



# Alpha Debt

## DISCIPLINARE OPERATIVO

### PER LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI E CONSULENTI IMPEGNATI NELLE ATTIVITA' DI PROGETTO



This project is co-funded by  
the European Union

debito in 13 paesi dell'UE.

Progetto ALPHA DEBT, cofinanziato dalla  
Commissione Europea, ISMEA – Agenzia per le  
Piccole e Medie Imprese, SMP-CONS.2021-DA.  
AlphaDebt è una delle 24 azioni finanziate dalla CE  
per promuovere servizi permanenti di consulenza sul

## Sommario

PREMESSA.....	3
GLI OBIETTIVI DELLE ASSOCIAZIONI.....	4
SOS IMPRESA RETE PER LA LEGALITA' – COORDINAMENTO DELLA CAMPANIA .....	4
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO .....	4
IL PROGETTO .....	6
MODALITA' OPERATIVE .....	6
Contatto telefonico: .....	6
Primo ascolto: .....	7
CODICE DI COMPORTAMENTO PER GLI OPERATORI.....	7

## PREMESSA

Il servizio di consulenza sul debito è definito come l'elemento chiave per aiutare i consumatori sovra indebitati a mantenere o tornare ad una situazione di stabilità finanziaria, riuscendo a rimborsare i propri creditori. La pandemia da COVID-19, tuttavia, ha accentuato le criticità relative all'assenza o alla scarsa presenza di servizi relativi alla consulenza sul debito in diversi Stati membri dell'UE, tra cui l'Italia.

L'obiettivo del progetto ALPHA-DEBT, realizzato dal Movimento Difesa del Cittadino (capofila) e SOS Impresa, cofinanziato dalla **Commissione Europea (EISMEA) nell'ambito del Single Market Program**, è quello di apportare il proprio contributo nell'ottica di ridurre il fenomeno legato al sovraindebitamento in Italia, rafforzando da un lato la consapevolezza dei consumatori circa le caratteristiche e i rischi del fenomeno, migliorando al contempo il tasso di alfabetizzazione finanziaria della cittadinanza, e riqualificando sportelli di consulenza legale e psicologica sul territorio nazionale (1 al nord, 2 al centro e 2 al sud Italia).

## GLI OBIETTIVI DELLE ASSOCIAZIONI

### SOS IMPRESA RETE PER LA LEGALITA' – COORDINAMENTO DELLA CAMPANIA

L'associazione SOS IMPRESA RETE PER LA LEGALITA' – COORDINAMENTO DELLA CAMPANIA ha lo scopo di:

- a. promuovere la cultura della liberazione dai reati di racket e di usura e di ogni forma di condizionamento criminale della propria libertà personale e di impresa;
- b. accompagnare le vittime di racket e usura alla denuncia, presso le FF.OO.,
- c. assistere le vittime denunciati durante tutte le fasi successive alla denuncia,
- d. di accesso al fondo di solidarietà e di reinserimento nell'economia legale;
- e. prestare assistenza e solidarietà alle vittime dell'usura ai sensi dell'art. 15 della legge n.108 del 1996 ed alle vittime del racket ai sensi dell'art. 13 della legge n.44 del 1999;
- f. promuovere informazione e formazione per la prevenzione dell'usura;
- g. fornire informazione e consulenza alle vittime dell'usura e del racket;
- h. costituirsi parte civile nei procedimenti penali per i reati di estorsione, ex art. 629, e usura, ex art. 644, oltre che di associazione mafiosa ex art. 416/bis
- i. promuovere informazione e formazione per l'educazione all'uso responsabile del denaro;
- k. tutti i servizi alle vittime denunciati sono concessi, in modo assolutamente gratuito, da operatori e professionisti volontari.

E' possibile contattare l'associazione attraverso

- contatto telefonico, servizio gestito dai volontari dell'Associazione che assicurano la risposta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 23.00
- numero verde 800 900 767
- a mezzo mail attraverso l'indirizzo [info@sosimpresa.org](mailto:info@sosimpresa.org).

### MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

MDC realizza progetti e campagne informative per il riconoscimento dei diritti e delle tutele in ogni ambito di interesse per la collettività.

Il Movimento Difesa del Cittadino garantisce consulenza e assistenza diretta a cittadini e consumatori, offrendo il sostegno di esperti e una tutela legale per le controversie con la P.A. e con i gestori dei servizi pubblici e privati. In aggiunta a ciò, approfondisce i temi relativi a minori, alimentazione e salute, e-commerce, sicurezza online, battaglie politiche.

Possiede oltre 100 sportelli e sedi dislocate in 18 regioni d'Italia per sostenere i cittadini nelle loro battaglie.

Con il progetto Full Digital, poi, è in grado di sostenere i consumatori anche a distanza, offrendo sempre la massima professionalità e competenza per la risoluzione di ogni genere di controversia con i gestori di servizi pubblici e privati e con la Pubblica Amministrazione.

MDC partecipa alle audizioni delle autorità di garanzia, siede ai tavoli di confronto con istituzioni e aziende, comitati, commissioni, arbitrati, osservatori e forum.

Inoltre, MDC realizza progetti nazionali ed internazionali, campagne informative per riconoscere i diritti e le tutele in ogni ambito di interesse per la collettività, con particolare focus sui temi di nuove frontiere.

In particolare, lavora nei settori relativi ai minori, all'alimentazione ed alla salute, all'e-commerce, alla sicurezza online. Le battaglie politiche, poi, costituiscono la peculiarità dell'associazione che, negli ultimi anni, ha condotto indagini ed interventi al fine di produrre cambiamenti significativi per la tutela e la sicurezza dei cittadini, ottenendo sentenze e risarcimenti.

Inoltre, è partner di Legambiente, con cui realizza numerose iniziative e dossier per la tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini.

Con quest'associazione, partecipano alla "Coalizione in Marcia per il Clima", costituita da oltre 50 organizzazioni ambientaliste, sindacati, associazioni di consumatori e del volontariato e che ha l'obiettivo di sensibilizzare istituzioni e opinione pubblica sulla tematica del cambiamento climatico.

## IL PROGETTO

Il progetto ALPHA persegue un triplice obiettivo: sensibilizzare i cittadini al tema del sovraindebitamento; creare un team di consulenti esperti; garantire e fornire consulenze in 5 regioni italiane gestite dal Movimento Difesa del cittadino.

Il progetto ha durata di 15 mesi, con inizio al 1° luglio 2022 e fine al 31 ottobre 2023 e si articola in diverse fasi, che prevedono la cooperazione di entrambe le associazioni (MDC e SOS IMPRESA).

Nello specifico, il progetto è diviso in **cinque pacchetti di lavoro**:

1. Fase di coordinamento iniziale
2. Sessioni di formazione
3. Attività di consulenza e analisi dei dati raccolti
4. Realizzazione manuale riassuntivo dei risultati raggiunti nel progetto
5. Attività di comunicazione e disseminazione

## MODALITA' OPERATIVE

Gli operatori, nei limiti di quanto successivamente verrà definito, godono di autonomia funzionale e decisionale, sia in relazione all'analisi dei problemi di ogni singolo assistito sia per le soluzioni che si riterrà di adottare.

I contatti esterni dell'Associazione (magistratura, forze dell'ordine, enti locali, commissariato antiracket e antiusura, mezzi di informazione etc.) sono tenuti dagli Organi rappresentativi dell'Associazione.

L'attività dell'Associazione si articola secondo le seguenti modalità:

### **Contatto telefonico:**

È questo uno dei primi momenti in cui il soggetto entra in relazione con la struttura di aiuto. Questo servizio è gestito dagli operatori dell'Associazione (contatti e sedi sul sito [www.progettoalphadebt.it](http://www.progettoalphadebt.it)).

