

Debiti, fragilità, reti e risorse

Giulia Gullace

1. La «società del debito»

Alcuni sociologi definiscono la società attuale come «società del debito»¹. È indicativo se, chi studia, osserva, analizza la realtà di contesto in cui oggi tutti noi ci muoviamo, individua come elemento caratterizzante della nostra società la presenza del debito. Significa che questo fa parte della vita della maggior parte delle persone, e ciò è più che confermato dai dati che fotografano le specificità della realtà italiana: secondo il *Rapporto Italia 2024* dell'Eurispes, solo il 28,3% degli italiani riesce a risparmiare, mentre il 36,8% afferma di dover attingere ai propri risparmi per arrivare a fine mese.

I professori Maurizio Franzini e Michele Raitano, della Sapienza Università di Roma, su *L'Espresso* denunciano che il numero di lavoratori che percepiscono un «salario annuo bassissimo, inferiore alla soglia di povertà relativa» è cresciuto esponenzialmente negli ultimi trent'anni, arrivando al 31% dei lavoratori². I due docenti sottolineano l'ovvio, obbligando il lettore a una riflessione che vada oltre la lettura dei freddi dati: «salari così bassi sono, naturalmente, un problema per chi li percepisce e ben difficilmente conciliabili con la vita dignitosa cui il lavoro dovrebbe permettere di accedere», affermano.

E quale soluzione il lavoratore povero trova? La risposta è immediata, se si vanno a guardare ulteriori dati: «Nel primo trimestre dell'anno i finanziamenti personali salgono oltre i 171 miliardi di euro. L'Italia si conferma ai primi posti in Europa per la quota destinata al credito al consumo sul totale dei prestiti» ci dice la Fondazione FIBA Cisl³.

Dall'indagine recentemente realizzata dall'Osservatorio sul Debito Privato e dall'Università Cattolica del Sacro Cuore, emerge che una persona su due

¹ Cfr. *The sociology of debt*, a cura di M. Featherston, Bristol University Press, Bristol 2019, ma anche *Debito, finanzia, rischio e crisi* di J. Dagnes, in *Quaderni di sociologia*, 83-LIV, 2020, pp. 123-129, p. 123.

² M. Franzini, M. Raitano, *Qui va per aria lo stato sociale*, in *L'Espresso*, 8 agosto 2025, pp. 24-25.

³ Vedi l'Analisi sul credito a consumo, dati a maggio 2025, pubblicata su firsteil.it.

dichiara di avere almeno una tipologia di finanziamento o debito: i ricercatori, partendo dal loro campione di analisi, affermano che «se si proietta il dato sulla popolazione italiana maggiorenne, si stima che il gruppo dei sovraindebitati possa corrispondere a circa un milione di persone»⁴.

I numeri presentati dall'Osservatorio completano quanto dichiarato da Franzini e Raitano: il 41% degli intervistati ha dichiarato infatti di aver contratto finanziamenti per acquisti personali e familiari. Dunque, il reddito non è sufficiente a coprire determinati bisogni (o desideri).

Non tutte le persone con un debito però rientrano nella categoria dei «sovraindebitati». Quindi, chi è sovraindebitato? La Banca d'Italia ci aiuta a distinguere una situazione da indebitamento da una di sovraindebitamento: «Tecnicamente si determina una situazione di sovraindebitamento quando non si è in grado di rimborsare in maniera regolare i propri debiti, anche considerando le disponibilità economiche dei successivi dodici mesi»⁵.

Dal 2012 esiste una soluzione per chi soddisfa determinati criteri e desidera superare la propria situazione debitoria: la ex legge n. 3/2012 ora assorbita nel Codice della Crisi, teatralmente definita «Legge anti-suicidi», come se questa fosse l'ultima e unica soluzione al debito (se non posso accedere ai benefici previsti, mi resta una sola cosa da fare?), ora confluita nel Codice della Crisi. Tale normativa prevede infatti la possibilità per il consumatore e per alcune categorie specifiche di lavoratori come il piccolo imprenditore e il lavoratore autonomo, di intraprendere la procedura per il sovraindebitamento, una procedura che si avvia presso il tribunale territorialmente competente e mira all'esdebitazione, tramite diverse modalità a seconda delle situazioni. Ad esempio, il consumatore che ha contratto una serie di debiti con banche, istituti finanziari, e magari anche con i privati, ad esempio il condominio, potrebbe ricevere dal giudice l'autorizzazione («omologa») a pagare un'unica rata mensile per lui sostenibile, per un numero di anni ritenuti sufficienti dal giudice, pur non arrivando a coprire il totale del debito. Al termine del pagamento delle rate pattuite, il restante debito viene cancellato (la persona è dunque «esdebitata»)⁶.

⁴ A. Bonanomi, B. Bonfanti, P. Iannello, M. Lanz, E. Lozza, A. Sciarrone, G. Sesini, (a cura di), *Dall'indebitamento al sovraindebitamento: caratteristiche individuali e financial literacy*, pubblicato sul sito <https://www.comitatoeducazionefinanziaria.gov.it/export/sites/sitespef/modules/documenti/Research-paper-n.-2.pdf>. La ricerca, condotta nel 2024, ha coinvolto un campione rappresentativo della popolazione italiana (3.011 persone) e un campione di soggetti sovra-indebitati grazie alla collaborazione di Adoc, Casa del Consumatore e Movimento Consumatori (formato da 303 persone). È stato utilizzato un approccio quantitativo, tramite la somministrazione di un questionario online. Intento dei ricercatori è indagare il legame tra le variabili psicologiche, i livelli di educazione finanziaria e la tendenza all'indebitamento o sovraindebitamento nelle diverse condizioni di gravità della situazione debitoria.

