunque. Un debitore, un familiare, un Comune convenzionato, un'azienda sanitaria, un Ordine professionale, un altro Ente del Terzo Settore. **Non serve appartenere alla rete per segnalare**, e le segnalazioni esterne hanno lo stesso peso di quelle interne. È la ragione per cui la Commissione è indipendente anche nell'accesso, oltre che nel giudizio.

« Non è un condono mascherato? I creditori ci rimettono. »

È l'obiezione più seria, e merita una risposta di merito. Quando un debito supera stabilmente la capacità di rimborso, il creditore non incassa comunque: mantiene in bilancio una posizione inesigibile e sostiene costi di recupero che erodono quel poco che otterrebbe. La procedura non gli sottrae ciò che avrebbe avuto: gli assegna **ciò che è realmente esigibile**, quasi sempre in misura superiore all'alternativa liquidatoria, e lo fa entro un procedimento in cui può far valere la convenienza, le cause di prelazione e le condizioni ostative. Non subisce una decisione privata: partecipa a un giudizio.

« E chi si è indebitato per colpa propria? »

Il Codice della crisi non concede il beneficio a chiunque: lo riserva a chi ne è **meritevole**, e affida al giudice l'accertamento. Non è un giudizio morale sulla persona, ma la verifica di comportamenti precisi — assenza di frode, di aggravamento colposo e consapevole della posizione, di occultamento del patrimonio. È il meccanismo che impedisce che una tutela nata per chi è onesto e sfortunato diventi una scorciatoia per chi non lo è. E, per la stessa ragione, è ciò che rende il sistema accettabile ai creditori.

« Perché un Organismo dovrebbe rinunciare alla propria autonomia operativa? »

Non vi rinuncia. L'autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale dell'Associazione Territoriale resta integra, e le competenze che il D.M. 202/2014 riserva al Referente e al Gestore non sono comprimibili dal Modello. Ciò che il Modello chiede è di raggiungere **standard di risultato verificabili** — tracciabilità, uniformità metodologica, sicurezza dei dati, alimentazione delle rilevazioni — mettendo a disposizione lo strumento con cui raggiungerli. Chi li raggiunge diversamente può chiederne il riconoscimento. Ciò che il Modello dà in cambio è misurabile: costo unitario più basso, atti allineati al foro, adempimenti ministeriali predisposti, formazione a carico della Federazione, accesso al Fondo per i propri incapienti.

« Il nostro Comune è piccolo: ne vale la pena? »

L'attivazione non richiede una sede nuova, personale aggiuntivo, un software da acquistare né un capitolo di bilancio dedicato: serve una delibera, una persona e una stanza già esistente. Il costo marginale per l'Ente è quindi vicino allo zero anche a volumi bassi. E il beneficio, sui numeri piccoli, è più visibile che altrove: in un comune di poche migliaia di abitanti, dieci nuclei rimessi in piedi si vedono nel bilancio dei tributi, nelle morosità degli alloggi e nel carico dei servizi sociali.

« Che cosa chiedete, in cambio, all'Amministrazione? »

Tre cose, tutte a costo zero. Un **atto** che formalizzi la collaborazione. Un **referente** — una persona, non un ufficio nuovo — che accolga e trasmetta. E una **comunicazione vera**: che il servizio venga detto ai cittadini, ai servizi sociali, alle parrocchie, ai patronati, ai sindacati, alle scuole. L'ultima è la più importante, perché un cittadino che sa quali sono le condizioni economiche di un servizio pubblico non accetta più di pagarne uno privato che gli chiede un anticipo prima di sapere se il suo caso è ammissibile.

Conclusione

Abbiamo costruito un sistema. Ora serve che si sappia.

Nel dicembre del 2012, quando l'Associazione è stata costituita, la legge sul sovraindebitamento aveva pochi mesi di vita e in Italia non esisteva quasi nulla: non esistevano gli Organismi, non esisteva una prassi consolidata, non esisteva una giurisprudenza, non esisteva un professionista formato su quella materia, e soprattutto non esisteva un cittadino che sapesse di avere quel diritto.

In tredici anni, partendo da una città del Sud e senza mai smettere di essere un'associazione, quello spazio vuoto è stato riempito. Oggi esistono **sessantadue Organismi di Composizione della Crisi** iscritti al Registro del Ministero della Giustizia e **ottantaquattro sportelli** in **quindici Regioni**. Esiste una competenza su **cinquantanove Tribunali**. Esiste una giurisdizione su **3.088 Comuni**, dove risiedono **oltre ventotto milioni di persone** — quasi un italiano su due. Esistono **sessantacinque servizi di segretariato sociale** svolti in convenzione con altrettante amministrazioni pubbliche.

