

Mappatura degli enti pubblici e privati che offrono prestazioni a sostegno delle persone indebitate in Canton Ticino

**su mandato della
Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF)**

Autori:

Roberta Besozzi, Spartaco Greppi, Carmen Vaucher de la Croix

Christian Marazzi (capo progetto)

Sommario

Introduzione	3
Obiettivi del mandato	3
Il contesto.....	3
Il metodo	3
Parte 1.....	5
Il quadro concettuale del fenomeno dell'indebitamento e la situazione nel Canton Ticino	5
Indebitamento e sovra-indebitamento	5
L'estensione del fenomeno a livello nazionale e cantonale.....	6
Altri dati.....	7
Parte 2.....	11
Mappatura dei soggetti pubblici e privati presenti in Canton Ticino che offrono prestazioni alle persone interessate dal fenomeno dell'indebitamento privato	11
<i>I risultati emersi dall'indagine per questionario</i>	<i>11</i>
Introduzione	11
Presentazione dei risultati emersi dall'indagine	12
Tipo di aiuti erogati	13
Richieste da parte degli utenti	13
Modalità operative.....	14
Numero di segnalazioni.....	15
Percezione dell'evoluzione del fenomeno	16
Risanamenti.....	17
Tipologie di persone indebitate	17
Come avvengono le segnalazioni	18
Proposte operative da attuare o potenziare.....	20
Le esigenze e i bisogni emersi dall'indagine in Canton Ticino	21
Parte 3.....	23
Cosa si fa negli altri cantoni	23
Conclusione	25
Bibliografia	27
Studi e ricerche.....	27
Rapporti aziendali, rendiconti e manuali	28
Fonti giornalistiche	29
Lavori di diploma e tesi	29
Documenti delle Amministrazioni pubbliche	30
Fonti statistiche	30
Altro.....	30
Allegati	31

Introduzione

Obiettivi del mandato

Lo studio qui presentato, svolto dal Dipartimento di scienze aziendali e sociali della Supsi su mandato della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF) del Dipartimento sanità e socialità (DSS), ha come obiettivo la realizzazione di uno studio sulla problematica dell'indebitamento privato in Canton Ticino. Coerentemente con il mandato, lo studio è articolato in tre parti: la prima fornisce un quadro concettuale del fenomeno dell'indebitamento privato alla luce del dibattito pubblico in corso e dei contributi scientifici e teorici più recenti; la seconda parte offre una mappatura di soggetti pubblici e privati presenti in Canton Ticino che offrono prestazioni a sostegno delle persone indebitate; l'ultima parte propone orientamenti e indicazioni in vista dell'elaborazione di un programma cantonale di prevenzione, informazione e consulenza relativo al fenomeno dell'indebitamento privato. Il mandato non prevede la quantificazione del fenomeno dell'indebitamento attraverso una rilevazione statistica ad hoc, che sarebbe complessa e onerosa. Partendo dalle esigenze conoscitive a breve tempo del committente, lo studio si concentra sugli aspetti organizzativi dell'offerta di prestazioni e sul funzionamento dei meccanismi di presa in carico delle persone indebitate. Per esemplificare e inquadrare il fenomeno si è attinto ad alcuni risultati empirici prodotti da indagini nazionali e regionali.

Il contesto

Molti indicatori rilevati negli ultimi 10 – 12 anni mostrano che l'indebitamento privato sta diventando un problema serio, determinando in molti casi forme di sovra-indebitamento caratterizzate dall'impossibilità di rimborsare i debiti contratti. Le forme gravi e fuori controllo dell'indebitamento hanno origine in comportamenti di consumo ostentati, inutili e smisurati, ma non solo. Il sovra-indebitamento è anche determinato da spese di natura obbligatoria (ad esempio in campo sanitario o educativo), da situazioni familiari complesse (in seguito a separazioni e divorzi), da condizioni professionali difficili (precariato, disoccupazione di lunga durata) o semplicemente dalla volontà di restare inseriti nella rete sociale. Il perdurare della crisi in corso rischia di accrescere ulteriormente il fenomeno dell'indebitamento privato, colpendo innanzitutto i cittadini in condizioni di precarietà professionale e fragilità finanziaria, ostacolando il loro inserimento professionale e sociale e ampliando i processi di esclusione. In questo contesto, le istituzioni politiche chiedono di approfondire la conoscenza del fenomeno per poterlo affrontare con interventi adeguati.

Tre mozioni hanno rivestito un ruolo importante nell'orientare il dibattito: Renato Ricciardi e cofirmatari, "Grado di indebitamento e di povertà delle economie domestiche: statistica e rapporto di valutazione", presentata il 13 dicembre 2005; Yasar Ravi, "Urge proteggere i giovani contro l'indebitamento", presentata l'11 dicembre 2006; Moreno Colombo e cofirmatari (ripresa da Ivan Belloni), "Sostegno cantonale *indebitamento privato*", presentata il 22 ottobre 2007. Le tre mozioni trattano la medesima tematica relativa allo studio, alla consulenza e alla prevenzione nell'ambito dell'indebitamento privato in generale e dei giovani in particolare. Il Consiglio di Stato ha espresso le proprie considerazioni rispondendo alle singole richieste formulate dai parlamentari in un rapporto del 7 luglio 2009. Sulla base dei contenuti delle tre mozioni parlamentari e del rapporto del Consiglio di Stato del 7 luglio 2009, il presente studio fa una mappatura degli interventi esistenti in Canton Ticino a favore delle persone indebitate in modo da poter pianificare in un secondo tempo un programma d'intervento a livello cantonale.

La ricerca ha un taglio prevalentemente qualitativo, poiché mira essenzialmente a raccogliere le testimonianze dei principali rappresentanti di enti pubblici e privati presenti sul territorio.

Il metodo

L'inchiesta è stata svolta nel mese di dicembre del 2011 per mezzo di un questionario elaborato in collaborazione con i committenti e somministrato a settanta soggetti pubblici e privati identificati attraverso varie procedure. Dei 70 questionari distribuiti ne sono rientrati 59.

Nel questionario, coerentemente con gli obiettivi della ricerca, è stato dato uno spazio importante alla conoscenza dei soggetti, dei loro metodi di intervento, del loro grado di interazione e dell'estensione della loro rete di contatti con altri soggetti non raggiunti dal questionario.

L'elaborazione dei dati raccolti intende accertare e analizzare:

- l'esistenza di un'offerta di prestazioni e le sue caratteristiche
- le tipologie di prestazioni erogate alle persone indebitate
- le modalità della segnalazione al soggetto pubblico o privato della persona indebitata
- il numero approssimativo dei casi trattati, adeguatamente stimato dal compilatore del questionario
- i metodi di intervento (guide, manuali, procedure, ecc.) e il grado di specializzazione del soggetto pubblico e privato che si fa carico delle persone indebitate
- le tipologie di prestazioni svolte con maggiore frequenza per aiutare le persone indebitate
- i suggerimenti proposti dagli interpellati per potenziare e migliorare l'offerta in Canton Ticino.

In alcuni casi si è ritenuto utile verificare alcune risposte con le persone di riferimento che hanno compilato il questionario.

Parte 1

Il quadro concettuale del fenomeno dell'indebitamento e la situazione nel Canton Ticino

Indebitamento e sovra-indebitamento

L'indebitamento è un fenomeno tipico della società dei consumi e non è necessariamente problematico per le persone indebitate. Ben diverso il fenomeno del sovra-indebitamento con il quale si designa un processo di indebitamento a catena e cumulativo che porta il consumatore indebitato all'incapacità di rimborsare i propri debiti, accumulati per lo più attraverso diversi tipi di prestiti: uno o più piccoli crediti, acquisto di beni di consumo in leasing, scoperti su carte di credito o carte d'acquisto per clienti dei grandi magazzini. Questo accumulo di forme di prestito è peraltro uno dei fattori che impediscono al consumatore di avere una visione d'insieme dei propri impegni (Caroline Regamey, 2002).

Il credito al consumo è uno dei principali fattori di rischio di sovra-indebitamento, soprattutto tra i giovani. Ma non è il solo. Tra le cause del sovra-indebitamento è possibile citare: l'accumulo di arretrati di pagamento di spese correnti (imposte, assicurazioni obbligatorie, affitto), la diminuzione del reddito determinata da disoccupazione, malattia, infortunio, decesso, divorzio, nascita di un figlio, cattiva gestione del budget familiare, cumulo di piccoli prestiti. L'esperienza di Caritas Svizzera nel campo della consulenza a favore delle persone indebitate mostra che i rischi di sovra-indebitamento variano in funzione dell'età. Inoltre, sempre sulla base dell'esperienza dei consulenti di Caritas, spesso i problemi legati all'indebitamento sorgono durante eventi biografici connessi al passaggio da una fase della vita all'altra. I giovani adulti che si trovano nella fase di transizione tra la formazione e il lavoro sono particolarmente esposti al rischio di indebitarsi attraverso le carte d'acquisto per clienti e le carte di credito. In questa fase della loro vita non è raro, secondo Caritas, che essi superino le loro capacità finanziarie con le spese per l'abitazione, l'acquisto di un'auto in leasing e le uscite frequenti. A questo si aggiunge l'inconsapevolezza di dover far fronte alle imposte e ai premi di assicurazione malattia che determina l'accumulo di un debito nei confronti del fisco e delle casse malattia. Prima di fondare una famiglia, molte coppie considerano l'opportunità di trasferirsi in un appartamento più spazioso. Quando il denaro per finanziare il trasloco e ammobiliare il nuovo appartamento viene a mancare, si fa presto a contrarre un credito al consumo. Una volta fondata la famiglia, la riduzione dei redditi e l'aumento delle spese possono determinare debiti con il fisco e ritardi nei pagamenti alle casse malattia.

Il pensionamento determina anch'esso una diminuzione dei redditi che può portare ad un collo di bottiglia finanziario, compresi i debiti tributari. È vero che l'indebitamento delle persone anziane rimane un fenomeno raro, ma è nella fascia d'età superiore ai 60 anni che i fallimenti privati aumentano (Philippe Wanner, Alexis Gabadinho, 2008, p. 53. Citato da Galvagno, 2010, p. 9). Galvagno sottolinea pure che l'associazione svizzera Creditreform ha mostrato come sempre più persone anziane non riescano a vivere solo con AVS e PC. In questi casi, il fallimento diventa l'unica via uscita. Nel 2007, almeno il 60% dei 6.300 fallimenti privati registrati in Svizzera erano dovuti a eredità rifiutate. Questo significa che sempre più persone anziane in Svizzera muoiono con importanti debiti, e questo spinge i discendenti a rinunciare all'eredità (Galvagno, 2010, pp. 9-10).

Occorre sottolineare che il fallimento privato non è una soluzione al problema dell'indebitamento. Secondo l'articolo 191 della Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento (LEF), il debitore può chiedere egli stesso la dichiarazione del suo fallimento facendo nota al giudice la propria insolvenza. Se non sussistono

possibilità di appuramento “bonale” dei debiti secondo gli articoli 333 segg., il giudice dichiara il fallimento¹.

La procedura di fallimento privato prevede la vendita di tutti i beni patrimoniali del debitore e il ricavato della vendita viene distribuito ai creditori. I creditori ricevono un attestato di carenza di beni per l'ammontare scoperto che dà diritto alla promozione di un'esecuzione in qualsiasi momento. Infatti, un fallimento privato non cancella affatto i debiti. Se dopo il fallimento privato si costituisce un nuovo patrimonio, i creditori possono rivendicare la somma dovuta con l'attestato di carenza di beni. (Caritas, link http://www.caritas-dettesconseil.ch/it/soluzioni/fallimento_privato)

L'estensione del fenomeno a livello nazionale e cantonale

Il modulo dell'inchiesta SILC (*Statistics on Income and Living Conditions*) 2008 dell'Ufficio federale di statistica affronta le problematiche del sovra-indebitamento e dell'esclusione finanziaria attraverso una serie di domande armonizzate a livello europeo e somministrate alle economie domestiche.

Nel 2008, il 18,2% della popolazione residente in Svizzera, vale a dire 1.340.000 persone, viveva in un'economia domestica con almeno un debito o prestito al consumo, un debito legato ad un prestito ipotecario per una residenza secondaria o contratto per avviare un'attività indipendente (i mutui per l'acquisto di abitazioni primarie non sono prese in considerazione). In Canton Ticino, la quota è di 26,4%, corrispondente ad una popolazione residente di 82.000 persone.