⁵ Vedi <https://economiepertutti.bancaditalia.it/aree-tematiche/prestiti/sovraindebitamento/index.html?dotcache=refresh>.

⁶ Per una più precisa descrizione sulle modalità di accesso e di realizzazione delle procedure per il sovraindebitamento, qui estremamente semplificate per motivi editoriali,

La normativa stabilisce inoltre anche il soggetto competente nel ricevere la domanda da parte del cittadino e avviare la procedura presso il tribunale competente: l'Organismo di Composizione della Crisi (OCC). Si tratta di soggetti generalmente collegati a un ente pubblico o a un ordine professionale, che affiancano la persona nella ricostruzione della situazione debitoria, la analizzano e insieme a lei formulano una proposta che il giudice dovrà accettare o meno (l'omologa di cui sopra). Questi soggetti, spesso costituiti da avvocati e commercialisti, hanno un ruolo molto delicato e per questo, per poter operare, ricevono una formazione specifica e un'autorizzazione del Ministero della Giustizia, che li iscrive in un registro pubblico⁷.

2. *Lo spaccato torinese e lo Sportello sul sovraindebitamento metropolitano*

La Città metropolitana di Torino ha avviato a settembre del 2020 uno Sportello di informazione e orientamento per tutti i cittadini in situazione di indebitamento o sovraindebitamento, grazie alla preziosa collaborazione di alcuni OCC del territorio, i cui consulenti si alternano nel fornire informazioni e dare indicazioni utili al cittadino in difficoltà.

Guardando alla realtà dello Sportello sul sovraindebitamento metropolitano, vediamo uno spaccato del territorio che va a confermare i dati nazionali sopra esposti: tra il 2021 e il 2024 infatti c'è stato un incremento delle richieste di accesso allo sportello di quasi il 250%, passando da 116 contatti a 397, nell'arco di pochissimi anni. La crescita del dato sembra essere in costante aumento in quanto, al 30 settembre 2025, le richieste allo Sportello sono già state 387, con un totale di circa 1.500 persone che hanno chiesto supporto allo Sportello metropolitano.

Il numero relativamente alto ci consente di disegnare un profilo socio-demografico degli indebitati e sovraindebitati che hanno contattato lo Sportello.

L'età media è di 52-53 anni, con una leggera prevalenza per gli uomini (60% nel 2022; 54,5% nel 2023; 57,7% nel 2024). Circa il 20% delle persone ha dichiarato di percepire un reddito inferiore ai 500€ mensili.

L'attività di consulenza dello Sportello si sviluppa in due fasi: un primo colloquio telefonico di accoglienza e ascolto seguito, quando è necessario, ovvero nella maggior parte dei casi, da un appuntamento presso la sede di Città

si rimanda agli atti del convegno realizzato dalla Città metropolitana di Torino sul tema di amministrazione di sostegno, disturbo da gioco d'azzardo e sovraindebitamento, *Amministrazione di sostegno e Gioco d'Azzardo Patologico: come sgarbugliare l'ingarbugliato*, in particolare al paragrafo 6 *La procedura giuridica del sovraindebitamento: quando, come, per chi?*, disponibile al link <http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/politiche-sociali/sportello-sovraindebitamento/corsi-di-formazione-sovraindebitamento>.

⁷ Il registro è consultabile sul sito <https://crisisovraindebitamento.giustizia.it/registro.aspx>.

metropolitana per parlare con un consulente esperto in materia di sovraindebitamento (grazie al protocollo di intesa siglato con gli OCC)⁸.

Il primo colloquio telefonico è mirato innanzitutto ad ascoltare la persona, ed è utile a inquadrare la situazione e la presenza, per lo meno apparente, dei requisiti base per poter accedere alla procedura per il sovraindebitamento. È molto utile anche per intercettare quelle situazioni che non rientrano neppure lontanamente nella categoria dei sovraindebitati ed è bene indirizzare fin da subito verso altre risorse e sportelli sul territorio (i servizi sociali, le fondazioni che fanno microcredito, ecc.) come si approfondirà più avanti, parlando della Rete. Il colloquio telefonico assume le caratteristiche di un orientamento ai propri diritti e alle possibilità future.

Successivamente la persona può incontrare un esperto, che è un collaboratore di uno degli OCC, con il quale approfondisce la situazione per valutare la fattibilità di una procedura per il sovraindebitamento. La sede scelta è strategica, in quanto a pochi metri di distanza dalla stazione ferroviaria e della metro.

L'incontro si svolge all'interno di una stanza colloqui che garantisce la massima *privacy*, in un luogo neutro rappresentato dalla sede della Città metropolitana quindi distante dai significati anche stigmatizzanti dati ai luoghi tipicamente "di cura" come quelli dei servizi socio-sanitari e assistenziali. Al consulente viene fornito in anticipo un prospetto con i nominativi e le informazioni principali utili a iniziare a delineare la situazione, che vengono raccolte durante la prima fase di accoglienza: quanti sono i debiti, a quale cifra ammontano, se ci sono fonti di reddito ecc. La persona viene invitata a portare un modulo compilato, inviato precedentemente via mail, in cui viene chiesto di inserire tutte le informazioni di cui il consulente ha bisogno per valutare la situazione specifica.