Ma soprattutto esiste qualcosa che non si conta e che vale più dei numeri: esiste un **modello organizzativo**, e una collocazione — il segretariato sociale — che ne spiega ogni scelta. Un modello che ha una Carta Etica vincolante e una Commissione di Garanzia che la fa rispettare; un Fondo che paga per chi non può pagare; una piattaforma che tiene insieme sessantadue Organismi facendoli lavorare tutti allo stesso modo, con la stessa qualità, secondo gli orientamenti del giudice che leggerà l'atto; strumenti di lavoro messi al servizio non della produttività ma del tempo dell'ascolto; standard di risultato scritti e verificabili; percorsi universitari di alta formazione; un accreditamento sanitario per i tirocini degli psicologi; un posto ai tavoli antiusura delle Prefetture, nei programmi nazionali sull'equità nella salute, nei progetti europei sulla prevenzione del sovraindebitamento.

Il diritto alla ripartenza non è una concessione: è una legge dello Stato. Ciò che mancava era un'organizzazione capace di portarla fino alla porta di casa delle persone.

Quell'organizzazione, oggi, esiste: è il segretariato sociale messo in rete e governato da un solo Modello Organizzativo Nazionale.

Che cosa questo Modello afferma, in fondo

Che il debito delle persone non è una merce. Che un mercato costruito sul bisogno produce prezzi che escludono proprio chi avrebbe più diritto di entrare. Che l'alternativa non è l'assistenza, ma l'**organizzazione**: semplificare ciò che è ripetitivo, centralizzare ciò che è specialistico, e restituire alle persone il tempo dell'ascolto e ai territori il lavoro qualificato.

Che una carta etica vale quanto la struttura che la rende verificabile — e che per questo il Modello e la Carta sono lo stesso progetto, non due iniziative parallele.

E che ridurre il debito insostenibile non è soltanto un atto di giustizia verso chi lo porta: è una **politica di sicurezza**, perché sottrae bacino all'usura e all'illegalità; è una **politica sanitaria**, perché interrompe una catena che finisce in ansia, depressione e dipendenze; ed è una **politica economica**, perché restituisce al territorio contribuenti, inquilini, consumatori e imprese che altrimenti sarebbero uscite di scena.

Che cosa resta da fare

Resta il compito più difficile, ed è quello per cui questo Modello è stato costruito: **sottrarre la gestione del bisogno alla logica del profitto**.

Gli Organismi di Composizione della Crisi costituiti in Italia sono oltre cinquecento. Lo strumento c'è, la rete c'è, la legge funziona. Eppure una famiglia in difficoltà che oggi si muova sul mercato incontra, con altissima probabilità, qualcuno che le chiede un anticipo prima di sapere se il suo caso sia ammissibile; incontra società di capitale che raccolgono la sua istanza e la presentano a un Organismo, monetizzando un passaggio che non aggiunge nulla; incontra prezzi costruiti sul valore percepito della disperazione. Il bisogno è profondo ed esteso, e proprio per questo è stato scoperto come mercato.

È contro i **mercanti di povertà** che nascono la Carta Etica e Organizzativa, la Commissione Nazionale di Garanzia e il Modello Organizzativo Nazionale. L'espressione va presa per quello che dice, e non per quello che non dice: non riguarda le persone che lavorano in questo campo — la rete è fatta di avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro e psicologi che vi dedicano la propria professione e che hanno diritto a un compenso — ma **un modo di organizzare il servizio** che trasforma una tutela in una rendita e mette un prezzo all'ingresso di un diritto.

È per questo che questo documento esiste. Non per celebrare un percorso, ma per chiedere a chi lo legge di **prendere posizione**: agli Organismi, adeguandosi alla Carta e al Modello; agli Enti Pubblici, scegliendo con chi convenzionarsi e con quali garanzie; ai professionisti, aderendo a condizioni economiche dichiarate e verificabili; agli Enti del Terzo Settore, destinando una quota dei propri risultati a rimuovere la barriera che tiene fuori gli incapienti.

Tre cose che chiediamo, a chi legge

A CHI	CHE COSA CHIEDIAMO
Se amministrate un Ente	Chiedeteci l'incontro di presentazione. Un'ora, in sede o a distanza, senza alcun impegno. Portiamo i dati del vostro territorio, le bozze degli atti e le risposte alle domande dell'ufficio legale.
Se siete professionisti	Accreditatevi. La formazione è a nostro carico, il metodo è collaudato, e la struttura tecnica alle spalle rende sostenibili pratiche che oggi molti studi non prendono.
Se conoscete qualcuno in difficoltà	Ditegli che il diritto esiste, e indicategli lo sportello. Non serve altro: il primo ascolto è gratuito, non richiede documenti e non impegna a nulla. È la cosa più semplice, ed è quella che cambia i casi.