I debiti più frequenti sono il leasing per l'acquisto di automobili, con circa il 10,3% della popolazione che vive in un'economia domestica con almeno un leasing in corso (il valore per il Canton Ticino è 16,8%). Seguono i debiti contratti per l'acquisto di accessori destinati all'abitazione (mobili o elettrodomestici, come congelatori, televisori, computer) che concernono il 2,5% della popolazione (1,3% in Canton Ticino). Le persone che risiedono nella Svizzera romanda e italiana ricorrono più spesso al debito che in Svizzera tedesca: più di 25% contro 15,4%). Di particolare interesse il fatto che in Svizzera (Canton Ticino) una quota significativa di persone vive in un'economia domestica che ha contratto un debito per finanziare l'educazione dei figli e la cura dei bambini (0,6% in Svizzera e Canton Ticino) o per coprire spese sanitarie (0,3% in Svizzera e 0,5% in Canton Ticino). Infine, 1,7% della popolazione vive in un'economia domestica che ha contratto un altro debito in contanti per far fronte a debiti esistenti o per pagare una fattura. Questo tipo di debito non è stato rilevato in Canton Ticino. A livello nazionale, considerando le variabili socio-demografiche, le persone maggiormente confrontate con i problemi finanziari indotti da crediti e prestiti sono le persone di meno di 50 anni, le famiglie con figli a carico e le persone di nazionalità straniera. Un quarto dei ragazzi tra 0 e 17 anni, 23% delle persone tra 18 e 24 anni e 24% delle persone tra 25 e 49 anni vivono in un'economia domestica con un credito o un prestito. In termini assoluti si tratta rispettivamente di 345.000 ragazzi, 141.000 persone tra 18 e 24 anni e 653.000 persone tra 25 e 49 anni. Al contrario, soltanto l'1,8% delle persone di 65 o più anni vivono in un'economia domestica con un credito o un prestito, mentre il 13% delle persone tra 50 e 64 anni sono in questa condizione. Sempre su scala nazionale, in relazione alle tipologie di economie domestiche, la situazione è la seguente. Il 24% delle persone che vive in un'economia domestica con almeno un figlio ha un credito o un prestito riconducibile all'economia domestica, contro il 13% delle persone che vive in un'economia domestica senza figli. Le

¹ La procedura di fallimento privato, se autorizzato, è la seguente: 1. La persona richiedente presenta al tribunale competente una domanda scritta per l'apertura del fallimento privato. 2. Il tribunale chiede il pagamento di un anticipo delle spese e la consegna di informazioni inerenti la situazione finanziaria. 3. Il tribunale convoca per un'udienza. 4. Il tribunale apre la procedura di fallimento e incarica l'ufficio fallimenti di eseguirla. 5. L'ufficio fallimenti pubblica l'apertura del fallimento sul Foglio ufficiale e lo notifica ai creditori noti. 6. I creditori comunicano al tribunale l'ammontare dei debiti. 7. L'ufficio fallimenti convoca il debitore per una presa di posizione in merito ai debiti e agli eventuali beni patrimoniali. 8. L'ufficio fallimenti allestisce un elenco dei debiti e degli eventuali beni patrimoniali. 9. L'ufficio fallimenti informa i creditori sul loro diritto di ispezione e sul diritto all'impugnazione. 10. L'ufficio fallimenti redige un rapporto finale per il tribunale. 11. Il tribunale chiude la procedura di fallimento privato. La chiusura del fallimento privato viene pubblicata sul Foglio ufficiale cantonale e sul Foglio ufficiale svizzero, con costi dai 3.000 ai 4.000 franchi per una persona singola e dai 6.000 agli 8.000 franchi per una coppia di coniugi.

persone maggiormente interessate da crediti o prestiti sono quelle che vivono in un'economia domestica monoparentale (25,5%) e le persone che vivono in coppia con un solo figlio (26,5%). Le persone di nazionalità straniera vivono più frequentemente in un'economia domestica con almeno un credito o prestito (30,6%). Si tratta in particolare di persone di origine extra-europea (35,2%).

Gli inquilini (21,5%) fanno più sovente ricorso a crediti o prestiti (senza prestiti ipotecari sull'abitazione principale) dei proprietari (14,4%). Sebbene le differenze dei tassi di indebitamento secondo le classi di reddito non siano statisticamente significative, è possibile notare che la quota di persone che vivono in un'economia domestica con almeno un credito o prestito è pressoché la stessa nella classe di reddito con un reddito disponibile equivalente uguale o superiore a 68.780 franchi e in quella con un reddito disponibile equivalente uguale o inferiore a 30.634 franchi: rispettivamente 16,6% e 16,8%. È il gruppo di persone che appartengono alla classe di reddito intermedia che ricorrono più frequentemente al credito e ai prestiti: il 21,9% delle persone che appartengono al quintile centrale di reddito vivono in un'economia domestica con crediti e prestiti.

Su scala europea, mediamente il 28,2% della popolazione vive in un'economia domestica con almeno un prestito o debito che non sia un mutuo contratto per finanziare l'abitazione primaria. La Svizzera, con 18,2% è perciò tra i paesi con il più basso tasso di persone che vivono in un'economia domestica indebitata. Soltanto Malta e i Paesi Bassi hanno tassi inferiori.

La presenza di debiti o prestiti a vario titolo non significa necessariamente che esiste un problema finanziario. Per contro, l'esistenza di scoperti bancari o arretrati di pagamento per un ammontare superiore ai due terzi del reddito disponibile totale mensile di un'economia domestica può essere considerata critica. In Svizzera (Canton Ticino), il 7,7% (7,5%) della popolazione vive in un'economia domestica con un volume di scoperti e arretrati critico. Si tratta di 570.000 (24.000) persone. I dati sono appena sotto la media europea, ma superiori a quelli di Francia (7,2%), Belgio (6,2%), Italia (5,8%), Spagna (3,1%) e Svezia (1,1%). Austria e Germania, invece, sono maggiormente toccate dal fenomeno con un'incidenza, rispettivamente, del 13,5% e del 18,9%.

Altri dati

La Statistica delle esecuzioni e dei fallimenti dell'Ufficio federale di statistica rileva il numero totale di aperture e di liquidazioni di fallimenti (persone fisiche e giuridiche), delle perdite in franchi, dei precetti esecutivi, dei pignoramenti eseguiti, delle realizzazioni e dei concordati omologati legalmente. I dati mostrano che il numero di esecuzioni e quello dei pignoramenti eseguiti sono in costante aumento.

Già nel 2007, uno studio esplorativo realizzato da Gregorio Avilés per il Cantone Ticino, pubblicato in allegato a Christian Marazzi, Spartaco Greppi e Emiliano Soldini (2007), ha messo in evidenza l'aumento significativo del numero di precetti esecutivi per l'imposta cantonale e per l'imposta federale diretta durante il periodo 1995 – 2006, passato da poco meno di 100.000 a 145.000. Lo stesso studio metteva in luce l'aumento in termini assoluti e percentuali del numero e degli importi relativi ad attestati carenza beni (ACB). Nonostante un aumento del numero di pignoramenti eseguiti, si è rilevata una diminuzione del numero di pignoramenti non sfociati direttamente in un ACB. Il maggior peso degli ACB (indicatori di minor solvibilità) indica un deterioramento della situazione finanziaria delle economie domestiche ticinesi. A questo si aggiunge l'esplosione, a partire dal 2004, delle pratiche relative ai premi di assicurazione malattia non pagati. Nello stesso contributo si dava conto di una serie di informazioni qualitative raccolte presso funzionari e specialisti della materia:

- le più importanti cause di indebitamento sono: la crisi economica e la difficoltà ad adeguare lo stile di vita alle nuove circostanze che essa determina: stagnazione dei salari, aumento del costo della vita, diminuzione del reddito disponibile e del potere d'acquisto; le separazioni e i divorzi: da una famiglia con reddito modesto se ne creano due relativamente povere; le entrate incerte e irregolari dei lavori precari; la facilità di accesso al credito al consumo;

- il trasferimento dell'onere dei premi di assicurazione malattia, diventati insostenibili per i genitori, ai figli diventati maggiorenni;
- la fragilità delle famiglie monoparentali, in particolare di quelle che non hanno potuto beneficiare in tempo degli aiuti previsti dalla Laps o che sono state colpite dalla sospensione dell'anticipo della pensione alimentare, e che perciò hanno accumulato debiti;
- il minimo vitale previsto dalla LEF è troppo basso e rischia di determinare una cosiddetta spirale dei debiti dalla quale poi è molto difficile uscire;
- la LEF sarebbe debole con i forti (ad esempio nel caso di procedure di fallimento delle società anonime) e forte con i deboli (persone fisiche).

La statistica della "Association faîtière suisse des services d'assainissement de dettes", di cui fa parte Caritas Svizzera e la maggior parte delle organizzazioni regionali di Caritas, mostra che l'ammontare medio dei debiti delle economie domestiche prese in carico cresce di anno in anno, mentre il loro reddito medio diminuisce. Ciò lascia presumere che un numero crescente di economie domestiche svizzere devono rassegnarsi a vivere con debiti a mala pena rimborsabili. In virtù della stessa fonte, le persone prese in carico sono nella maggior parte dei casi esposti a debiti col fisco, a crediti al consumo ed a ritardi nei pagamenti alle casse malattia. (Caritas, 28 octobre 2011)

Nel febbraio del 2007, la Sup della Svizzera Nordoccidentale ha realizzato uno studio sulla condizione debitoria dei giovani tra 18 e 24 anni. A questo scopo ha sondato poco più di 500 giovani residenti nella Svizzera tedesca, rappresentativi per genere, età e livello di formazione di complessivamente 472.270 persone (dato del Censimento della popolazione del 2000). I risultati dello studio sono stati pubblicati in Elisa Streuli, Olivier Steiner, Christoph Mattes, Franziska Shenton (2008). Per un riassunto si può consultare Elisa Streuli (2007).

Secondo lo studio, complessivamente il 38% dei giovani tra 18 e 24 anni ha una posizione debitoria aperta. Si tratta di debiti informali con amici e familiari (30%), debiti formali con istituti di credito (4%), fatture non pagate per le quali è già stato inoltrato un richiamo (8%), contratti di leasing o acquisto a credito (11%) e il 3% ha fatto oggetto di una o più esecuzioni.

La metà delle persone indebitate ha complessivamente meno 1000 franchi di debiti. Un decimo ha debiti per oltre 2000 franchi. Una persona su sette ha debiti per un ammontare superiore alle entrate mensili. I creditori sono principalmente i genitori.

Uno studio della società d'incasso Intrum Justitia (2011) conferma alcune delle tendenze di fondo rilevate da altri studi e ricerche. Lo studio della società d'incasso si basa unicamente sui dati legati alla sua attività di recupero crediti e non può essere rappresentativa per l'insieme della Svizzera. La società rappresenta comunque il 40% del mercato del recupero dei crediti e la sua banca dati fornisce un'immagine attendibile del fenomeno dell'indebitamento in Svizzera. I dati sono riferiti al periodo tra il 2006 e il 2010 e rappresentano tra 120.000 e 200.000 casi di recupero crediti, a seconda del periodo di osservazione scelto. Dallo studio emerge che il "debitore tipo" abita in città, ha un'età compresa tra 25 e 34 anni, vive da solo, non ha una formazione professionale e non abita nella parte germanofona della Svizzera. Sempre secondo lo studio citato, il genere della persona debitrice non gioca un ruolo decisivo. Inoltre, i debitori che meglio risanano la loro condizione hanno un'età superiore ai 65 anni e vivono in coppia nella zona di Zurigo.

Lo studio rileva una forte espansione del fenomeno tra i giovani nella fascia d'età compresa tra 18 e 25 anni. La prima fonte di indebitamento giovanile è l'e-commerce (fatture di negozi on line), segue il settore delle telecomunicazioni (fatture legate alla telefonia mobile) e quello della salute (spese per consultazioni mediche e analisi di laboratorio). I giovani adulti si indebitano prevalentemente nel settore dell'e-commerce, mentre le giovani donne sono maggiormente indebitate nel settore della salute. I giovani residenti nelle città si indebitano maggiormente rispetto ai giovani che risiedono in altre zone del paese e i cantoni francofoni registrano un'incidenza dell'indebitamento giovanile più elevato rispetto al resto della Svizzera. Ancora più importante è sapere che soltanto il 53% dei 18-25enni indebitati nel 2006 è riuscito ad azzerare i propri debiti. Spesso i giovani estinguono il loro debito grazie all'aiuto erogato dalla

loro famiglia e a condizioni strutturali favorevoli, vale a dire l'assenza di spese fisse mensili. Per i giovani che non possono contare su queste due condizioni, l'indebitamento tende a trascinarsi trasformandosi spesso in un comportamento abitudinario. A queste considerazioni va aggiunta la constatazione della Commissione federale per l'infanzia e la gioventù (CFG), secondo cui il 70% dei giovani adulti che beneficia dell'aiuto sociale non ha terminato alcuna formazione professionale.

La crescita dell'indebitamento giovanile è senz'altro sensibile, ma la fascia di età compresa tra 26 e 32 anni è più indebitata rispetto a quella dei giovani tra 18 e 25 anni. Da sottolineare anche che per gli adulti con più di 32 anni, le fatture non pagate riguardano principalmente la salute.

L'indebitamento giovanile è sicuramente un problema emergente, ma non esaurisce il fenomeno in quanto tale. Un recentissimo studio di (Henchoz e Wernli (2012) basato su un campione rappresentativo di giovani che vivono un'economia domestica in cui la persona più vecchia ha al massimo 25 anni², rivela che i giovani sono finanziariamente responsabili, sebbene la loro situazione finanziaria sia meno buona e perciò determini un grado di soddisfazione inferiore rispetto al resto popolazione. Ciò nonostante, i giovani che dichiarano di poter risparmiare almeno 400 franchi al mese sono altrettanto numerosi che il resto della popolazione. Complessivamente, i giovani hanno più ritardi nei pagamenti, ma non sono più indebitati del resto della popolazione. In caso di difficoltà, i giovani non reagiscono in maniera diversa dai più anziani, ma rispetto a quest'ultimi sono più propensi a chiedere un aiuto ai propri familiari. In generale, indipendentemente dall'età, il problema dell'indebitamento concerne più fortemente gli stranieri, le persone che non sono a rischio di povertà, le persone che lavorano a tempo pieno e quelle che vivono in coppia. Il profilo dei giovani indebitati è simile. Il fatto di vivere in coppia, di lavorare a tempo pieno o di non essere a rischi di povertà aumenta fortemente il rischi di indebitamento. Inoltre, non esistono differenze statisticamente significative tra uomini e donne. Pertanto, contrariamente a ciò che si potrebbe pensare, le persone che si indebitano, che siano giovani oppure no, non sono quelle finanziariamente più precarie, bensì quelle che hanno i mezzi per poter rimborsare i debiti contratti.

L'indebitamento è un fenomeno trasversale con una dimensione strutturale legata ai cambiamenti economici e all'evoluzione dei comportamenti di consumo. In questo contesto, non si tratta soltanto dell'ammontare e della dimensione individuale dell'indebitamento, ma anche della sua dimensione economica, sociale e istituzionale e degli effetti che esso genera sul piano delle entrate fiscali e delle assicurazioni sociali. Infatti, diversi studi hanno rilevato che le persone sovra-indebitate cessano generalmente di pagare nell'ordine:

- le imposte; nel 2010 in Canton Ticino, secondo i dati pubblicati nel Rendiconto del Consiglio di Stato, si contavano quasi 10.000 precetti emessi e consegnati a persone fisiche per imposte cantonali non pagate; nello stesso anno sono stati emessi 600 attestati carenza beni;
- i premi di assicurazione malattia e le spese sanitarie (medico, dentista, ospedale); nel 2010, le casse malati hanno emesso 26.000 precetti esecutivi contro 11.000 assicurati morosi, mentre nel corso del primo semestre del 2011, il numero totale degli assicurati sospesi³, registrati nelle banche dati dell'Istituto delle assicurazioni sociali (IAS) sulla base delle segnalazioni degli assicuratori, ha superato la soglia delle 17.000 unità. (Michele Egloff, giugno 2011)
- l'affitto, le bollette dell'elettricità e le fatture telefoniche; secondo quanto rilevato dall'associazione *Berner Schuldenberatung* attiva negli agglomerati di Berna, Thun e Burgdorf, nel 2010 sono stati aperti 54 nuovi fascicoli per altrettante persone con debiti generati dal mancato pagamento dell'affitto. L'associazione non rappresenta l'unico punto d'approdo delle persone assillate da debiti privati, ma rappresenta una realtà in piena crescita su tutto il territorio cantonale e un'alternativa ad altri enti di aiuto alle persone indebitate.