Il colloquio è un momento di forte contatto, dove possono emergere fragilità e situazioni drammatiche. Chi ascolta è, generalmente, un giurista, che ha il difficile compito non solo di dare informazioni sulla situazione concreta, ma anche di "tradurre" gli aspetti normativi in modo che siano comprensibili per la persona che non è abituata al "legalese" o che semplicemente, a causa dello stress, non è perfettamente in grado di cogliere tutte le informazioni.

L'importanza e la particolarità di questo colloquio, che ha molte caratteristiche del colloquio sociale seppur si tratti di dare principalmente una consulenza legale, è emersa anche dalla testimonianza degli studenti del corso di laurea di Giurisprudenza dell'Università di Torino che, attraverso un progetto di clinica legale svolto tra il 2024 e il 2025, hanno studiato il tema e partecipato ai colloqui (sia quelli telefonici della prima accoglienza sia quelli in

⁸ Al 30 settembre 2025 circa il 70% delle persone che hanno contattato lo Sportello durante l'anno è stato dato un appuntamento per approfondire la situazione con uno dei consulenti. Il restante 30% è stato indirizzato verso servizi che potessero fornire una risposta maggiormente adeguata al bisogno specifico.

presenza)⁹. Gli studenti hanno evidenziato la difficoltà di rimanere imparziali durante il colloquio per «non dare false speranze» e ascoltare sospendendo il proprio giudizio. «Ci vuole molta lucidità per ascoltare senza farsi coinvolgere», riflette uno degli studenti. Alla fine del loro percorso formativo, gli studenti hanno sottolineato l'importanza che la persona deve avere in tutto il procedimento: «Bisogna fare l'intero ragionamento insieme: se la persona non si sente giudicata, condivide di più. Abbiamo visto che è molto utile condividere i pensieri, arrivare insieme alla soluzione, spiegare bene e con chiarezza il perché una tal soluzione non sia percorribile e un'altra magari sì».

Potremmo dunque dire che, quando si tratta di accogliere per la prima volta una persona che porta una situazione di debito, l'aspetto sociale sia importante tanto quanto quello giuridico legale.

Le persone che contattano sono tra le più eterogenee: dall'uomo sessantenne che a seguito del Covid non è più riuscito a rialzarsi e deve dolorosamente chiudere l'attività di famiglia, ormai coperto di debiti, alla vedova che, alla morte del marito, non riesce più a pagare le rate di tutti i finanziamenti in essere, o ancora il professionista che non ha pagato i contributi (suoi, o dei suoi dipendenti) dando precedenza al pagamento degli stipendi dei collaboratori.

Fin dalla fase di progettazione, è stato chiaro che lo Sportello sarebbe stato completo solo se la parte di pura consulenza giuridica fosse stata ben intrecciata con due elementi imprescindibili: un ascolto attivo, non giudicante e accogliente della persona fin dal primo contatto, utile ad «agganciare» la persona, e un robusto lavoro di rete tra le diverse realtà che, con risorse, strumenti e finalità diverse, possono supportare la persona in crisi e il suo nucleo familiare, per poter dare sempre – o quasi – una risposta.

3. *Accogliere e ascoltare*

«Sa, io pensavo che il debito, dopo un po', nessuno venisse più a chiederlo ... sono passati vent'anni da quando ho chiuso la partita iva! Ma il debito non scade?».

«Ho 600.000€ di debito. Ma io non ho nulla, non ho una casa, non ho un'auto, ho solo lo stipendio. Ah, no, scusi, dimenticavo: in realtà sulla carta, ma solo sulla carta, sono proprietario della casa in cui vivono i miei genitori. L'anno scorso l'hanno acquistata e hanno deciso di intestarla a me come regalo. Abbiamo fatto una sciocchezza, vero?»¹⁰.

Chi risponde al telefono dello Sportello – ma, in generale, chi in prima linea intercetta richieste e fragilità – deve essere pronto ad ascoltare storie,

⁹ Il progetto di clinica legale del Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino è stato realizzato con l'Ufficio Welfare e rapporti con l'autorità giudiziaria di Città metropolitana, che ha realizzato e cura lo Sportello sul sovraindebitamento. Vi hanno partecipato dieci studenti.

¹⁰ Testimonianze raccolte durante i primi colloqui dello Sportello, di accoglienza telefonica, svolti tra il 2022 e il 2025.

vite, aneddoti, scuse, giri di parole, sensi di colpa: senza mai sbilanciarsi, distante ma accogliente, vestendo gli abiti della prospettiva anti-oppressiva, attento a tenere lontane dunque espressioni di autoritarismo, paternalismo e discriminazione¹¹.

L'ascoltare, in questo caso, deve significare lasciare spazio alla narrazione dell'altro: è un primo ascolto, e spesso capita che la persona ammetta che è anche la prima volta che parla a qualcuno della sua situazione critica. Accogliere, non dubitare di quello che viene detto (talvolta, addirittura, confidato): verificare la veridicità di ogni elemento sarà compito di altri, dopo, il compito dello Sportello è un altro, è raccogliere le informazioni, spiegare alla persona quali sono i suoi diritti, eventualmente indirizzare verso risorse che potrebbero aiutarla a uscire dalla crisi.