Una cosa sola, se doveste ricordarne una

Il diritto a farsi cancellare o ridurre i debiti esiste già, ed è scritto in una legge dello Stato. Ciò che manca, quasi ovunque, è che venga esercitato fuori dalla logica del profitto — con la persona al centro e non il margine.

Noi lo abbiamo organizzato. Voi potete essere quel qualcuno.

Il manifesto del Modello

Dieci affermazioni, per chi deve spiegare questo progetto in cinque minuti.

1

Il debito delle persone non è una merce, e la povertà non si commercializza. È una questione di ordine sociale, sanitario e costituzionale, e come tale va trattata. Un mercato costruito sul bisogno produce prezzi che escludono proprio chi avrebbe più diritto di entrare.

2

Il diritto esiste già, e lo strumento anche. Gli Organismi costituiti in Italia sono oltre cinquecento. Ciò che manca non è la legge: è un'organizzazione che la renda accessibile fuori dalla logica del profitto.

3

La risposta non è l'assistenza: è l'organizzazione. Semplificare ciò che è ripetitivo, centralizzare ciò che è specialistico, e restituire alle persone il tempo dell'ascolto e ai territori il lavoro qualificato.

4

Non abbassiamo il prezzo: togliamo il profitto e riduciamo il costo. Sono due operazioni diverse, e solo la seconda è sostenibile nel tempo.

5

Al centro c'è la persona, non la procedura. La cancellazione o la riduzione del debito è lo strumento; il fine è restituire a qualcuno la capacità di decidere della propria vita.

6

Il riequilibrio è solidale, non unilaterale. Al creditore va ciò che è realmente esigibile, al debitore una prospettiva di uscita, alla collettività un soggetto economicamente attivo. A decidere è il Tribunale, e il beneficio va a chi ne è meritevole.

7

Contrastare la povertà da debito è politica di sicurezza. Il bisogno da debito è insieme contenitore e generatore di illegalità; l'illegalità genera insicurezza. Rimuovere la causa costa meno che reprimere l'effetto.

8

Il Modello è parte integrante della Carta Etica. Non un progetto affiancato: è ciò che le dà forza, rendendo verificabile ciò che altrimenti resterebbe un'enunciazione.

9

Chi non si adegua esce. Gli Organismi sono tenuti agli indirizzi della Carta e del Modello; la vigilanza è di una Commissione di Garanzia indipendente, aperta alle segnalazioni di chiunque. Una rete più piccola e coerente vale più di una rete grande e disomogenea.

10

Chi non può pagare non resta fuori. Un plafond deliberato ogni anno sui risultati di bilancio copre i costi di accesso delle persone in stato di bisogno. È autofinanziamento, ed è un invito: che altri Enti del Terzo Settore adottino provvedimenti dello stesso tipo.

La riga da ricordare

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.

La famiglia dei documenti del sistema

Come i cinque atti della rete si tengono insieme, e dove si colloca questa brochure.

DOCUMENTO	FUNZIONE	RINVII
1 • Modello Organizzativo Nazionale <i>Sistema Integrato dei Servizi di Segretariato Sociale per la gestione della crisi da debito</i>	Il documento tecnico-organizzativo: architettura, centralizzazione, confine invalicabile, metodo di lavorazione, livelli di servizio, rapporti economici.	Rinvia alla Carta e al Regolamento della Commissione. È richiamato dal Protocollo d'Intesa quale «Modello Organizzativo».
2 • Carta Etica e Organizzativa	Principi, obblighi etici e organizzativi, conseguenze dell'inosservanza; istituzione della Commissione e del Fondo.	Assume come propri gli obblighi organizzativi del Documento 1; rinvia al Documento 3 per il procedimento.
3 • Regolamento della Commissione Nazionale di Garanzia	Composizione, designazioni, incompatibilità, reclami, procedimento, decisioni, amministrazione del plafond.	Attua la parte procedurale della Carta; utilizza le evidenze registrate in Piattaforma.
4 • Delibera di adozione	Adozione dei Documenti 1, 2 e 3; entrata in vigore; periodo di adeguamento; prime designazioni.	Cita titoli e articoli dei tre documenti.
5 • Atto di adesione integrativo	Aggiornamento dei rinvii del Protocollo d'Intesa; accettazione espressa della competenza della Commissione; conferma della licenza.	Integra il Protocollo d'Intesa vigente senza sostituirlo.
Questa brochure	Documento di presentazione istituzionale rivolto a Enti, famiglie, professionisti e imprese.	Espone in forma discorsiva i contenuti dei Documenti 1 e 2; non ha valore normativo interno alla rete.