² Sono esclusi dal campione, e quindi dall'analisi, i giovani che vivono con i genitori.

³ Si tratta di quegli assicurati morosi ai quali le casse malati hanno sospeso la copertura assicurativa perché non pagano nonostante la diffida e per i quali è stata depositata una domanda di continuazione dell'esecuzione per debiti.

In conclusione, i fattori che generano il fenomeno dell'indebitamento e del sovra-indebitamento sono riconducibili a vari ambiti:

- il lavoro, quando esso è caratterizzato da redditi insufficienti o dall'alternarsi di periodi lavorativi e momenti prolungati di disoccupazione;
- la crisi dei rapporti familiari, che si manifesta con l'aumento delle separazioni e dei divorzi, e l'allentamento delle reti sociali e culturali;
- l'estensione del credito al consumo collegato ad una difficoltà o incapacità di gestione del budget familiare;
- l'adozione di comportamenti di spesa a rischio, ad esempio nel settore della telefonia mobile e del commercio on line.

Spesso, i fattori di sovra-indebitamento cumulano gli effetti della loro azione e condizionano profondamente i percorsi di vita dei soggetti. È possibile che si ricorra al credito per far fronte a difficoltà finanziarie temporanee dovute ad una perdita di guadagno, una separazione o un divorzio, un decesso, una malattia o un infortunio, o anche per ripianare un debito precedente. Il peso di alcune spese "obbligatorie", come quelle per la casa, la sanità e le imposte, contribuiscono a sottoporre a ulteriore tensione le condizioni finanziarie delle economie domestiche. In un tale contesto, diventa indispensabile poter analizzare il fenomeno dell'indebitamento in maniera dinamica, cercando di coglierne i fattori determinanti ed i processi che tali fattori innescano.

Parte 2

Mappatura dei soggetti pubblici e privati presenti in Canton Ticino che offrono prestazioni alle persone interessate dal fenomeno dell'indebitamento privato

I risultati emersi dall'indagine per questionario

Introduzione

Nel cantone Ticino, sono numerosi gli Enti, Comuni, associazioni, fondazioni e servizi che entrano in contatto con il fenomeno dell'indebitamento. Per questo studio sono stati individuati i principali interlocutori che rivestono di fatto e potenzialmente un ruolo chiave in ambito di indebitamento. Sono esclusi dall'indagine gli uffici e i servizi cantonali, che, lo ricordiamo, rivestono un ruolo di primaria importanza all'interno rete siccome entrano in contatto con un numero rilevante di utenti richiedenti aiuti finanziari e di sostegno e in parte anche indebitati. Al fine di raccogliere informazioni riguardanti il ruolo degli enti interpellati e il loro posizionamento all'interno dell'offerta di prestazioni legate al fenomeno, è stato somministrato un questionario.

Gli interlocutori individuati e contattati sono stati 70, di cui 35 servizi sociali comunali, 24 associazioni, 8 istituti sanitari (servizi sociali ospedalieri e cliniche private) e 3 organizzazioni sindacali (vedi allegato 1: Lista interlocutori contattati tramite questionario).

Sul totale dei questionari inviati, ne sono rientrati 59⁴, pari all'84%. Vi è stato quindi un tasso di risposta decisamente elevato, frutto di un contatto preliminare avuto con le persone di riferimento, ma anche, probabilmente, indice di particolare sensibilità e preoccupazione rispetto al fenomeno dell'indebitamento privato. I questionari sono stati anche accuratamente compilati. E' possibile ipotizzare che la tematica dell'indebitamento privato presente in Ticino preme e suscita preoccupazione, d'altro canto gli interlocutori individuati risultano essere effettivamente toccati dalla problematica e comprendono l'importanza di indagare ulteriormente il fenomeno e le misure atte ad arginarlo.

I testimoni privilegiati del presente studio, sono raggruppabili in quattro gruppi.

Il *primo gruppo* è composto dagli uffici sociali comunali, scelti principalmente per due ragioni: in primo luogo, grazie alla loro posizione strategica rispetto al fenomeno di studio; in effetti il Comune di domicilio, in special modo se vi è un servizio sociale, rappresenta un luogo privilegiato in cui confluiscono domande di aiuto esplicite riferite a problemi finanziari, ma anche situazioni personali complesse, che permettono di svelare fenomeni più celati, come quello dell'indebitamento. In secondo luogo, i Comuni rappresentano un nodo strategico di ricezione e smistamento all'interno della rete dei servizi ed enti pubblici e privati.

Il *secondo gruppo* racchiude l'universo di enti, associazioni, fondazioni private o sovvenzionate che direttamente o indirettamente sono coinvolte nel fenomeno dell'indebitamento privato e che per tale motivo dispongono di informazioni utili ai fini della ricerca. Come vedremo, questi enti rappresentano dei punti-chiave nella rete sia in qualità di antenne, sia quali attori che accompagnano e che erogano direttamente forme di sostegno, anche finanziario.

⁴ A questi si aggiungono 2 questionari rientrati poco prima della consegna del presente studio e che non figurano quindi nelle elaborazioni statistiche. Il presente rapporto tiene conto anche delle loro informazioni e osservazioni.

Il *terzo gruppo* di interlocutori è composto dai servizi sociali ospedalieri che, soprattutto in relazione al loro ruolo di accompagnamento dei pazienti durante la degenza e nella loro dimissione, vengono a conoscenza delle lacune assicurative e, in particolare, delle situazioni di “morosità” di alcuni degenti. In breve tempo, il servizio ospedaliero segnala o mette in contatto il/la paziente con i servizi sul territorio⁵.

L' *ultimo gruppo* di interlocutori è costituito dalle principali organizzazioni sindacali presenti in Ticino, considerata la loro storica vocazione di soccorrere e prestare aiuto principalmente ai propri associati.

Il questionario, volutamente succinto e di semplice compilazione, è suddiviso in quattro parti:

La *prima parte* è dedicata a raccogliere informazioni di carattere generale sul servizio/ente e a sapere se offre o meno aiuti a persone indebitate. La *seconda parte* è rivolta agli interlocutori che non erogano prestazioni a casi di indebitamento con l'intento principale di scoprire comunque, da un lato la loro percezione del fenomeno e, dall'altro, come agiscono a seguito dell'entrata in contatto con persone indebitate. La *terza parte*, riguarda gli interlocutori direttamente coinvolti riguardo al fenomeno con lo scopo di conoscere come entrano in contatto con casi di indebitamento, la loro percezione del fenomeno, gli aiuti che erogano e su quali basi, se operano anche in collaborazione con altri attori del territorio, le eventuali richieste espresse dall'utenza. L'*ultima parte* è finalizzata a eventuali suggerimenti e indicazioni inerenti l'offerta di nuovi interventi da offrire e da potenziare a livello cantonale.

L'analisi che segue si basa sui risultati emersi dal questionario e da approfondimenti telefonici avuti con alcuni interlocutori, resisi necessari per chiarire meglio aspetti riguardanti il tipo di segnalazioni e di intervento.

Presentazione dei risultati emersi dall'indagine

Tra gli interlocutori contattati che hanno risposto al questionario, 49 dichiarano di offrire direttamente forme di accompagnamento o di sostegno (finanziario e non) alle persone indebitate.

Tabella 1: Situazione questionari rientrati

Totale questionari inviati			
70			
Questionari rientrati			Questionari non rientrati
59			11
	Interlocutori che offrono aiuti di qualche tipo	Interlocutori che non offrono direttamente aiuti	
	49	10	
comuni	32	1	2
enti	12	6	6
servizi ospedalieri	4	1	3
organizzazioni sindacali	1	2	

⁵ Dal 1.1.2012, con l'entrata in vigore delle nuove norme relative al mancato pagamento dei premi o di spese per la salute, i servizi sociali ospedalieri non devono più occuparsi della gestione di casi di morosità per assicurare il pagamento delle fatture ospedaliere. Questo cambiamento modifica, di fatto, il loro ruolo di “antenna” di talune situazioni di indebitamento.

Tipo di aiuti erogati

La maggioranza degli interlocutori afferma di offrire la totalità degli aiuti elencati nel questionario, ovvero informazione, consulenza / accompagnamento, aiuti finanziari puntuali, curatela amministrativa.

Tabella 2: Forme di aiuto offerte

Forme di aiuto offerte	Sì	No	Astenuti
Informazione	48	0	1
Consulenza / Accompagnamento	45	1	3
Aiuti finanziari puntuali	39	8	2
Curatela amministrativa	25	19	5
Altro	21	6	22

Tutti gli enti interpellati e la maggioranza dei comuni dichiarano di offrire aiuti finanziari puntuali. Per quanto riguarda i comuni, a offrire anche degli aiuti finanziari sono soprattutto quelli di media-grande dimensione. I servizi sociali ospedalieri, ovviamente, non intervengono con misure di sostegno alle spese.

Un aiuto finanziario puntuale può essere estremamente efficace nel prevenire e/o arginare situazioni che potrebbero degenerare in indebitamento “a catena”. In effetti, pur non trattandosi, in molti casi, di interventi risolutivi, questi possono prevenire l’aggravarsi di situazioni già precarie. Inoltre, un bisogno finanziario può essere “la chiave di entrata” per un primo contatto con i servizi che offrono pure informazioni, consulenza e accompagnamento. In particolare i Comuni, offrono aiuto nell’avvio di una richiesta di prestazioni Laps, indirizzano a servizi specializzati e a enti privati per interventi finanziari mirati o per mettere in atto un piano di risanamento finanziario.

La consulenza può variare da un rilascio di informazioni generiche, a un re-indirizzamento verso altri agenti, fino ad un accompagnamento specialistico (tutoraggio) nel risanamento dei debiti (amministrazione delle entrate e pianificazione dei pagamenti).

La metà degli interlocutori dichiara di offrire una curatela amministrativa, in particolar modo quasi tutti i comuni con un servizio sociale e tre enti. Non vi è modo di sapere se per “curatela amministrativa” tutti abbiano inteso la misura di protezione decretata da una commissione tutoria regionale, tuttavia, questa misura offerta dagli interlocutori può essere intesa per lo meno come un’effettiva presa in carico della gestione finanziaria o/e dell’assunzione del ruolo di garante sociale verso chi ha problemi di indebitamento.

Un Ente offre buoni acquisto, tessere “tavolino magico”, vacanze reka , nonché letti. Un Comune, pur non avendo un fondo sociale, dichiara di offrire prestiti senza interessi. Infine, un servizio si occupa di appuramento bonale secondo l’Art. 333 della LEF e offre interventi giuridici con preture, ministeri pubblici, tribunali, giudicature di pace e si occupa dei contatti per la cancellazione dei precetti esecutivi con tutti gli UeF.

Richieste da parte degli utenti

Per quanto concerne le richieste che le persone indebitate rivolgono agli interlocutori, i risultati sono riportati nella tabella seguente:

Tabella 3: Richieste da parte degli utenti degli attori interpellati

Richiesta di	Molto frequente	Frequente	Quasi mai	Mai	Astenuti
Aiuto in denaro	24	13	10	1	1
Anticipo spese	9	17	13	6	4
Aiuto per trattare con i creditori	9	21	12	4	3
Aiuto per elaborare un percorso di risanamento finanziario	10	18	17	3	1
Altro	3	6	2		37

Ben 37 interlocutori (sui 49 che hanno dichiarato di fornire direttamente degli aiuti di varia natura) hanno segnalato che le richieste degli utenti hanno riguardato molto frequentemente e frequentemente un aiuto in denaro. Inoltre, occorre considerare che 26 interlocutori segnalano che le richieste concernono molto frequentemente e frequentemente un anticipo spese. Da questo dato emerge che spesso chi si rivolge ad un servizio si trova probabilmente già in una situazione di emergenza che richiede un intervento in forma di denaro per fronteggiare un bisogno immediato. Anche l'aiuto per trattare con i creditori (ben 30 interlocutori dichiarano che tale richiesta viene loro inoltrata molto frequentemente e frequentemente) rientra in una tipologia di bisogno di aiuto immediato e urgente, che permetterebbe di allentare la pressione in vista di un possibile piano di risanamento finanziario.

Alla voce "altro", gli interlocutori hanno indicato le considerazioni seguenti:

- gli interlocutori *astenuiti* hanno segnalato prestiti, consulenza, sostegno durante il processo di risanamento finanziario, valutazione del diritto a prestazioni sociali o ad agevolazioni nell'ambito fiscale;
- gli interlocutori sostengono come *molto frequente* consulenza, pagamento fatture, informazione in merito a assegni o prestazioni assistenziali;
- gli interlocutori segnalano *frequente* i buoni acquisto tessera tavolino magico, la pianificazione del budget disponibile, l'aiuto generale per non perdere la dignità personale, il ripristino prestazioni cassa malati, informazioni sui servizi del territorio, richieste varie;
- gli interlocutori affermano che le persone indebitate non richiedono *quasi mai* aiuti per acquisti di alimenti.

Da quanto emerso si può dedurre che chi si rivolge ad un servizio si trova generalmente già in una situazione compromessa che richiede un intervento urgente da fronteggiare con un aiuto immediato in denaro. Chi chiede aiuto finanziario ha solitamente già tentato in vari modi di far fronte alle proprie spese e ai propri debiti. Questa urgenza si inserisce in seguito in un intervento degli operatori nell'aiutare a trattare con i creditori e per elaborare un percorso di risanamento finanziario.