Eppure, sospendere il proprio giudizio non è semplice, anzi, il giudizio è «un'azione naturale e ragionevole; risiede a un livello profondo della natura umana»¹². Come riuscire a tenere lontano il giudizio ascoltando una persona che afferma candidamente di avere quasi 60.000 euro di debito con lo Stato perché ha continuato a incassare la pensione del genitore deceduto, nonostante l'Inps, contattata, lo avesse avvisato che li avrebbe richiesti indietro, e lui non solo li ha presi ma li ha anche spesi?

«Se vogliamo sospende il giudizio dobbiamo trovare un percorso individuale, un metodo che possa metterci in condizione di contenere e controllare il nostro congenito modo di convivere e dipendere dall'essere giudicanti»¹³.

Come sottolinea la letteratura, il professionista che «presta l'orecchio» in questo ascolto deve dunque essere consapevole di essere assoggettato ad automatismi routinari paternalistici e giudicanti, molto spesso non intenzionali¹⁴. Una ricerca sugli effetti delle misure di sostegno al reddito sui vissuti dei beneficiari ha dimostrato che il discorso sulle persone in povertà, etichettate come immeritevoli o colpevoli e responsabili del loro fallimento, è ancora diffuso nel senso comune¹⁵.

Interessante anche la letteratura del servizio sociale, che porta considerazioni utili per riflettere sul «come ascolto» e sul «come rispondo». Ad

¹¹ E. Allegri e M. Sanfelici, *L'approccio anti-oppressivo nel servizio sociale: teoria in azione*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, 1, 2023, p. 12.

¹² M. Schizzano, *La sospensione del giudizio*, in *La rivista italiana del Counseling*, 1, 2026, <https://rivistaitalianadicounseling.it/la-sospensione-del-giudizio/>.

¹³ *Ibidem*.

¹⁴ Vedi S. Schram, *Welfare discipline: Discourse, governance, and globalization*, Temple University Press, Philadelphia 2006, ma anche S. Busso, *Governare i poveri*, in *Quaderni di Sociologia*, 81-LXIII, 2019, pp. 91-98. Busso in particolare analizza il testo di V. Dubois, *Il burocrate e il povero* (Mimesis, Sesto San Giovanni 2018) che porta un'interessante ricerca che si focalizza sulla relazione tra gli operatori di uno sportello che si occupa di misure di sostegno al reddito e gli utenti che a loro si rivolgono.

¹⁵ S. Busso, A. Meo, E. Morlicchio, *Il buono, il brutto e il cattivo. Rappresentazioni e forme di 'regolazione dei poveri' nelle misure di sostegno al reddito*, in *Sinapsi – Connessioni tra ricerca e politiche pubbliche*, VIII, 3, 2018, pp. 69-83.

esempio, Allegri e Sanfelici¹⁶ ripercorrono gli approcci che delineano una relazione di potere tra il professionista e la persona utente, sottolineandone la difficoltà: da un lato, si rischia di attribuire «responsabilità individuali in relazione a problemi sociali che andrebbero affrontati contrastando le radici strutturali e culturali che nel più ampio contesto sociale li riproducono», dall'altro, se si guarda solo il livello macro, in una prospettiva *system-blame*, si rischia «di escludere la considerazione dell'*agency* e l'intenzionalità dei soggetti coinvolti»¹⁷.

Lavorare con persone in grave debito porta l'esigenza di stare in equilibrio proprio tra questi due livelli, micro e macro, per poter individuare un approccio corretto nell'aiuto: se da un lato, come riportano i dati sopra, il contesto socioeconomico attuale rende difficoltosa la conquista di un salario adeguato al costo della vita di una famiglia, dall'altro non si può negare che la persona ha compiuto delle scelte (non pagare l'iva, attivare un quarto finanziamento per acquistare un divano nuovo) che, una dopo l'altra, l'hanno portata oggi a parlare con uno sportello che si occupa di debito e sovraindebitamento.

Le tecniche elencate dalla letteratura per poter guidare il professionista in questa "gincana" di emozioni e storie, vedono innanzitutto gli strumenti per l'esercizio della riflessività critica: è «un processo cruciale per acquisire consapevolezza dei propri assunti e valori [...], come questi interagiscono con quelli degli altri coinvolti, e del proprio posizionamento sociale, a cui sono associati particolari privilegi o svantaggi»¹⁸.

Assolutamente illuminante la riflessione che Vincent Dubois fa in merito allo "sdoppiamento" che caratterizza l'operatore dello sportello: «negli operatori di sportello convivono "due corpi": il proprio e quello dello stato che impersonano. Se un simile sdoppiamento rappresenta in molti casi un vincolo, o quantomeno un fattore di affaticamento, in determinati contesti può trasformarsi in una risorsa, nella misura in cui permette loro di "giocare su due tavoli": il linguaggio neutro della burocrazia e il linguaggio personale e familiare dell'esistenza ordinaria»¹⁹.