Allegati al Modello Organizzativo

1. Protocolli Operativi (riservati, ad accesso profilato).
2. Atto di assetto privacy della rete federata e registro dei trattamenti.
3. Elenco documentale per fase e per tipologia di procedura.
4. Schema dei profili di accesso alla Piattaforma.
5. Modulistica di sportello e informative privacy.

Contatti

A chi rivolgersi, secondo ciò che serve.

MANDANTE E TITOLARE DEL SERVIZIO Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS Corso Sicilia 10, Sc. A — 95124 Catania (CT) Tel. 095 310314 · 345 1351482 idirittideldebitore@gmail.com PEC idirittideldebitore@pec.it <i>Iscritta al RUNTS · D.D.G. n. 992 del 23/06/2022</i> <i>Personalità giuridica riconosciuta</i>	BRACCIO OPERATIVO DEL MODELLO Servizi Sociali Nazionali S.r.l.s. Centro Nazionale Gestione Insolvenze Corso Sicilia 10, Sc. A — 95124 Catania (CT) Tel. 095 310314 · 339 2000463 servizi.sociali.nazionali@gmail.com PEC servizi.sociali.nazionali@pec.it <i>Opera su mandato del Titolare, in convenzione esclusiva e co-programmazione ex art. 55 CTS</i>
PER GLI ENTI PUBBLICI E GLI ETS Chiedete l'incontro di presentazione: un'ora, in sede o a distanza, senza alcun impegno. Su richiesta inviamo in anticipo le bozze degli atti e la documentazione istituzionale dell'Associazione.	PER LE FAMIGLIE E LE PERSONE Consulenza sul debito e supporto psicologico si richiedono dai servizi on-line dell'Associazione e dagli sportelli territoriali convenzionati. Il primo ascolto è gratuito e non richiede documenti.

Riferimenti normativi essenziali

FONTE	CHE COSA RILEVA
Direttiva (UE) 2023/2225	Credito ai consumatori: definizione della consulenza sul debito (art. 3 p. 22), accessibilità e rinvio dei debitori ai servizi (artt. 34 e 36).
L. 91/2025	Delega per il recepimento: soggetti che prestano il Debt Advice e modalità di erogazione (art. 4, c. 1, lett. g).
D.Lgs. 117/2017 — CTS	Codice del Terzo Settore: co-programmazione e co-progettazione (art. 55); natura non commerciale delle attività di interesse generale (art. 79, c. 2).
L. 328/2000	Sistema integrato di interventi e servizi sociali: sussidiarietà (art. 1, cc. 3 e 5); segretariato sociale quale livello essenziale (art. 22, c. 4, lett. a).
D.Lgs. 14/2019 — CCII	Ristrutturazione dei debiti del consumatore (artt. 67-73); concordato minore (artt. 74-83); liquidazione controllata (artt. 268 e ss.); esdebitazione del debitore incapiente (art. 283); composizione negoziata (artt. 12-25).

FONTE	CHE COSA RILEVA
D.M. 202/2014	Organismi di Composizione della Crisi: requisiti, registro ministeriale, iscrizione di diritto dei segretariati sociali (art. 4, c. 2), obblighi dell'Organismo e del Gestore, compensi, monitoraggio e certificazione di qualità.
L. 207/2024	Legge di Bilancio 2025: Fondo Nazionale per l'Esdebitazione degli Incapienti (commi 893-895).
Regolamento (UE) 2016/679	GDPR: base del trattamento dei dati sulla Piattaforma e nella rete federata.

SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI DI SEGRETARIATO SOCIALE PER LA GESTIONE DELLA CRISI DA DEBITO — Modello Organizzativo Nazionale adottato dall'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS. Documento di presentazione istituzionale. Titolare del servizio: Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS. Braccio operativo: Servizi Sociali Nazionali S.r.l.s. — Centro Nazionale Gestione Insolvenze, operante su mandato del Titolare in regime di convenzione esclusiva e in co-programmazione ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 117/2017. I servizi descritti sono resi in nome dell'Associazione.

Il presente documento ha finalità informative e di presentazione istituzionale. Non sostituisce la valutazione del caso concreto, che avviene nel colloquio di consulenza, né costituisce parere legale. Non incide sui regolamenti degli Organismi approvati ai fini dell'iscrizione nel registro di cui al D.M. 24 settembre 2014, n. 202, né sulle competenze ivi riservate al Referente e al Gestore della Crisi. I riferimenti normativi rinviano ai testi vigenti alla data di edizione e vanno verificati sulle fonti ufficiali prima dell'uso in atti amministrativi.

Marchio, logo, Modello Organizzativo e Protocolli Operativi sono di proprietà esclusiva della Federazione Nazionale e concessi in uso alle sole Associazioni Territoriali federate.

Edizione agosto 2026 · Catania

ASSOCIAZIONE NAZIONALE «I DIRITTI DEL DEBITORE» ETS

Alia optima sunt