Modalità operative

Una maggioranza gli interlocutori dichiara di operare senza alcuna linea guida, una discreta parte invece dispone di protocolli e procedure interne codificate, pochi interlocutori indicano di essere dotati di un manuale, mentre un'unica associazione indica di operare sia con un manuale sia con protocolli e procedure interne codificate. Il manuale utilizzato è "*Schulden, was tun?*".

Tabella 4: modalità operative

Interlocutori operano in base a	
un manuale	4
protocolli e procedure interne codificate	16
nessuna linea guida	27
astenuti	4

Numero di segnalazioni

A tutti i 59 interlocutori, è stato chiesto di dare un ordine di grandezza relativo al numero di persone che, nel corso del 2011, sono state loro segnalate o si sono annunciate presso il loro servizio con problemi di indebitamento.

Complessivamente, **gli annunci dichiarati sono stati circa 1800⁶**. Occorre essere coscienti che si tratta di una grandezza indicativa e che, considerata la possibilità di annuncio o segnalazione dello stesso caso presso più enti, potrebbe essere sovra-stimata. Ad ogni modo, *non si tratta di una quantificazione della dimensione del fenomeno a livello cantonale* che, come già anticipato, richiederebbe un altro tipo di approfondimento ma, piuttosto, di un'indicazione del bacino di situazioni con cui i diversi enti e servizi entrano in contatto.

Pur coscienti dell'approssimazione di una quantificazione del numero di annunci di situazioni di indebitamento, è tuttavia possibile fare una stima a livello cantonale del **flusso complessivo lordo** di situazioni in condizione precaria:

- I comuni interpellati rappresentano il 55% della popolazione cantonale (dato 2010). Con la stima di 880 casi segnalati, si può supporre che i casi che giungono ai comuni potrebbero essere superiori di 720 unità⁷; considerato però che parte delle persone che abitano in Comuni in cui non esiste un servizio sociale comunale già oggi, si recano eventualmente presso l'uno o l'altro ente o servizio, prudenzialmente potremmo ridurre della metà i casi aggiunti. Otterremmo così una stima del numero di annunci presso i comuni, sul piano cantonale, pari a 1240 unità;
- I sindacati principali indicano di aver ricevuto circa 200 segnalazioni
- Gli istituti sanitari (ospedali e cliniche private) indicano circa 190 segnalazioni⁸
- I vari enti, sommati, hanno indicato circa 350 casi
- Mancano alcuni enti che non hanno dato indicazioni e altri che, pur con un ruolo secondario rispetto al fenomeno dell'indebitamento, entrano anch'essi in contatto con situazioni debitorie
- Non vi sono informazioni riguardanti gruppi filantropici, fondazioni private e altri fondi che possono intervenire in caso di problemi di indebitamento.

Sommando i dati disponibili ed estrapolati sul piano cantonale, si otterrebbero **1980 segnalazioni**. Questo dato appare verosimilmente come sottostimato per le ragioni elencate ma può anche contenere elementi di sovra-stima⁹, entrambi impossibili da quantificare. E' possibile ipotizzare una forchetta di +/- 500 attorno

⁶ 7 interlocutori non hanno dato nessuna indicazione numerica.

⁷ Questo dato corrisponde al numero di economie domestiche di varie dimensioni, che giungono ad un comune. Il dato non tiene conto del fatto che alcuni comuni ospitano economie domestiche mediamente più benestanti rispetto ad altri.

⁸ Dato sicuramente sottostimato in quanto mancano alcune cliniche private

⁹ Vi sono anche fattori di possibile sovra-stima dovuti alla possibilità di segnalazioni e prese in carico multiple, come pure all'interpretazione che gli interlocutori hanno dato alla definizione di indebitamento. Il fenomeno, pur essendo stato definito dalla premessa al questionario, resta soggetto ad interpretazione: può variare da un debito di spesa più facilmente estinguibile a situazioni più gravi, di sovra-indebitamento.

a questo valore, ottenendo così un flusso lordo annuo di casi tra 1480 e 2480 all'anno che giungono ai vari servizi/enti sul territorio cantonale.

Va tuttavia sottolineato che molti interpellati hanno specificato che è molto difficile dare un ordine di grandezza delle segnalazioni, siccome non è possibile isolare il fenomeno dell'indebitamento dal fenomeno più ampio della deprivazione finanziaria.

Occorre quindi essere molto prudenti nella quantificazione e, quella che abbiamo qui tentato di dare, va interpretata come numero di segnalazioni di situazioni precarie di persone con scarse disponibilità finanziarie, alcune già compromesse, altre a forte rischio di sovra-indebitamento.

I *Comuni* interpellati ricevono mediamente 30 segnalazioni all'anno che variano da 80-120 per i comuni più grossi, da 20 – 80 per i comuni di media grandezza, fino a 20 per comuni più piccoli che hanno un servizio sociale comunale.

Per quanto riguarda gli *enti* che hanno risposto al questionario, questi dichiarano di aver ricevuto mediamente 64 segnalazioni nell'arco del 2011. Tra questi, quelli con un numero maggiore di segnalazioni sono: Acif, Associazione volontarie vincenziane del distretto di Lugano, Pro Infirmis, Soccorso Svizzero d'inverno, Caritas Ticino, Anna Maria Patullo "Robin Hood", Associazione consultorio delle donne¹⁰.

Presso gli istituti sanitari interpellati, il numero stimato di segnalazioni variava da 6 casi a 50 casi all'anno; 6-10 negli ospedali di più piccole dimensioni, da 35 a 50 casi nei grossi nosocomi.

Per quanto riguarda i sindacati, il numero di segnalazioni è molto variabile a seconda della categoria professionale degli associati: da un minimo di 4 segnalazioni ad un massimo di 100.

Percezione dell'evoluzione del fenomeno

La percezione¹¹ dell'evoluzione del fenomeno da parte degli interlocutori, segnala una previsione di aumento dei casi di indebitamento. Il numero di casi segnalati è aumentato nel tempo e, per quanto riguarda il futuro, il 60% ritiene che è destinato a peggiorare, il 22% ritiene che non peggiorerà e il 18% non risponde.

Le ragioni evocate per giustificare la previsione sono riassumibili in:

- problematiche legate al mondo del lavoro: disoccupazione, salari insufficienti e lavori precari, difficoltà ad adeguare le uscite finanziarie dopo un peggioramento (a seguito di un periodo di disoccupazione) delle condizioni salariali;
- inasprimento delle condizioni di accesso alle assicurazioni sociali e ricorso alle prestazioni assistenziali;
- riduzione del sussidio al premio assicurazione malattia a seguito dei cambiamenti nei parametri di calcolo e nella determinazione del suo ammontare;
- aumento del fenomeno della disoccupazione giovanile;
- per gli anziani: costi legati alla necessità di ricorrere a delle badanti e problemi nel pagamento dei premi di cassa malati.

¹⁰ Numero di segnalazioni che varia da 40 a 200 casi (quest'ultima cifra verosimilmente riferita al numero di persone per le quali è stato richiesto o che hanno richiesto direttamente un aiuto finanziario e non si tratta necessariamente di situazioni di indebitamento).

¹¹ La domanda riguardava appunto la percezione del fenomeno da parte degli interpellati, senza essere supportata da dati statistici.

Vengono inoltre evocati aspetti generali come l'incapacità nel gestire un budget, il pericolo della pubblicità che incentiva al piccolo credito, gli effetti di una società consumistica, nonché la non conoscenza, da parte di molti, della possibilità di rivolgersi ad un ente (e a quale).

Vi è anche chi segnala l'effetto "informazione": più un servizio è conosciuto nel suo impegno rispetto alla problematica, più vi sono segnalazioni. Questo fenomeno non corrisponde, ovviamente, ad un aumento dei casi, ma ad un emergere di situazioni già esistenti ma fino ad allora non conosciute dai servizi.

Tra chi non ritiene che vi sarà un aumento, alcuni ritengono che il nuovo sistema di copertura per gli assicurati morosi, in vigore dal 1.1.2011, possa contribuire ad arginare il fenomeno, per lo meno per quanto riguarda la voce "assicurazione malattia" e le conseguenze di un mancato pagamento dei premi o di spese mediche¹². E' indubbio che, per i servizi sociali ospedalieri, questo cambiamento comporta una riduzione del loro lavoro nell'affrontare i problemi legati alla copertura delle spese di ricovero e malattia.

Un'associazione segnala che le persone vengono sempre più indirizzate verso i comuni, laddove vi è un servizio sociale comunale. Ciò significa, non tanto che i casi diminuiscono, ma che vengono segnalati ad altri servizi.

Un comune di piccola dimensione evidenzia che un monitoraggio costante delle persone a rischio, permette di agire prontamente, prevenendo il peggioramento della situazione. Si tratta di una modalità di prevenzione, resa possibile là dove le dimensioni comunali sono sufficientemente ridotte, e dove vi è un operatore sociale che abbia la possibilità (tempo e risorse) di conoscere da vicino gli abitanti del comune o dei comuni per i quali opera.

Risanamenti

Alla domanda riguardante il numero indicativo di situazioni considerate come risanate nel corso del 2011, la maggior parte non ha saputo dare ordini di grandezza (65% non risponde o risponde "non so"). Tra coloro che hanno risposto (18 in tutto), le percentuali stimate variano dal 10 al 50% circa. L'ordine di grandezza più ricorrente si aggira attorno al 30%; l'associazione che, per mandato specifico, si occupa di situazioni di indebitamento, stima attorno al 35% la percentuale di risanamenti. Si ribadisce che non è stato possibile rilevare nessuna informazione sulle somme dei debiti, sull'età dei debitori e sulla natura del debito e quindi del creditore. Tutte informazioni che richiederebbero un'indagine statistica molto accurata e approfondita.

Tipologie di persone indebitate

A tutti gli interpellati (sia a chi elargisce aiuti, sia a chi non ne offre direttamente) è stato chiesto quali fossero, secondo loro, le categorie di soggetti maggiormente al rischio di indebitamento. Ancora una volta, le risposte date non si basano dunque su dati statistici oggettivi, ma sulle percezioni degli interlocutori.

Non si tratta di vere e proprie categorie omogenee, ma preferiamo riportare le principali risposte, così come sono state inserite dai rispondenti.

Complessivamente, i 59 interlocutori, indicano che le **categorie** più colpite dal fenomeno dell'indebitamento privato sono le seguenti:

- Adulti in età lavorativa con reddito insufficiente (working poor), persone con basso reddito che non hanno però diritto alle prestazioni Laps, ex. indipendenti, persone che esauriscono il diritto alla disoccupazione;
- Famiglie monoparentali e famiglie numerose;

¹² Ricordiamo però che, malgrado vi sia una copertura riconosciuta dal cantone e dalle casse malati, l'assicurato rimane debitore presso l'assicuratore malattia. Il nuovo sistema permette infatti, in caso di ripresa del pagamento dei premi correnti, di rimanere coperto per quanto riguarda le prestazioni, ma non annulla il debito. L'assicuratore malattia rimane titolare dell'attestato carenza beni che in caso di ritrovata solvibilità, verrebbe fatto valere.

- Persone sole (in particolare uomini) divorziate o separate;
- Giovani adulti tra i 18 e i 30 anni e persone di più di 50 anni;
- Anziani per i quali insorge una patologia cognitiva;
- Popolazione straniera: persone poco integrate che non hanno alcuna rete familiare.

Tra le **cause** evocate, riportiamo:

- Persone in attesa di decisione da parte dell'Assicurazione Invalidità o con rendita insufficiente;
- Persone che non hanno o che hanno esaurito il diritto alle prestazioni delle assicurazioni sociali (disoccupazione o AI);
- Problemi a carattere psicologico, emotivo, di dipendenza da gioco o da sostanze;
- Eventi imprevisti che modificano gli equilibri: decesso del coniuge o dei genitori, nascita di un figlio, licenziamento, malattia o infortunio, spese straordinarie;
- Impossibilità di far fronte a impegni presi quali l'acquisto di una casa, a seguito di cambiamenti della propria situazione
- Aumento del numero di anziani e della crescente incapacità di gestirsi autonomamente, nonché persone in età AVS che hanno accumulato debiti in precedenza.

Alcuni interlocutori avanzano l'osservazione secondo cui le persone indebitate tenderebbero a minimizzare la loro situazione o a nascondersela e, di fatto, nel momento in cui emerge è drammatica e difficile da risanare, se non addirittura impossibile. Risulta che molte persone si vergognano a richiedere prestazioni assistenziali o aiuti di vario genere.

Come avvengono le segnalazioni

Per quanto riguarda l'entrata in contatto con casi di indebitamento, è emerso che, in prevalenza, le persone indebitate si rivolgono direttamente ai servizi in questione oppure avvengono segnalazioni da parte di familiari, parenti, conoscenti.

Tabella 5: Segnalazioni

L'interlocutore riceve la segnalazione di un caso di indebitamento da parte di	Sì	No	Astenuti
persona indebitata	46	2	1
familiari, parenti o conoscenti	43	3	3
un ente	26	14	9
un servizio comunale	27	13	9
un servizio cantonale	31	11	7
un'organizzazione sindacale	6	34	9
un servizio ospedaliero	27	16	6
una commissione tutoria regionale	30	13	6
altro	24	11	14

Da quanto rilevato, emerge un quadro estremamente complesso delle interdipendenze tra i vari servizi/enti presenti sul territorio. Non è possibile fornire un disegno esauriente dei flussi tra i vari attori della rete sociale presente in Ticino siccome sono molti i punti e molte le modalità di entrata in contatto con gli svariati enti e servizi e sono numerose le tipologie di percorsi possibili all'interno della rete. In questo senso le segnalazioni e, di conseguenza, le persone, possono muoversi in tutte le direzioni (es: dal comune a un ente, da un ente specialistico a un comune, da un servizio cantonale a un ente o a un comune, da un ente o un comune a un servizio cantonale). Ogni ente e servizio risponde nei limiti delle possibilità del proprio mandato che, salvo per l'Acif, non prevede di occuparsi esplicitamente o prevalentemente di accompagnamento e/o risanamento delle situazioni debitorie. Anche chi, spontaneamente, tende a specializzarsi in ac-

compagnamento in caso di indebitamento non ha mezzi sufficienti, attualmente, per diventare un riferimento riconosciuto all'interno della rete.