Chi, tra voi che leggete, ha dimestichezza nella relazione d'aiuto, sa bene che, spesso, alla formulazione di una richiesta da parte della persona, vi è la speranza, più o meno forte, che a questa richiesta possa seguire una risposta immediata e che sia panacea di ogni male, soluzione di ogni problema. Coloro che arrivano allo Sportello sul sovraindebitamento spesso cercando una risposta definitiva, non conoscono i meccanismi della procedura giudiziaria, non colgono che tra il nero (la situazione debitoria) e il bianco (l'esdebitazione) vi è un oceano di grigi, di dettagli, di possibilità e variabili che condizioneranno la riuscita del percorso di esdebitamento. Chi cura dunque la prima accoglienza,

¹⁶ Vedi nota 8.

¹⁷ E. Allegri e M. Sanfelici, *L'approccio anti-oppressivo nel servizio sociale: teoria in azione*, cit., pp. 14 e 16.

¹⁸ Ivi, p. 16.

¹⁹ S. Busso, *Governare i poveri*, cit., pp. 91-98, p. 92.

deve stare ben attento nel calibrare l'ascolto con il fornire informazioni che siano neutrali, anche per non dare false speranze a chi, probabilmente, non avrà i requisiti per avviare la procedura per il sovraindebitamento. Qui, il “doppio corpo”, può essere risorsa utile: il professionista accoglie, empatizza, dà informazioni importanti, senza però sbilanciarsi e rimanendo comunque sempre ancorato al ruolo, raccogliendo le informazioni che burocraticamente sono importanti in quel momento. Sempre con delicatezza: non è semplice chiedere a quanto ammonta lo stipendio mentre la persona racconta di quando gli hanno pignorato la casa, o le conseguenze di un divorzio difficile. Guidare la conversazione verso le informazioni realmente rilevanti per capire quali risorse è possibile attivare, viene reso più complesso dall'elemento della percezione soggettiva: l'esperienza ci porta a conferma che il vissuto della persona la porta a considerare determinati debiti più “importanti” o “pericolosi di altri”, spingendola addirittura a non nominarli in fase di colloquio, perché tanto «no ma il mutuo lo pago, non è un problema, voglio risolvere il debito con le finanziarie». Dunque, partendo dall'assunto che «per il singolo... non tutti i debiti sono uguali» e che «alcuni sono avvertiti come più pressanti»²⁰ di altri, è importante che già in questa fase conoscitiva si pongano le giuste domande, per sollecitare la persona a dare tutte le risposte necessarie per capire cosa sta succedendo e quali risposte è possibile dare.

4. *Storie di debiti e di vittime*

Alcune storie – e la nostra percezione è che siano sempre di più – si intrecciano con storie di vittime. Come insegna Rete Dafne, non è vittima colui o colei che sporge denuncia, ma è vittima la persona che si sente vittima, ha vissuto una perdita, un inganno, una frode. Insomma, non è vittima chi lo è (per il sistema giustizia) ma è vittima chi si considera tale, poiché, quando si percorre un procedimento per il sovraindebitamento, è bene che le due strade di allineino, per meglio dimostrare la propria “non colpevolezza” nella maturazione del debito.

Intercettiamo storie di reati subiti probabilmente difficili da dimostrare: innumerevoli i casi di lavoratori autonomi che, nel descrivere la propria situazione debitoria con l'agenzia delle entrate, sottolineano come siano stati ingannati dal commercialista che dichiarava di versare i contributi in realtà mai versati.

Dal punto di osservazione dello Sportello, si sta rilevando un aumento dei casi esplicitati come violenza affettiva ed economica e, in generale, di vittime di reato. Nel 2024 lo Sportello ha intercettato quattro casi di donne accompagnate da operatrici di centri antiviolenza o comunque vittime di relazioni con ex mariti o compagni violenti che si ripercuotono sulla loro situazione finanziaria. Si sono registrati, nello stesso anno, anche due casi di vittime di estorsione e un

²⁰ J. Dagnes, *Debito, finanza, rischio e crisi. O la sociologia della moneta che non c'è*, in *Quaderni di Sociologia*, 83-LXIV, 2020, pp. 123-129, p. 124.

caso di furto di denaro tra parenti (il figlio ha derubato la madre anziana dei suoi risparmi, costringendola a fare finanziamenti per sopravvivere).

Nel 2025 (dati a settembre), i casi intercettati dallo Sportello che coinvolgono le vittime di reato sono aumentati, arrivando a un totale di dieci casi. Cinque donne hanno parlato di mariti e compagni che hanno aperto partite iva a loro nome, senza coinvolgerle, o firmato finanziamenti ponendole come garanti, senza spiegare il significato di quella firma, così come contratti per utenze, leasing di automobili e prestiti attivati a nome della *partner* e senza mai pagare le rate. Le storie sono complesse, difficili da comprendere a una prima accoglienza, e diventa ancora più importante l'imporsi un atteggiamento non giudicante o paternalistico. Pensare soltanto "poverina, non lo sapeva" non è produttivo, specie in vista di una procedura per il sovraindebitamento che deve andare a valutare un elemento così particolare come la meritevolezza della persona.

Nello stesso anno, due persone, un uomo e una donna, che si sono rivolte allo Sportello hanno denunciato di essere vittime di truffe affettive: entrambe hanno conosciuto delle persone *online*, che molto astutamente le hanno convinte a fare investimenti in criptovalute, facendogli "investire" i loro risparmi e sottoscrivere prestiti con finanziarie per avere maggiori disponibilità. Quel che colpisce è che in questi casi le vittime sono persone con alti titoli di studio, che svolgono, o hanno svolto, un lavoro importante (nello specifico, un ex imprenditore e un'infermiera).