Oppure a mezzo mail attraverso l'indirizzo E-mail: [sovraindebitamento@mdc.it](mailto:sovraindebitamento@mdc.it) e

PEC: info@pec.mdc.it

L'operatore, in primo luogo, deve cercare di capire le ragioni della telefonata o del contatto mail e valutare l'opportunità di invitare la persona

ad un approfondimento della problematica presso la sede dello sportello. L'operatore, in questa fase, deve essere in grado di fornire indispensabili notizie circa le modalità operative dell'Associazione, le possibilità di aiuto e i limiti della stessa. Deve essere, altresì, in grado di fornire informazioni di carattere generale riguardanti le finalità dell'Associazione.

Una diversa opportunità è rappresentata dal contatto personale e dal passa parola che supera la mediazione telefonica o epistolare. In questo caso se la persona è conosciuta da un rappresentante dell'associazione, al quale si è già rivolto di persona, può passare direttamente alla fase di primo ascolto e, eventualmente, presa in carico.

### **Primo ascolto:**

Questa fase è svolta da due operatori e per ogni ascolto è prevista una durata massima di sessanta minuti.

Il primo ascolto può svilupparsi in presenza oppure online. Se l'incontro è in presenza è opportuno assicurarsi che la sede dell'incontro sia un luogo riservato e opportunamente adeguato agli standard previsti.

Nel corso del primo ascolto gli operatori:

- esplicitano le modalità operative dell'Associazione e le opportunità di aiuto offerte agli utenti;
- valutano se le necessità della persona sono pertinenti ai servizi offerti dallo sportello o se la persona va indirizzata presso altre associazioni o enti;
- valutano se la persona può essere assistita, in base alle informazioni sul problema presentato che raccolgono in fase di colloquio e alle motivazioni della persona;
- propongono al responsabile dell'associazione la presa in carico della persona;
- richiedono alla persona di portare o di fornire tutta la documentazione necessaria per facilitare l'approfondimento analitico del problema presentato, prevedendo la possibilità di più incontri;
- definita la natura della problematica, fissano un appuntamento con l'equipe o con la consulenza, basandosi sulle necessità e sulla disponibilità della persona.

1. Gli operatori stabiliscono con gli utenti relazioni che non determinano implicazioni personali, per sottrarsi al rischio di un eccessivo coinvolgimento e per evitare il riprodursi, all'interno dell'Associazione, di forme di dipendenza.
2. Gli operatori hanno l'obbligo di richiedere e di motivare l'utente a collaborare attivamente al processo di soluzione del problema, per facilitare nell'utente l'emergere e lo sviluppo di capacità personali e competenze professionali che lo rendano in grado di affrontare e risolvere le proprie difficoltà attuali e future.
3. Durante le sedute di prima analisi, di equipe e di consulenza specialistica non è consentita alcuna interruzione esterna salvo per motivi di estrema e giustificata urgenza. In tal senso è opportuno spegnere i telefoni cellulari.
4. L'operatore o il consulente, dopo il primo incontro, redige una scheda contenente i dati del soggetto ascoltato e una breve descrizione della vicenda.
5. L'operatore o il consulente farà, altresì, firmare al soggetto la dichiarazione sulla privacy.
6. Le schede confluiscono nel fascicolo del soggetto, anonimo e posto in un luogo discreto.
7. Salvo casi particolari non è consentito portare fuori dagli uffici i fascicoli degli utenti, e comunque solo previa comunicazione al Presidente.
8. Tutti i componenti dell'Associazione (staff, volontari, collaboratori) devono garantire la corretta utilizzazione delle informazioni personali ed aziendali a cui hanno accesso, nel rispetto delle leggi sulla privacy e della dignità delle persone.
9. Gli operatori sono tenuti a rispettare gli impegni assunti nei confronti degli utenti, degli altri operatori e dell'Associazione. In particolare, devono garantire la loro presenza nella giornata o nella fascia oraria per la quale hanno manifestato la loro disponibilità, comunicando preferibilmente almeno tre giorni prima la loro eventuale impossibilità.
10. Al termine di ogni singolo incontro di equipe e di consulenza va compilata o aggiornata la scheda utente con le informazioni raccolte dall'utente e le impressioni e le valutazioni di ogni operatore presente.
11. Ogni associato dovrà agire nel rispetto della deontologia e dell'etica della propria professione.