Questa situazione è il risultato di un evolversi di offerte di prestazioni in risposta a bisogni specifici, in cui il fenomeno dell'indebitamento è una conseguenza o una sfaccettatura di situazioni complesse e multidimensionali.

Viene riportato di seguito l'elenco degli enti segnalanti citati, in particolare dai servizi sociali comunali, ma anche dagli enti stessi che inviano propri utenti ad altri servizi/enti:

- Prosenectute
- Servizi di cure a domicilio
- Case anziani limitrofe
- Pro Infirmis
- Pro Juventute
- Lega polmonare
- Lega Cancro
- Associazione Triangolo
- Associazione volontarie vincenziane della svizzera italiana
- SOS Ticino
- Caritas
- Ingrado
- Antenna Icaro
- Associazione delle famiglie monoparentali e ricostituite
- Associazione genitori non affidatari
- Enti socio-sanitari presenti sul territorio
- Tavolino Magico

Gli uffici cantonali¹³, a loro volta, non potendo intervenire a copertura di debiti, segnalano ad associazioni/enti, servizi che offrono aiuti finanziari puntuali e collaborano con i servizi sociali comunali.

Una minoranza di interlocutori sostiene di ricevere segnalazioni da parte delle organizzazioni sindacali del territorio, di cui indica Unia, OCST, ACLI.

Le Commissioni tutorie regionali, si dimostrano essere dei punti di snodo importanti all'interno della rete, in quanto risultano essere enti segnalanti per una buona parte degli interlocutori.

Da ultimo, gli interpellati, alla voce "altro", dichiarano di ricevere segnalazioni da parte di: locatori – immobiliari, Programmi occupazionali, Parrocchie, Farmacie, Medici.

Questi ultimi attori si rivelano particolarmente interessanti quali luoghi che potrebbero diventare strategici in un'ottica di informazione/sensibilizzazione sul tema dell'indebitamento in quanto presenti in modo capillare su tutto il territorio cantonale.

Alla domanda " Collaborate con altri servizi presenti sul territorio che si occupano in modo specifico di indebitamento privato", è risultato che:

¹³ Ufam, Ussi, Servizio assicurati sospesi c/o IAS (in caso di morosi cassa malati),CTR, UEF, Pretura, Servizi psico-sociali, servizi sociali ospedalieri e delle cliniche private, servizio sociale dell'OSC.

Tabella 6: Collaborazioni con servizi specializzati

Collaborazioni con servizi specializzati in indebitamento privato	Sì	No
Interlocutori	22	27

I servizi specializzati indicati complessivamente dai 22 interlocutori sono i seguenti:

- Caritas
- Acif
- Beobachter
- Soccorso svizzero d'inverno
- Catena della solidarietà
- Associazione vincenziane della svizzera italiana
- servizi sociali comunali
- Ufficio esazione e condoni
- Ufficio esecuzioni e fallimenti
- Ufficio assicurazione malattia
- IAS per risanamenti cassa malati
- Soccorso operaio svizzero
- CRT in caso di domanda di misura tutelare
- Pro senectute
- Pro Infirmis
- Croce rossa
- Fondazione Matilde Meuli

La domanda è stata evidentemente interpretata in modo diverso: da chi collabora con enti specializzati (Caritas e Acif), a chi intende la segnalazione e la collaborazione con uffici cantonali di varia natura, a chi indirizza a fondazioni che si occupano di casistiche particolari (anziani e invalidi ad esempio), fino alle fondazioni o associazioni che possono erogare aiuti finanziari puntuali. Da questa risposta potrebbe anche emergere la mancanza di una chiara identificazione di un servizio specializzato in caso di indebitamento privato, come pure la necessità di collaborare con più enti contemporaneamente.

Proposte operative da attuare o potenziare

Di seguito sono esposte le risposte date dalla totalità degli interlocutori che hanno risposto al questionario nella parte conclusiva, dedicata agli interventi che sarebbero da **attuare** o da **potenziare**.

Le indicazioni emerse sono state raggruppate in alcune categorie che assumono, al loro interno, diverse sfaccettature:

- Informazione
- Prevenzione
- Formazione
- Consulenza e accompagnamento
- Politica salariale e mercato del lavoro
- Altre misure

Nel capitolo **informazione**, si auspicano campagne informative sulle prestazioni sociali esistenti, sulle imposte e sugli obblighi contributivi, nonché la creazione di ambiti di scambio d'informazione (forum) sul tema dell'indebitamento privato.

Attorno alla **prevenzione**, si suggerisce di ideare o intensificare campagne di informazione nelle scuole sulla gestione del denaro e sulle conseguenze dell'indebitamento, di ridurre le campagne pubblicitarie a favore del piccolo credito, d'intervenire sulle possibilità di acquistare a rate, d'irrigidire i criteri di concessione di prestiti immediati, d'aumentare i criteri di verifica per il rilascio di carte di credito o carta Manor.

Si suggerisce di introdurre una **formazione** specialistica in gestione di situazioni debitorie per operatori sociali, come pure di offrire corsi per migliorare la gestione del budget di un'economia domestica e del denaro in generale.

Molto frequente la proposta di creare uno o più **servizi specializzati in consulenza e accompagnamento** per tutte le forme di indebitamento privato (con modalità differenziate, ad esempio per i giovani).

Alcuni ritengono che occorra prevenire la povertà con l'introduzione di **minimi salariali** e offrendo maggiori **opportunità lavorative** ai giovani.

Da ultimo, vi è chi auspica un migliore **coordinamento** nella rete degli attori coinvolti che, attualmente, operano senza una chiara visione di insieme e non sempre in modo coordinato e collaborativo.

Si solleva pure il tema della **professionalizzazione** delle figure di tutori e curatori, nonché la creazione di un **fondo di aiuto contro l'indebitamento**.

Le esigenze e i bisogni emersi dall'indagine in Canton Ticino

L'inchiesta ha coinvolto direttamente molti soggetti diversi mettendone in evidenza la rete di relazioni che li collega. Dalla ricognizione sul campo, è stato possibile ricostruire l'universo variegato di attori che, sul territorio cantonale, entrano in contatto con situazioni di indebitamento privato (vedi allegato 2). I vari attori hanno ruoli diversi: dall'associazione specializzata in consulenza e accompagnamento in materia di indebitamento, a enti che vengono a conoscenza di situazioni debitorie in modo indiretto e che suggeriscono di rivolgersi ad altri servizi.

Da questo quadro, risulta una rete di sostegno eterogenea e caratterizzata da una forte dispersione, all'interno della quale i punti di entrata e i percorsi tra un punto e l'altro del sistema, risultano essere casuali e poco coordinati. Non è stato possibile districare la direzione e l'intensità dei flussi sia per un limite riconducibile allo strumento utilizzato - un questionario snello e mirato alla conoscenza generale dell'offerta presente sul territorio - sia per il complesso intreccio dei flussi fra soggetti non collegati formalmente tra loro.

Gli operatori dei diversi servizi/enti interpellati devono far fronte a problematiche complesse di cui quella dell'indebitamento è una, con mezzi spesso scarsi e modalità operative non sempre adeguate ai bisogni in mutamento e ai disagi in aumento, destreggiandosi nel trovare soluzioni spesso determinate dal dover affrontare il problema considerato più urgente.

Chi opera al fronte è chiamato/a a rispondere ad un fenomeno in crescita verso il quale non sembra esserci ancora una sufficiente formazione e per combattere il quale occorrerebbe operare su più fronti: dalla prevenzione/informazione, alla creazione di uno o più luoghi di consulenza e accompagnamento che godano di competenze specialistiche, che siano legittimati ad operare in tal senso con mezzi adeguati all'ampiezza del fenomeno e che siano riconosciuti come luoghi di riferimento appositamente dedicati.

Il problema dell'indebitamento non è scindibile da quello più vasto della precarietà e della povertà a causa della circolarità dei fenomeni e della loro multidimensionalità. Spesso l'indebitamento è accompagnato da altri fenomeni di disagio, materiali e non. Tuttavia, la gestione dei problemi legati ad un indebitamento, richiede competenze, molto specifiche, che dovrebbero essere messe in rete.

I numerosi enti che intervengono con aiuti finanziari puntuali, rappresentano un tassello fondamentale in quanto, da un lato possono risultare determinanti nel prevenire l'indebitamento o l'aggravarsi di una situa-

zione già precaria, anche con aiuti limitati nell'ammontare e nel tempo, dall'altro sono gli unici che possono intervenire a copertura di eventuali bisogni urgenti (ad esempio sfratti per mancati pagamenti del canone di affitto). Purtroppo, alcuni attori interpellati segnalano che, a causa della difficoltà di comprensione della propria situazione e, soprattutto, per vergogna o pudore, molti giungono ai servizi quando la situazione è già molto grave e più difficilmente risanabile. In questo senso, una sensibilizzazione nei confronti del fenomeno e la creazione di un punto di riferimento facilmente riconoscibile dalla popolazione, potrebbe rivelarsi strategicamente utile per affrontare in maniera efficiente il problema.

Per quanto riguarda le categorie maggiormente colpite dal rischio di indebitamento e dalle cause dello stesso, il quadro è altrettanto complesso e la percezione di chi opera al fronte non permette di isolare un gruppo socio-demografico specifico di persone maggiormente esposte. Ciò è indicativo dell'emergere di un fenomeno divenuto trasversale, le cui origini non sono riconducibili ad un solo fattore determinante, quale ad esempio un comportamento irresponsabile e superficiale. Ciò pone anche il problema della diversificazione degli strumenti di intervento: sia quelli preventivi, sia quelli volti a contenere e possibilmente ripianare il debito. Ad esempio, per la popolazione più giovane e più esposta ai modelli del consumismo, gli interventi vanno concentrati sulla prevenzione e la sensibilizzazione relative alle conseguenze di una gestione poco accorta delle risorse disponibili effettive e potenziali, coinvolgendo, nella misura del possibile, anche le famiglie di provenienza, presso le quali, spesso, sono indebitate. Per la popolazione più anziana occorre piuttosto considerare interventi di aiuto nella gestione delle risorse disponibili, legate da un lato ad un cambiamento di statuto socio-professionale con il passaggio alla pensione, dall'altro all'aumento delle difficoltà cognitive e alla diminuzione di autonomia. In generale, per chi si trova a dover fronteggiare un evento biografico destabilizzante (es: divorzio, disoccupazione, malattia, ecc.), si deve agire tempestivamente informando sulle possibilità di accesso alle diverse prestazioni sociali previste, arginando le derive dovute ad una spirale debitoria. Ciò vale in particolare per coloro che si trovano nelle fasce di età intermedie.

Parte 3

Cosa si fa negli altri cantoni

Qui di seguito si propone una breve rassegna dei principali programmi in atto in alcuni cantoni rappresentativi.

Vaud

Per lottare contro il sovra-indebitamento delle economie domestiche, il Canton Vaud dispone di un programma di prevenzione - consultabile al sito <http://www.vd.ch/fr/themes/sante-social/prevention/surendettement> - al quale collaborano partner pubblici e privati. Il programma comprende un vasto ventaglio di interventi:

- interventi destinati a tutti
 - servizio di assistenza telefonica
 - corsi di gestione del bilancio familiare
 - sostegno individualizzato nella gestione del proprio bilancio
 - consulenza sul bilancio familiare
- interventi destinati alle famiglie neo costituite
 - stand informativi nell'ambito degli incontri genitori – figli
- interventi destinati ai giovani
 - riunioni informative
 - informazione on line sui problemi finanziari sul sito <http://www.ciao.ch/f/> (capitolo "Argent")
 - Iniziative in ambiente scolastico

Il programma è attualmente oggetto di una valutazione. Il rapporto finale di valutazione sarà disponibile nel corso del 2012.

Giura

Il Comitato permanente del sovra-indebitamento ha elaborato un progetto di prevenzione del sovra-indebitamento tra i giovani in collaborazione con il Dipartimento della sanità, degli affari sociali e delle risorse umane e il Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport. Il progetto ha lo scopo di educare i giovani relativamente al rapporto con il denaro e di renderli consapevoli del loro comportamento di consumatori. Attraverso vari strumenti didattici, si affrontano i problemi del debito, del piccolo credito in maniera interattiva e ludica. Il progetto prevede anche la distribuzione di una brochure intitolata "Petit manuel pour acheter et consommer sans dettes", versione giurassiana di quella realizzata nel 2007 nel Canton Vaud. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://www.jura.ch/surendettement> della Repubblica e Cantone del Giura.

Ginevra

Per contrastare il fenomeno del sovra-indebitamento, il Canton Ginevra ha avviato l'anno scorso su proposta del Gran Consiglio un progetto la cui fase sperimentale durerà tre anni. Il progetto prevede la realizzazione di un dispositivo per l'individuazione tempestiva delle situazioni di indebitamento in collaborazione con le autorità fiscali, gli uffici esecuzione e i servizi industriali. Una volta rilevate, le economie domestiche possono beneficiare, se lo desiderano, del sostegno di esperti di enti come caritas e Centre social protestant. Tale sostegno si estende ai negoziati con i creditori, alla gestione del budget familiare, alla ricerca di donazioni per la riduzione del debito in collaborazione con enti privati.

Neuchâtel

Nel Canton Neuchâtel esiste dal 1993 una fondazione creata dallo Stato che accorda prestiti alle persone in difficoltà finanziarie per aiutarle a ripianare i debiti. Il servizio (Fonds de désendettement) si rivolge prioritariamente alle famiglie. La fondazione può erogare prestiti anche a titolo preventivo per consentire di far fronte a spese straordinarie collegate alla salute e alla formazione professionale. Il prestito ha carattere sussidiario ed è accordato soltanto nella misura in cui senza di esso è impossibile ripianare il debito e in assenza di una soluzione alternativa. I debiti ipotecari sono esclusi. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito: <http://www.ne.ch/neat/site/jsp/rubrique/rubrique.jsp?CatId=5722&StyleType=bleu>

Friburgo

Dal 1° gennaio 2006 il Canton Friburgo dispone di un "Fonds cantonal de désendettement". Una persona che desidera un prestito deve rivolgersi al servizio del debito ("Service de désendettement") o ad un servizio sociale pubblico o privato. Solo Caritas Friburgo, i servizi sociali regionali e i tutori generali possono rivolgersi direttamente alla Commissione per chiedere un prestito al "Fondo".