Ancora, una donna ha narrato di essere vittima di *stalking*, mentre un uomo, provato, ha raccontato del cognato che «mi ha rubato l'identità e ha sottoscritto finanziamenti a mio nome», e ancora un altro afferma che è stato vittima di usura e che ha sporto già denuncia.

Ricordiamo peraltro che la prima accoglienza dello Sportello raccoglie soltanto le informazioni che la persona decide di condividere in quel momento; dunque, possiamo immaginare che ci sia del sommerso e realisticamente i casi dove l'indebitato è anche vittima, siano più numerosi.

Guardando alla violenza economica, numerose ricerche hanno ormai dimostrato che politiche sociali sterili portano le donne a un "part-time involontario", dunque condannandole a «stare in una condizione di lavoro povero e non poterne uscire»²¹. Le professoresse Silvia Pasqua e Violetta Tucci, economiste dell'Università di Torino, affermano che il lavoro femminile è discontinuo, discriminato, pagato meno rispetto ai colleghi uomini, sostenendo che la «libertà [economica] è un prerequisito per sfuggire a situazioni di violenza economica, psicologica e fisica di cui [le donne] sono troppo spesso vittime»²², definendo le donne come "intrappolate".

Dunque, è da riflettere come questi elementi possano pesare sulle singole vite e quanto possano essere la leva che spinge verso l'indebitamento femminile.

²¹ Vedi l'articolo pubblicato su *L'Espresso* a firma di G. Riva, *Lavoro povero trappola in più per le donne*, 8 agosto 2025, p. 21.

²² Ivi, p. 22.

C'è poi un'altra categoria che potremmo includere in quella di "vittime", che è quella dei giocatori d'azzardo con patologia riconosciuta. Vittime di loro stessi, forse, di un sistema – anche statale – che non aiuta di certo a riconoscere e combattere questo tipo di dipendenza²³. Negli ultimi due anni si sono rivolte allo Sportello una decina di persone che, seguite dal SerD, necessitavano di un orientamento per sapere come affrontare la situazione debitoria. Le storie sono simili: uomini e donne (in parità numerica), che raccontano – ammettono – di aver acceso dei finanziamenti per poter avere la liquidità da disporre per il gioco (parliamo di cifre tra i 30.000 e i 45.000€), tessendo anche una fitta rete di bugie²⁴.

Ecco che ritorna, in entrambi questi esempi, l'importanza di lavorare assumendo sempre l'ottica bifocale tra il macro – il contesto sociale, politico, economico – e il micro – la situazione specifica – per capire meglio e facilitare un atteggiamento non giudicante.

5. Costruire la rete

È proprio la molteplicità delle vite e delle caratteristiche che ogni storia porta con sé, che, per un servizio che si occupa della persona, è obbligatorio formare una rete di collaborazioni con altri soggetti che possano dare le risposte più adeguate alle domande che vengono portate. La Città metropolitana ha tessuto sinergie preziose non solo con gli Organismi di Composizione della Crisi, ma anche con le Fondazioni anti-usura, che possono intervenire in quelle situazioni in cui la persona ha un debito contenuto, così come quelle con altri servizi e progetti sia pubblici sia del Terzo Settore. Assume una particolare importanza la collaborazione con realtà che possano fornire un supporto psicologico: la condizione debitoria, a seconda di come questa viene percepita, può portare a vissuti e condizioni psicologicamente rilevanti, se non patologiche. Ancora ricordo una giovane ragazza che non aveva idea del debito a lei imputato in quanto non aveva la forza di andare a ritirare le raccomandate a lei indirizzate.

Se l'obiettivo è aiutare la persona, questa deve essere presa in carico, anche se da soggetti diversi, in modo complessivo: se una persona ci contatta consapevole di avere un grave (secondo la sua percezione) debito e ci dice che ha degli attacchi di panico ogni volta che affronta il problema, non riusciremo mai

²³ Si rimanda all'interessante lettura del *Libro nero dell'azzardo. Mafie, dipendenze, giovani, Europa*, edizione 2025, a cura di CGIL, Federconsumatori e Isscon, disponibile al link <https://files.cgil.it/version/c:NmJIYzY1ZWtMTMRkOC00:NzFjYTAyYzEtNmI0Zi00/libro-nero-azzardo-3luglio2025.pdf>.

²⁴ Vedi gli atti del convegno realizzato dalla Città metropolitana di Torino sul tema di amministrazione di sostegno, disturbo da gioco d'azzardo e sovraindebitamento, *Amministrazione di sostegno e Gioco d'Azzardo Patologico: come sgarbugliare l'ingarbugliato*, disponibile al link <http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/politiche-sociali/sportello-sovraindebitamento/corsi-di-formazione-sovraindebitamento>.

a ricostruire la sua precisa situazione debitoria e avviare una procedura per il sovraindebitamento se non c'è una presa in carico e un accompagnamento anche psicologico, ovvero ad esempio nell'eventualità venga conclusa una procedura di esdebitamento per una persona che è stata sfrattata a causa dei debiti e magari è anche disoccupata, occorre che la situazione lavorativa e personale migliorino per evitare dei fenomeni di recidiva nella richiesta dei finanziamenti e quindi il rischio di un secondo accesso alla procedura di esdebitamento.

Certo, non è semplice, ma il compito dell'ente e dei professionisti che vi lavorano deve essere quello di dare tutti gli strumenti possibili, che siano anche solo un numero di telefono, un indirizzo al quale recarsi, per aiutare le persone a rimettere a posto i pezzi del *puzzle* che è diventata la loro vita.

La molteplicità di situazioni obbliga chi si occupa di prima accoglienza ad avere una mappa chiara sulle realtà territoriali in modo da poter dare una risposta il più precisa possibile alla persona, riconoscendo l'importanza dell'indirizzare al soggetto che fornisce il servizio più calzante alla situazione.

Nel 2023 la Città metropolitana di Torino ha creato la "Rete contro il debito", con l'obiettivo di stimolare una connessione tra i diversi attori (i "nodi" della Rete) che sul territorio metropolitano si occupano di supportare e sostenere, in diversa misura e con diversi mezzi, le persone che si trovano in situazioni di sovraindebitamento, coinvolgendo gli OCC afferenti ai tribunali del territorio, le fondazioni anti usura, le associazioni e altre realtà che con punti di vista diversi sono rivolte al fornire delle opportunità ai cittadini che ne necessitano. Dati i numeri in aumento delle persone che si rivolgono allo Sportello per avere informazioni da un soggetto istituzionale (e dunque serio, fidato e disinteressato) si è reputato fondamentale avviare un dialogo con gli altri soggetti coinvolti: le persone e le famiglie che vivono momenti di difficoltà economica sono numerosi ed è dunque fondamentale che le risorse siano interconnesse per poter raggiungere il più ampio numero di persone e aiutare quanti più nuclei familiari e persone sole possibili, sostenendo chi da solo non riesce a dare risposta al proprio disagio.

«Ma non mi può aiutare lei? Io ho già chiamato tre uffici diversi, e adesso lei mi dice che devo chiamarne un altro ancora... non ce la faccio più!». Chi si rivolge a servizi pubblici, ogni tanto, ha un po' l'impressione di essere dentro il lungometraggio *Le 12 fatiche di Asterix*, dove i poveri protagonisti sono costretti a passare da un ufficio all'altro, su e giù da un piano all'altro, alla ricerca del "Lasciapassare A-38": «Dovete andare allo sportello due, io sono lo sportello uno». «È quello qui a fianco?». «No, quello è l'otto, il due non so dove l'hanno messo». Ecco, l'obiettivo della Rete è proprio quello di evitare di far sentire la persona disorientata (e arrabbiata) come Asterix.

Dunque, il primo compito è quello di conoscersi bene e capire ognuno, ogni servizio, progetto, sportello, cosa fa e per chi lo fa. In quali orari è aperto? Chi vi si può rivolgere? Quale numero si può chiamare per prendere appuntamento? L'invio della persona al servizio competente deve essere il più diretto e sicuro possibile per evitare ulteriori elementi stressanti a chi, ricordiamolo, già sta vivendo una situazione particolarmente logorante.

È utile, se non fondamentale, allargare la Rete in modo massimo: il territorio si conosce e i bisogni delle persone anche. La Rete metropolitana, quindi, include associazioni che gratuitamente supportano la persona nella prima ricostruzione debitoria e anche nella creazione di Spid, associazioni che supportano a latere il percorso di esdebitazione, come quella che fornisce un supporto psicologico gratuito e il servizio ASL che fa consulenza fiscale e legale ai giocatori d'azzardo e familiari, così come le realtà che fanno microcredito o supporto all'abitare, oltre agli OCC e alle Fondazioni antiusura.

Tra questi elencati, la sinergia con realtà che realizzano il supporto psicologico, è quella che si desidera ancora sottolineare. Seppur non più importante delle altre, l'esperienza ha dimostrato che può rappresentare il "punto di svolta", il supporto in più che consente di affrontare il debito con meno ansie e forse più consapevolezza. Ultimamente lo Sportello accoglie sempre più persone che, nel primo ascolto, esplicitano dei pensieri anticonservativi. Anche senza dilungarsi sulle motivazioni che possono portare una persona a fare un tale gesto o anche solo di minacciarlo parlando al telefono con uno sconosciuto, è chiaro che c'è un allarme e la risposta non può essere data da uno sportello che si occupa di consulenza debitoria: la presenza di una realtà sul territorio che possa esserci e accogliere la persona in difficoltà, crediamo faccia la differenza nel portare ai cittadini un servizio non solo utile, ma completo, non miope, che vede la persona nella sua complessità e riesce ad attivare risorse in una prospettiva anche di lavoro sociale di comunità, ossia mirando a realizzare, a livello locale, e anche tramite delle modalità alternative, servizi maggiormente accessibili ed efficaci²⁵.

6. La sfida per il futuro

L'obiettivo di una maggior sicurezza economica della persona non può che passare dall'educazione.

Innanzitutto, è necessario, secondo chi scrive, che i programmi di educazione economico-finanziaria entrino nelle scuole per restarci. Da anni soggetti come Banca D'Italia propongono progetti di questo tipo e la nuova legge n. 21/2024 prevede l'insegnamento dell'educazione finanziaria nelle scuole, all'interno delle ore di educazione civica²⁶. Ma sul come si articolerà questo

²⁵ M.L. Raineri, V. Calcaterra, *Per un social work antioppressivo*, su *Lavorosociale*, vol. 17, n. 4, 2017, pp. 95-112, p. 106.