Nel corso del 2010, la Commissione ha accettato dieci richieste per un totale di 204.450,45 franchi. L'ammontare dei prestiti varia da 5.464 franchi per quello più modesto a 30.000 franchi per quello più elevato. Le persone che ricevono prestiti del Fondo rimborsano tali prestiti a rate, da 150 a 1.000 franchi al mese. Il piano di rimborso si sviluppa su un periodo di 19 mesi per il rimborso più veloce fino a 48 mesi per quello più lungo. Si consulti il rapporto annuale del Fondo all'indirizzo http://www.fr.ch/sasoc/fr/pub/action_sociale/desendettement.htm

Vallese

Dal 2005, Caritas Valais, su mandato del Consiglio di Stato, sostiene le persone indebitate attraverso un "Service de désendettement". Quest'ultimo offre un aiuto sotto forma di accoglienza, ascolto, budgeting, consapevolezza di determinati comportamenti, risposte a problemi di natura legale, assistenza nella ricerca di soluzioni ai problemi pratici o interpersonali, negoziati con i creditori, varie forme di supporto amministrativo.

Berna

Dal 1987, il Canton Berna partecipa al finanziamento del servizio di consulenza « Schuldensanierung Bern ». Questa associazione fornisce tra l'altro sostegno metodologico e legale agli operatori sociali. Dal 2008, a causa dell'aumento della domanda, l'offerta di consulenza in materia di indebitamento è stata potenziata. Nel contempo, si è proceduto ad un decentramento dei servizi per migliorarne l'accessibilità alle persone sovra-indebitate. Le spese nella consulenza in materia di debito privato trovano una giustificazione nella misura in cui contribuiscono a mantenere al lavoro le persone sovra-indebitate, consentendo di evitare perdite fiscali rilevanti e di risparmiare sulle prestazioni sociali (assistenza sociale, indennità di disoccupazione, ad esempio). Dal 1° gennaio 2010 l'associazione ha cambiato nome in « Berner Schuldenberatung ». (Si veda il rapporto d'attività 2010 al link: http://www.schuldeninfo.ch/tl_files/documents/jb/jahresbericht_2010.pdf)

Conclusioni

Gli studi fin qui realizzati in Svizzera, rivelano che il fenomeno dell'indebitamento privato è una realtà ormai consolidata sebbene la sua esatta quantificazione ponga diversi problemi sia dal punto di vista metodologico che concettuale. Allo stato attuale delle ricerche è possibile, come ordine di grandezza, indicare, per il cantone Ticino, un 7,5%, di persone (pari a 24.000) che vivono in un'economia domestica con un volume di scoperti e arretrati critico, vale a dire superiore ai due terzi del reddito disponibile mensile dell'economia domestica (inchiesta SILC, 2008).

Secondo una nostra elaborazione, sulla base dei dati dello Swiss Household Panel della FORs di Losanna, in Svizzera, nel 2007, il 38% delle economie domestiche dichiara di "spendere ciò che guadagna" e, quindi, non ha nessuna capacità di risparmio, il 7% dichiara di "consumare il proprio patrimonio/risparmio" per soddisfare i bisogni correnti. Sempre in base a questa nostra elaborazione, l'1,5%, dichiara di indebitarsi, a causa di un reddito insufficiente per soddisfare i bisogni correnti di base

Sia dalla rassegna degli studi citati sia dall'indagine presso chi opera sul territorio, emerge un quadro molto composito che non permette di ricondurre le persone indebitate e le loro vicissitudini a schemi predefiniti ispirati a categorie socio-demografiche (giovani, famiglie mono parentali, anziani, ecc.) o socio-economiche (working poor, beneficiari di prestazioni sociali, lavoratori indipendenti o ex-indipendenti, ecc.). Per comprendere il fenomeno dell'indebitamento e le sue determinanti, occorre evitare il ricorso al modello sequenziale delle fasi di vita (infanzia, adolescenza, vita attiva, vecchiaia). Queste ultime non si succedono più secondo uno schema lineare e predefinito, ma spesso si sovrappongono e si allungano. Si pensi ad esempio al passaggio dalla fase formativa a quella lavorativa, che non avviene più senza soluzione di continuità, perché spesso una nuova fase formativa segue una prima, precaria, esperienza lavorativa. Oppure si consideri la frammentazione dei percorsi professionali che, sommati ad altri fattori di instabilità come quelli familiari, contribuiscono ad innescare dinamiche "precarizzanti", indipendentemente dall'età o dallo statuto socio-economico. A questo proposito è significativo il fatto che molti studi riconoscono che ogni classe di reddito è colpita dal fenomeno dell'indebitamento, con una particolare incidenza tra le classi di reddito intermedie. Questa è una dimostrazione che il fenomeno non è legato ad un solo fattore, ma è trasversale alle classi di età e di reddito e alle tipologie familiari.

Il fatto che la condizione debitoria sia trasversale e non necessariamente legata a una condizione di povertà, non significa che essa non possa degenerare in situazione di sovra-indebitamento. Ciò dipende dalla dotazione di risorse e di capacità a fronte di eventi impreveduti quanto pesanti spesso legati a fasi di transizione da uno statuto socio-demografico e socio-economico all'altro.

Dall'indagine risulta che il problema dell'indebitamento privato si iscrive all'interno di una circolarità di fattori che, interagendo, rendono difficile un intervento specifico sulla sola dimensione debitoria. Tuttavia, l'indebitamento privato ha una sua specifica complessità di tipo giuridico, finanziario, relazionale, che richiede una precisa competenza professionale.

Alla luce di quanto emerso, si possono suggerire, in sintesi, delle misure e azioni da intraprendere.

Si suggerisce di:

- rafforzare il coordinamento e la professionalizzazione degli interventi degli operatori con un'offerta formativa specifica;
- elaborare e adottare procedure di intervento e una manualistica comuni;
- implementare programmi di sensibilizzazione e di prevenzione nelle scuole;
- mettere in rete i servizi chiarendone le specificità, a mezzo di una piattaforma di facile accesso;
- creare uno sportello virtuale sull'esempio di altri Cantoni;

- impostare campagne di informazione privilegiando dei punti strategici di diffusione (es: farmacie, studi medici, SACD e Servizi d'appoggio, ecc.);
- creare un fondo di "disindebitamento" sull'esempio di altri cantoni.

Bibliografia

Studi e ricerche

- Cesla Amarelle, Nicolas Peter, *Petit Manuel pour acheter et consommer sans dettes*, Mix & Remix, Lausanne,
<http://www.lausanne.ch/Tools/GetLinkedDoc.asp?File=13938.pdf&Title=Petit+manuel+pour+acheter+et+consommer+sans+dettes>.
- ARSAD (Antenne Romande des services d'assainissement de dettes), « Le désendettement : une pratique proposée par des services spécialisés pour lutter contre un fléau socio-économique inquiétant, le surendettement des ménages », in Artias, 09/10.2005.
- Artias , Csias, *Actes de la journée Quand les dettes enchaînent à l'aide sociale*, Animation de la journée: Laurent Bonnard, journaliste, Lausanne, Palais de Beaulieu, Jeudi 25 novembre 2010.
http://www.artias.ch/index.php?option=com_content&task=view&id=394&Itemid=101
- Pierre Aubort, *Les bénéfiques de la dette. Pour une politique du désendettement*, Institut de hautes études en administration publique, Lausanne, 1992.
- Pierre Aubort, *Vos droits face aux dettes*, Fédération romande des consommateurs, Lausanne, 2006.
- Gregorio Avilés, "Analisi statistica della situazione debitoria delle persone fisiche in Ticino", allegato a Christian Marazzi, Spartaco Greppi e Emiliano Soldini, *Nuovi bisogni Nuovo welfare. Analisi dell'evoluzione delle prestazioni sociali in Canton Ticino*, Supsi, Manno, 2007, pp. 186-195.
- Monika Bachmann, « Il faut être fort pour résister à la tentation », in ZESO, 01.2008,
http://www.skos.ch/store/pdf_f/zeso/2008/Nummer1/Interview_Streuli.pdf.
- Thomas Bamert und Petra Oggenfuss, *Ausgabeverhalten von Jugendlichen. Ergebnisse einer Befragung von Jugendlichen im Kanton Zürich*, Kurzbericht zur Studie, Lehrstuhl Marketing, Universität Zürich, Januar 2005. <http://www.business.uzh.ch/professorships/marketing/forschung/studien/ausgabeverhalten.pdf>
- Simon Bonnard, « Actes de la journée. Quand les dettes enchaînent à l'aide sociale », in Artias, Lausanne, 25.11.2010, http://www.artias.ch/media/JA_Actesextraits/2010/Actes2010.pdf.
- Michele Egloff, *Casse multi: assicurati morosi, sospesi e insolventi in Ticino. Dati aggiornati al 31 marzo 2011*, su mandato dell'Istituto delle assicurazioni sociali, Supsi, Manno, giugno 2011.
http://www3.ti.ch/DSS/sw/struttura/dss/ias/upload/pdf/Opuscoli/Rapporto_SUPSI-DSAN_su_assicurati_morosi_sospesi_insolventi_2011.pdf
- Annamaria Gabanyi, Fritz Hemedinger, Markus Lehner, *Jugendverschuldung. Analyse und Präventionsansätze*, Abschlussbericht, Linz 2007.
<http://www.schulden.ch/mm/berichtjugendverschuldung.pdf>
- Olivier Giroud, Judith Kühr, Philipp Müller, « Le Rapport social vaudois 2011 : constats chiffrés et mise en perspective de la politique cantonale de lutte contre la pauvreté 2007-2012 », in Artias, 10.2011,
http://www.artias.ch/media/DossierMois/2011/Dossier_Octo_11.pdf.
- Caroline Henchoz, Boris Wernli, « L'endettement des jeunes est-il supérieur à celui des adultes en Suisse ? », *La vie économique – Revue de politique économique*, 1, février 2012, pp. 53-56.

Andreas Hieber, Bernhard Probst, Stephan Wühtrich, « Faut-il une stratégie nationale pour l'enseignement des questions financières dans les écoles? », *La vie économique – Revue de politique économique*, 6, 2011, pp. 61-65.

Christin Kehrl, Carlo Knöpfel, *Manuel sur la pauvreté en Suisse*, Editions Caritas, Lucerne, 2007.

Martine KURTH, Artias, « Qui perd, qui gagne? 20 ans de réformes fiscales, 20 ans de réformes des assurances sociale », in Artias, 11.2011,
http://www.artias.ch/media/DossierMois/2011/Dossier_nov_11.pdf.

Thomas Mächler, *Du rêve au cauchemar. L'endettement privé en Suisse*, Caritas Suisse, Lucerne, 1992.

Christian Marazzi, Spartaco Greppi, Emiliano Soldini, *Nuovi bisogni nuovo Welfare. Analisi dell'evoluzione delle prestazioni sociali in Canton Ticino*, Supsi, Manno, 2007.

Sophie Rodari, « L'ampleur inquiétante du surendettement », in Revue Reiso, 5.12.2011,
<http://www.reiso.org/revue/spip.php?article1638>.

Elisa Streuli, *Verschuldung junger Erwachsener - Zusammenfassung wichtiger Ergebnisse. Auswertung der Internet-Befragung von 500 Personen im Alter von 18 bis 24 Jahren in der Deutschschweiz*, durchgeführt durch das Befragungsinstitut LINK, Zürich Juni 2007.
http://www.bj.admin.ch/content/dam/data/pressemitteilung/2007/pm_2007_06_18/20070618_ber-verschuldung-d.pdf

Elisa Streuli, Olivier Steiner, Christoph Mattes, Franziska Shenton, *Eigenes Geld und fremdes Geld – Jugendliche zwischen finanzieller Abhängigkeit und Mündigkeit*, Verlag Gesowip, Basel, 2008.

Jean-Pierre Tabin et al., *Misères à crédit, l'endettement en Suisse et ses conséquences*, Ed. La Passerelle, Lausanne, 1992.

UNION SUISSE CREDITREFORM, « Communiqué de presse », ST-Gall/Zurich, 09.07.2007,
<https://secure.creditreform.ch/uploads/media/0709f.pdf>.

Philippe Wanner, Alexis Gabadinho, *La situation économique des actifs et des retraités*, Aspects de la sécurité sociale, Rapport de recherche 1/08, OFAS, Berne, 2008.

Rapporti aziendali, rendiconti e manuali

Vreneli Borer Delafontaine, *Il denaro nella relazione d'aiuto, soldi, budget, debiti, risanamento*, Supsi, 2005.

Berner Schuldenberatung, *Jahresbericht 2010*, Bern – Burgdorf – Thun.
http://www.schuldeninfo.ch/tl_files/_documents/jb/jahresbericht_2010.pdf

Caritas, *Prévention et consultation contre le surendettement privé*, Prise de position de Caritas Suisse du 28 octobre 2011. http://web.caritas.ch/media/features/gf/Position_surendettement_Caritas_281011.pdf

Caterina Costantino, Petra Frommert, Hansueli Mesmer, Anita Nydegger, Mario Roncoroni, Johanna Sommer, *Schulden – Was tun?*, Edition Soziothek, Bern, 2007.

Intrum Justitia, *L'endettement des jeunes en Suisse - RADAR 2011*, Schwarzenbach, 2011.

Beat W. Zemp, « La culture financière a sa place dans les programmes scolaires », *La vie économique – Revue de politique économique*, 6, 2011, p. 66.

Fonti giornalistiche

Eric Budry, « Longchamp: Il faut intervenir avant que le surendettement devienne ingérable », in *Tribune de Genève*, 29.08.2011,

<http://archives.tdg.ch/geneve/actu/intervenir-surendettement-devienne-ingerable-2011-08-29>.