²⁶ Come illustrato all'interno del Rapporto OCSE PISA 2022, a cura dell'Istituto INVALSI in collaborazione con Banca D'Italia «Nel 2022 i Governi aderenti all'OCSE, tra cui l'Italia, hanno riconosciuto l'importanza dell'alfabetizzazione finanziaria avviando un progetto di collaborazione tra paesi per la sua diffusione. Nel 2008 è stato attivato l'International Network for Financial Education dell'OCSE (INFE) che raccoglie oggi più di 130 Paesi ed economie e ha sviluppato nel tempo indagini, linee guida, principi e raccomandazioni. In aderenza a questi principi e raccomandazioni, dal 2017 l'Italia si è dotata di una Strategia nazionale di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale. Il Comitato per la

insegnamento e quanto tempo le scuole ci metteranno per attivarlo, non è ancora dato sapere. Certo, se penso alla mia esperienza delle lezioni di educazione civica, in un liceo ligure, una quindicina di anni fa, affidate al professore di religione perché l'unico con un monte ore che consentiva questa "responsabilità", un po' tremo.

"Responsabilità" è il termine che mi pare più corretto: finché l'educazione economica non verrà considerata come una grande responsabilità (da tutti i soggetti coinvolti, a partire dalle scuole e dagli insegnanti) non si potrà dire che sia un tema preso sul serio e affrontato con l'attenzione che merita. Non è possibile, oggi, diplomarsi senza sapere cosa sia un 730, come si deve leggere un contratto (che si deve leggere un contratto prima di firmarlo!), come si calcolano gli interessi di un prestito e come si formuli un piano di bilancio familiare.

Il Rapporto OCSE PISA 2022, (PISA sta per Programme for International Students Assessment), sottolinea l'importanza, per le giovani generazioni, di possedere «un certo livello di "literacy finanziaria" anche digitale»²⁷, dove per "literacy finanziaria" si intende «l'insieme delle conoscenze e competenze relative alla gestione delle proprie risorse finanziarie. Possedere tali nozioni e abilità consente di prendere decisioni finanziarie che impattano positivamente sul proprio benessere personale»²⁸. Dunque, l'educazione finanziaria, destinata a capire come gestire le proprie risorse economiche, è riconosciuta come strumento fondamentale non solo per comprendere meglio e scegliere meglio prodotti e servizi finanziari, ma anche per potersi proteggere da eventuali frodi²⁹, come quelle in cui sono cadute alcune delle persone sovraindebitate come sopra narrato, o addirittura proteggersi da tipi di sfruttamento e violenza come quella economica.

La scuola qui ha un ruolo centrale in quanto, come dimostrato dal Rapporto, i genitori con livelli di istruzioni più bassi hanno meno capacità di trasmettere informazioni di questo tipo ai figli, creando un divario di conoscenze e competenze che non può che essere dunque colmato dalla scuola, senza lasciare le famiglie "sole", per «favorire un maggior benessere economico e finanziario degli studenti più svantaggiati in età adulta»³⁰.

Questo, per lavorare sul futuro. Nel frattempo, i servizi di oggi non possono fare a meno di fare rete: la persona deve essere accolta nella sua multidimensionalità, non solo come un utente o cliente, ma come un soggetto autodeterminato, che deve essere al centro del percorso per superare la crisi.

programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (di seguito Comitato) è incaricato di attuarla (<https://www.quellocheconta.gov.it/it/>); disponibile al link https://invalsi-areaprove.cineca.it/docs/2024/Indagini_internazionali/RAPPORTI/OCSE_PISA_2022_FL/Rapporto_PISA_2022_Financial_Literacy.pdf, p. 14.

²⁷ Ivi, p. 13.

²⁸ E. Turco, M. Robba, P. Iannello, *La Multidimensional Financial Literacy Scale: proposta di un nuovo strumento per la misurazione della financial literacy*, in *Ricerche Di Psicologia - Open Access*, (3), <https://journals.francoangeli.it/>.

²⁹ Vedi sempre il Rapporto OCSE PISA 2022.

³⁰ Ivi, p. 14.

Il compito degli operatori è dunque, lo ribadiamo, non quello di essere “tutologi”, ma di conoscere bene il territorio, le opportunità, le risorse, in modo che si possa orientare correttamente la persona, si possano massimizzare i risultati di un intervento e di un aiuto, creando un dialogo costante tra il privato e il pubblico: tra sportelli, progetti, azioni. Anche, e soprattutto, quando questi si occupano di aspetti diversi: una situazione debitoria di un giocatore d’azzardo non può definirsi risolta se ci si occupa solo del debito, ma non della dipendenza; una persona con profonde fragilità emotive connesse ai debiti, non può dirsi aiutata se l’unico colloquio che le si propone è quello con un avvocato, e si trascurava l’importanza di un supporto psicologico; idem per la persona indebitata che ha subito uno sfratto, che non vedrà nessun miglioramento nelle sue difficoltà quotidiane se la procedura per il sovraindebitamento non viene affiancata da un supporto da parte dei servizi sociali per risolvere la questione abitativa.

Questa è la sfida: lavorare oggi per il futuro, cercare e consolidare forti collaborazioni, avviare un dialogo costante con tutti i soggetti della rete. È un primo passo per un sistema che sia davvero a misura della persona, che riconosca le sue complessità e che sia pronto a dare delle risposte.