Pascal Claivaz, « Une jeunesse dans les dettes », in *Le Nouvelliste*, 30.11.2005, p. 5,
http://www.schulden.ch/mm/une_jeunesse.pdf.

Isabelle Eichenberger, “L’indebitamento dei giovani, una piaga dilagante”, in *swissinfo.ch*, 04.11.2011,
http://www.swissinfo.ch/ita/societa/Lindebitamento_dei_giovani,_una_piaga_dilagante.html?cid=31144796.

Stefania Hubmann, “I giovani e la gestione dei soldi”, *Azione – Settimanale della Cooperativa Migros Ticino*, N. 32, 8 agosto 2011.

Bernard Lambert, « Endettement des ménage: cigale américaine et fourmi suisse? », in *Le Temps*, 22.02.2010, http://www.letemps.ch/Facet/print/Uuid/993ac616-1f31-11df-9116-1e4f03ffc601/Endettement_des_m%C3%A9nages_cigale_am%C3%A9ricaine_et_fourmi_suisse.

Verena Maag, « A quel point la dépendance aux achats compulsifs est-elle répandue en Suisse? », http://www.fr.ch/dsas/files/pdf3/etudemaag_resutats.pdf.

Christian Marazzi, “Di cicale e di formiche”, in *Plusvalore*, 04.05.2011,
<http://retedue.rsi.ch/home/networks/retedue/plusvalore/2011/05/04/debiti.html>.

Silvano Toppi, “Svizzeri sempre più indebitati”, in *La borsa della spesa*, 07.2011, p. 25,
http://www.acsi.ch/documenti/BDS_2011/BDS_7.11.pdf.

Lavori di diploma e tesi

Letizia Cavalli, *L’accompagnamento degli assicurati morosi da parte dell’assistente sociale comunale*, SUPSI-DSAS, Manno 15.03.2011.

Daniele Cerri, *La gestione dell’indebitamento e dei problemi finanziari del personale in formazione Analisi in alcune realtà bancarie ticinesi*, Tesi di Master, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Dipartimento Scienze Aziendali e Sociali, Manno, gennaio 2012.

Marcello Galvagno, *Anziani e indebitamento. Un’analisi qualitativa del Servizio di consulenza di Pro Senectute Ticino e Moesano*, Lavoro di tesi, Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (Supsi), Dipartimento Scienze Aziendali e Sociali (DSAS), Manno, settembre 2010.

Stéphanie Jacquier, *Trajectoires de vie de personnes surendettées*, Travail de Bachelor pour l’obtention du diplôme Bachelor Of Arts, HES-SO en Travail Social, HES-SO Valais Travail Social, Mai 2010.

Nadir Lorenzi, *Assicurato moroso e garante sociale: l’intervento dell’assistente sociale, in particolare quello ospedaliero, nella messa in pratica nell’istituzione del garante sociale come via di reintegrazione nel circuito assicurativo*, SUPSI-DSAS, Manno, 10.2009.

Rod Lüscher, Fabian Gehring, *Verschuldung Jugendlicher im Kanton Aargau. Eine Untersuchung im Rahmen der Maturaarbeit 04/05 an der Alten Kantonsschule Aarau*, Von: Rod Lüscher 4B und Fabian Gehring 4B, Abgabetermin: 28.01.2005.
http://www.moneyfacts.ch/n2n/upload/pdf/gewinner_2004_de/gewinner/1._Platz_Maturanden.pdf

Documenti delle Amministrazioni pubbliche

Direction de la sécurité sociale et de l'environnement, *Politique communale en matière de lutte contre le surendettement des ménages privés*, Préavis No 144, Lausanne, 13 avril 2000. <http://www.lausanne.ch/Tools/GetImage.asp?Id=1304&RetDesc=N&Type=DocObj>

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE, *Programme cantonal de lutte contre le surendettement. COMMENT CA MARCHE?*, Département de la solidarité et de l'emploi, Conférence de presse, 25 août 2011. <http://www.ge.ch/dse/doc/conferences/2011-08-29/2011-08-29--cas-concrets.pdf>

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE, Chancellerie d'Etat, Service communication et information, *Lancement d'un projet pilote de lutte contre le surendettement*, Communiqué de presse du département de la solidarité et de l'emploi, Genève, le 29 août 2011. <http://www.ge.ch/dse/doc/conferences/2011-08-29/2011-08-29--communiqué.pdf>

REPUBLIQUE ET CANTON DU JURA, Chancellerie d'Etat, Information et communication, *Actions de prévention pour lutter contre le surendettement chez les jeunes*, Communiqué de presse, Delémont, le 10 février 2010. <http://www.jura.ch/DSA/SAS/Aide-financiere-insertion-et-probation/Lutte-contre-le-surendettement/Lutte-contre-le-surendettement.html>

Secrétariat du Grand Conseil, *Proposition de motion pour la mise en place d'une politique cantonale de lutte contre le surendettement*, Proposition présentée par les députés : Mmes et MM. Anne Emery-Torracinta, Prunella Carrard, Irène Buche, Loly Bolay, Christian Dandrès, Jean-Louis Fazio, Lydia Schneider Hausser, Antoine Droin et Roger Deneys, Date de dépôt : 7 juin 2011.

Fonti statistiche

Ufficio federale di statistica (UST), *SILC (Statistics on Income and Living Conditions) 2008, Modulo "sovraindebitamento e esclusione finanziaria"*, Ufficio federale di statistica, Neuchâtel, 2008. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/02/blank/dos/02.html>

FORS (Swiss Foundation for Research in Social Sciences), *Swiss Household Panel*, FORS c/o Université de Lausanne, dati delle ondate dal 2001 – 2007.

Altro

Caroline Regamey, *"Surendettement"*, *Dictionnaire suisse de politique sociale*, Réalités Sociales, Lausanne, 2002.

Cas hes-so de spécialisation en gestion de dettes 2011-2012, http://www.ies-geneve.ch/Manifestations/cefoc/cefoc16_01.pdf.

Sandra Spagnol, *Surendettement des ménages: empoigner le problème aussi au niveau politique*, Dossier du mois, Artias – Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale, Artias, Yverdon-les-Bains, avril 2011. http://www.artias.ch/media/DossierMois/2011/Dossier_Avril_11.pdf

Allegati

Allegato 1 – Lista interlocutori contattati tramite questionario, p. 32

Allegato 2 – Mappatura degli enti pubblici e privati che offrono prestazioni a sostegno delle persone indebitate in Cantone Ticino, p. 34

Allegato 3 – Breve glossario, p. 53

Allegato 1 – Lista interlocutori contattati tramite questionario

Interlocutori contattati (70)	
Comuni con servizio sociale	Agno
	Airolo
	Arogno
	Novazzano
	Balerna
	Bedano
	Bellinzona
	Canobbio
	Comano
	Capriasca
	Caslano
	Castel San Pietro
	Chiasso
	Coldrerio
	Giubiasco
	Lamone
	Cadempino
	Manno
	Locarno
	Lugano
	Magliaso
	Massagno
	Melano
	Mendrisio
	Morbio Inferiore
	Paradiso
	Pura
	Riva San Vitale
	Rovio
	Stabio
	Torricella-Taverne
	Vacallo
Acquarossa	
Ligornetto	
Tenero-Contra	
Enti	Acif
	Caritas Ticino
	Soccorso svizzero d'inverno
	Associazioni volontarie vincenziane della svizzera italiana
	Pro senectute ticino e moesano
	Pro infirmis Bellinzona
	Pro Infirmis Massagno

	Pro Infirmis Locarno
	Associazione ticinese delle famiglie monoparentali e ricostituite
	Casa Astra
	Croce rossa Ticino
	Anna Maria Patullo
	Fondo Solidarietà
	Alissa
	Pro juventute Ticino
	Associazione PerCorsoGenitori
	Conferenza del volontariato sociale
	Associazione consultorio alle donne
	Associazione ticinese famiglie affidatarie (ATFA)
	Tavolino Magico
	Sì alla vita – aiuto alle madri
	Soccorso operaio svizzero
	Centro coppia e famiglia
	ACSI
Istituti ospedalieri e cliniche	OSC
	EOC Bellinzona
	EOC Acquarossa
	EOC Lugano
	EOC Faido
	EOC Mendrisio
	EOC Locarno
	Clinica Novaggio
Organizzazioni sindacali	OCST
	Unia
	Vpod

Allegato 2 – Mappatura degli enti pubblici e privati che offrono prestazioni a sostegno delle persone indebitate in Cantone Ticino

Attori del territorio ¹	Destinatari	Forme di sostegno offerte in situazioni di indebitamento	Specificità
------------------------------------	-------------	--	-------------

1. Servizi/enti/comuni/ che si occupano direttamente o entrano maggiormente in contatto con persone indebitate e che offrono una o più forme di aiuto

Comuni con servizio sociale	Domiciliati	Informazione	√	<ul style="list-style-type: none"> - Amministrazione delle entrate - Pianificazione dei pagamenti - Collaborazioni con enti benefici, fondazioni private - Garanzia del cantone per morosi cassa malati - Concessione di prestiti senza interessi
		Consulenza /Accompagnamento (ad eccezione di: Bedano, Coldrerio, Magliaso, Lamone, Cadempino, Manno)	√	
		Aiuti finanziari puntuali	√	
		Curatela amministrativa (ad eccezione di: Balerna, Bedano, Comano, Riva S.Vitale, Comano, Coldrerio, Vacallo, Morbio Inferiore, Arogno, Novazzano)	√	

¹ Sono escluse fondazioni, enti e associazioni di carattere filantropico.

<p>Associazione contro l'indebitamento familiare(Acif)</p>	<p>Persone bisognose con problemi di indebitamento</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>√</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	√	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnamento e consulenza in materia di gestione del budget e di debiti - Percorso di risanamento finanziario
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	√										
<p>Caritas Ticino</p>	<p>Persone bisognose</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza a livello burocratico e in materia di gestione del budget - Sussidi finanziari - Presenza di una figura specializzata nel tutoraggio di situazioni debitorie - Corso di aiuto alla gestione amministrativa familiare - Corso per formare tutors, volontari e professionisti, che desiderano accompagnare persone e famiglie indebitate
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	-										

Pro Senectute Ticino e moesano	Persone anziane in AVS	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>√</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	√	<ul style="list-style-type: none"> - Prestazioni in molteplici ambiti tra cui consulenza, accompagnamento, sostegno sociale anche per quanto riguarda la gestione del budget e situazioni debitorie
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	√										
Pro Infirmis (Bellinzona, Massagno, Locarno)	Persone disabili e loro congiunti	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza sociale - Accompagnamento a domicilio - Aiuti finanziari - Servizi di sostegno
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	-										
Soccorso svizzero d'inverno	Persone e famiglie in difficoltà momentanee d'ordine economico, sociale o d'altra natura, non beneficiari di rendite particolari o di prestazioni assistenziali	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno finanziario e presa a carico di fatture (es. occhiali, cassa malati, affitto, elettricità, conguaglio riscaldamento, trasloco, spese funerarie, aggiornamento professionale, dentista) - Distribuzione gratuita di buoni d'acquisto (es. indumenti, tessere Tavolino magico) - Fornitura letti completi - Offerta vacanze reka gratuite
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	-										

Casa Astra	Persone senza fissa dimora e in difficoltà	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Offerta di molteplici forme di aiuto tra cui sostegno psicologico e sociale, aiuto nelle pratiche amministrative, aiuto alla gestione finanziaria, accompagnamento nelle procedure giuridiche
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	–										
Anna Maria Patullo	Persone in difficoltà finanziarie	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Commissario per appuramento bonale art.333, - Offre interventi giuridici con le preture, ministeri pubblici, tribunale d'appello, interventi di sfratti di locazione, giudicature di pace - Sostegno in ambito burocratico (dichiarazioni d'imposte, richieste AFI /API /AI / AD, richieste di riduzione dei premi cassa malati, contatti per la cancellazione dei precetti esecutivi con tutti gli Uef) - Garante sociale tramite lo IAS
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	–										

Fondo Solidarietà	Persone bisognose			- Aiuto e sostegno finanziario a persone in difficoltà
		Informazione	√	
		Consulenza /Accompagnamento	√	
		Aiuti finanziari puntuali	√	
		Curatela amministrativa	√	

2. Servizi/enti che possono erogare prestazioni finanziarie puntuali in caso di bisogno di varia natura

Fondazione Matilde Meuli	Persone separate/ divorziate e persone vedove bisognose con figli a carico			- Aiuti molteplici, in particolare sovvenzioni in denaro, vedove e vedovi oppure donne e uomini divorziati o separati e con a loro carico figli minorenni, agli studi o altrimenti in formazione professionale, i quali beneficiari, in ragione della vedovanza o dell'assenza del coniuge ed, eventualmente, della necessità di lavorare, hanno difficoltà a dare ai figli sostegno, educazione ed un adeguato benessere e a garantire loro un'istruzione congrua alle loro capacità.
		Informazione	√	
		Consulenza /Accompagnamento	√	
		Aiuti finanziari puntuali	√	
		Curatela amministrativa	-	

<p>Associazioni volontarie vincenziane della svizzera italiana</p>	<p>Persone povere ed emarginate</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Visite domiciliari alle famiglie, a istituti od ospedali, agli anziani - Aiuto scolastico - Formazione e l'aggiornamento dei volontari, l'intervento a favore dei sinistrati, la distribuzione dei viveri - Centro di ascolto
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	-										
<p>Croce rossa Ticino</p>	<p>Persone bisognose</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>-</td> </tr> </table>	Informazione	-	Consulenza /Accompagnamento	-	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno e aiuto anche di carattere finanziario
Informazione	-										
Consulenza /Accompagnamento	-										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	-										

3. Servizi/enti che, nell'ambito della propria attività principale, possono venire a conoscenza di situazioni debitorie, offrire aiuti parziali e indirizzare a altri enti

Pro juventute Ticino	Bambini e giovani	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </tbody> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno a bambini, giovani e famiglie anche di carattere finanziario grazie a programmi formativi destinati a bambini di scuole elementari e ragazzi di scuole medie
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										
Associazione PerCorsoGenitori	Genitori divorziati, separati, vedovi, non coniugati, tutti con uno o più figli	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Informazione</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </tbody> </table>	Informazione	–	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Percorso formativi calibrati per specifici committenti. Attualmente, l'Associazione segnala di essere impegnata nella promozione di corsi in gestione finanziaria
Informazione	–										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										

<p>Associazione ticinese famiglie affidatarie (ATFA)</p>	<p>Genitori affidatari e bambini affidati</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<p>- Oltre ad interventi di sensibilizzazione, sostegno, aiuti destinati a famiglie affidatarie, gestisce in collaborazione con l'UFaM il progetto SOS</p>
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										
<p>Associazione ticinese delle famiglie monoparentali e ricostituite (ATFMR)</p>	<p>Genitori divorziati, separati, vedovi, non coniugati, tutti con uno o più figli</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<p>- Offerta di informazioni in ambito di possibili aiuti di carattere finanziario e sociale</p>
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										

Soccorso operativo svizzero	Rifugiati e richiedenti d'asilo	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Inserimento e integrazione dei richiedenti l'asilo - Organizzazione di programmi occupazionali e formazione per disoccupati - Sostegno giuridico alle persone migranti e agli stranieri - Formazione e collocamento di mediatori interculturali - Progetto Ri-partire Sportello Orientamento Sociale (S.O.S.) il cui scopo è offrire aiuto a persone in difficoltà orientandole nella rete sociale presente sul territorio, in particolar modo lo sportello è destinato a disoccupati di lunga durata a fine diritto, chi non ha ancora diritto alle indennità di disoccupazione (6 mesi di attesa).
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										
Sì alla vita – aiuto alle madri	Donne in difficoltà	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno e aiuto in caso di difficoltà economiche, giuridiche, familiari, professionali
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										

Tavolino Magico	Persone in difficoltà finanziarie che vivono con il minimo esistenziale o al di sotto di esso	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="943 304 1458 344">Informazione</td> <td data-bbox="1458 304 1503 344">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 344 1458 384">Consulenza /Accompagnamento</td> <td data-bbox="1458 344 1503 384">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 384 1458 424">Aiuti finanziari puntuali</td> <td data-bbox="1458 384 1503 424">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 424 1458 464">Curatela amministrativa</td> <td data-bbox="1458 424 1503 464">-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	-	Aiuti finanziari puntuali	-	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Raccolta di generi alimentari in esubero, tolti dal commercio, presso grossisti, dettaglianti e produttori - Consegna di generi alimentari offerti a persone bisognose nei Centri di distribuzione e a enti sociali che assistono persone in difficoltà.
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	-										
Aiuti finanziari puntuali	-										
Curatela amministrativa	-										
ACSI	Consumatori	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="943 778 1458 818">Informazione</td> <td data-bbox="1458 778 1503 818">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 818 1458 858">Consulenza /Accompagnamento</td> <td data-bbox="1458 818 1503 858">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 858 1458 898">Aiuti finanziari puntuali</td> <td data-bbox="1458 858 1503 898">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 898 1458 938">Curatela amministrativa</td> <td data-bbox="1458 898 1503 938">-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	-	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di consulenza per quanto riguarda la sfera alimentare, la contabilità domestica, i consumi, le casse malati
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	-										
Curatela amministrativa	-										

<p>Ente Ospedaliero Cantonale (Bellinzona e Valli, Locarno, Lugano, Mendrisio, Clinica di Riabilitazione di Novaggio, Istituto Oncologico della Svizzera Italiana), Ospedale Malcantonese, Clinica Varni, Clinica Hildebrand</p>	<p>Pazienti degenti o ambulatoriali</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Sostegno del paziente e della famiglia per favorirne l'autonomia e l'integrazione sociale anche in ambito finanziario - Progetti finanziari destinati ai pazienti bisognosi in collaborazione con fondazioni private
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										
<p>Organizzazione sociopsichiatrica cantonale</p>	<p>Utenti psichiatrici acuti e utenti cronici stabilizzati</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di prevenzione, di diagnosi, di cura e di riabilitazione delle affezioni psichiche dell'adulto e dell'anziano - Aiuto nella gestione finanziaria, eventualmente in attesa della nomina di un curatore/tutore
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	–										
<p>OCST</p>	<p>Persone affiliate</p>	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>√</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	√	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza e consulenza in molteplici ambiti attinenti alla sfera individuale e sociale di carattere anche finanziario
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	√										

Unia	Persone affiliate	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="940 300 1462 341">Informazione</td> <td data-bbox="1462 300 1509 341">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="940 341 1462 383">Consulenza /Accompagnamento</td> <td data-bbox="1462 341 1509 383">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="940 383 1462 424">Aiuti finanziari puntuali</td> <td data-bbox="1462 383 1509 424">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="940 424 1462 466">Curatela amministrativa</td> <td data-bbox="1462 424 1509 466">-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	-	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza e consulenza in molteplici ambiti attinenti alla sfera individuale e sociale
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	-										
Curatela amministrativa	-										
Vpod	Persone affiliate	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="940 772 1462 813">Informazione</td> <td data-bbox="1462 772 1509 813">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="940 813 1462 855">Consulenza /Accompagnamento</td> <td data-bbox="1462 813 1509 855">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="940 855 1462 896">Aiuti finanziari puntuali</td> <td data-bbox="1462 855 1509 896">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="940 896 1462 938">Curatela amministrativa</td> <td data-bbox="1462 896 1509 938">-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	-	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza e consulenza in molteplici ambiti attinenti alla sfera individuale e sociale
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	-										
Curatela amministrativa	-										

Optima	Madri bisognose	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="943 304 1458 347">Informazione</td> <td data-bbox="1458 304 1503 347">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 347 1458 391">Consulenza /Accompagnamento</td> <td data-bbox="1458 347 1503 391">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 391 1458 434">Aiuti finanziari puntuali</td> <td data-bbox="1458 391 1503 434">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 434 1458 477">Curatela amministrativa</td> <td data-bbox="1458 434 1503 477">-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Aiuto materiale e morale alle madri bisognose durante la gravidanza, il parto e il puerperio
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	-										
Lega Ticinese contro il cancro	Persone malate e loro familiari	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="943 777 1458 820">Informazione</td> <td data-bbox="1458 777 1503 820">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 820 1458 863">Consulenza /Accompagnamento</td> <td data-bbox="1458 820 1503 863">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 863 1458 906">Aiuti finanziari puntuali</td> <td data-bbox="1458 863 1503 906">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 906 1458 949">Curatela amministrativa</td> <td data-bbox="1458 906 1503 949">-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	-	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Informazione, prevenzione, aiuto e accompagnamento psicosociale dei malati e dei loro familiari, anche da un punto di vista economico - Promozione e sostegno finanziario della ricerca scientifica in ambito oncologico
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	-										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	-										

Associazione Triangolo	Persone affette da tumore			<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza completa e competente durante tutte le fasi della malattia - L'associazione dispone di un servizio sociale che accompagna e offre consulenza alla persona malata nel corso delle varie fasi della malattia e durante i cambiamenti di vita a livello lavorativo, sociale, economico. Il servizio sociale orienta il paziente nel settore assicurativo, lo accompagna nella richiesta di prestazioni a cui potrebbe avere diritto chiede sussidi e/o aiuti finanziari quando vi sono situazioni economiche precarie, contribuisce con gli altri servizi dell'associazione a favorire il mantenimento a domicilio, offre una consulenza riguardo alla possibilità di rimborso di mezzi o altri servizi, valuta con il paziente e i familiari eventuali trasferimenti dopo la degenza in clinica, presso altre strutture e in istituti per anziani.
		Informazione	√	
		Consulenza /Accompagnamento	-	
		Aiuti finanziari puntuali	-	
		Curatela amministrativa	-	

Ingrado	Persone dipendenti da alcol e/o sostanze	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="943 320 1462 363">Informazione</td> <td data-bbox="1462 320 1503 363">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 363 1462 406">Consulenza /Accompagnamento</td> <td data-bbox="1462 363 1503 406">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 406 1462 450">Aiuti finanziari puntuali</td> <td data-bbox="1462 406 1503 450">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 450 1462 493">Curatela amministrativa</td> <td data-bbox="1462 450 1503 493">-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	-	Aiuti finanziari puntuali	-	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza nel trattamento delle dipendenze da alcol o altre sostanze (legali o illegali), delle persone in difficoltà con il consumo di bevande alcoliche o di altre sostanze e di orientamento sulle problematiche legate alle dipendenze o al consumo problematico - Interventi che mirano al reinserimento dell'utente prendendo in considerazione la persona nella sua globalità
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	-										
Aiuti finanziari puntuali	-										
Curatela amministrativa	-										
Antenna Icaro	Persone dipendenti	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="943 799 1462 842">Informazione</td> <td data-bbox="1462 799 1503 842">√</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 842 1462 885">Consulenza /Accompagnamento</td> <td data-bbox="1462 842 1503 885">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 885 1462 928">Aiuti finanziari puntuali</td> <td data-bbox="1462 885 1503 928">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="943 928 1462 971">Curatela amministrativa</td> <td data-bbox="1462 928 1503 971">-</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	-	Aiuti finanziari puntuali	-	Curatela amministrativa	-	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio ambulatoriale per la presa a carico di persone con problemi di tossicodipendenza. Consulenza individuale e familiare, diagnosi e definizione di un piano terapeutico concordato - Consulenza educativa, psicologica, sociale, medico-sanitaria
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	-										
Aiuti finanziari puntuali	-										
Curatela amministrativa	-										

Lega polmonare	Persone malate alle vie respiratorie e familiari	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Consulenza professionale e un'assistenza competente a persone affette da malattie delle vie respiratorie e dalla tubercolosi e al suo entourage familiare - Prevenzione malattie polmonari
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										
Associazioni cristiane Lavoratori Internazionali (ACLI)	Lavoratori affiliati	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Patrocinato e promozione nel mondo di diritti in campo previdenziale, assistenziale e socio-sanitario - Assistenza tecnica, previdenziale, amministrativa e giudiziaria
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										
Istituto Nazionale Assistenza sociale (Inas)	Lavoratori affiliati e familiari	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Servizi e tutela per quanto riguarda la previdenza, l'assistenza, la prevenzione e la difesa della salute
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										
Catena della solidarietà	Persone bisognose	<table border="1"> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	<ul style="list-style-type: none"> - Raccolta di fondi per finanziare progetti di aiuto mirati
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										

Uffici e servizi cantonali

Ussi	Persone bisognose in modo da consentire e favorire il reinserimento o l'inserimento nella società	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </tbody> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	√	Aiuti finanziari puntuali	√	Curatela amministrativa	–	- Prestazioni sociali di carattere finanziario e misure di inserimento professionale
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	√										
Aiuti finanziari puntuali	√										
Curatela amministrativa	–										
Ufam	Famiglie bisognose	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </tbody> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	- Servizio sociale che offre prestazioni di aiuto alle famiglie con figli
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										
Sportelli Laps	Persone bisognose	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa		- Gestione delle richieste di prestazioni sociali espresse da persone bisognose
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa											
Uef	Persone con problemi debitori	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Informazione</td> <td>√</td> </tr> <tr> <td>Consulenza /Accompagnamento</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Aiuti finanziari puntuali</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td>Curatela amministrativa</td> <td>–</td> </tr> </tbody> </table>	Informazione	√	Consulenza /Accompagnamento	–	Aiuti finanziari puntuali	–	Curatela amministrativa	–	- Applicazione della Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento e prevedono la notifica dei precetti esecutivi, l'effettuazione dei pignoramenti e degli inventari, l'esecuzione dei sequestri e delle vendite a pubblico incanto
Informazione	√										
Consulenza /Accompagnamento	–										
Aiuti finanziari puntuali	–										
Curatela amministrativa	–										

IAS	Tutte le persone domiciliate nel cantone	Informazione	√	- Gestione e applicazione della sicurezza sociale in Ticino
		Consulenza /Accompagnamento	√	
		Aiuti finanziari puntuali	√	
		Curatela amministrativa	-	
CTR	Persone bisognose	Informazione	√	- Istituzione di curatele, tutele volontarie e inabilitazioni - Prevenzione e risanamento di situazioni di disagio segnatamente laddove il bene della persona o del minore è messo a repentaglio
		Consulenza /Accompagnamento	√	
		Aiuti finanziari puntuali	-	
		Curatela amministrativa	√	
Servizi per l'assistenza e cura a domicilio (SACD), Case anziani	Persone bisognose	Informazione	√	- Promozione dell'intervento sociale e sanitario a domicilio e dell'autonomia della persona e dei suoi - Offerta di informazioni e di consulenza riguardo a situazioni finanziarie
		Consulenza /Accompagnamento	√	
		Aiuti finanziari puntuali	√	
		Curatela amministrativa	-	

Manno, 29.02.2012

Allegato 3 – Breve Glossario

Indebitamento

Il fenomeno dell'indebitamento è riferito alla condizione in cui una persona che ha contratto un debito è tenuta a restituirlo in forma di denaro a uno o più creditori. Il fenomeno dell'indebitamento appare quando il debitore non è in grado di provvedere all'estinzione del debito, poiché non dispone del denaro necessario oppure ha dovuto impiegare il denaro in altri pagamenti ritenuti urgenti al suo sostentamento. Una persona può trovarsi in una situazione debitoria quando le sue uscite, vale a dire i costi e le spese fisse per beni e servizi, superano le sue entrate.

Sovra-indebitamento

Il fenomeno del sovraindebitamento scaturisce da un aggravamento del fenomeno dell'indebitamento, in altre parole dal momento in cui la persona indebitata presenta una capacità di rimborso totale del debito insufficiente. Il sovraindebitamento è un processo di indebitamento a catena che si manifesta quando le risorse finanziarie di una persona dedotte le spese correnti necessarie al suo sostentamento non sono sufficienti a rimborsare facilmente i debiti entro un lasso di tempo relativamente breve.

Risanamento finanziario

Il risanamento finanziario rappresenta la fine di una situazione debitoria conseguita grazie al rimborso totale dei debiti contratti da una persona. Il risanamento finanziario è perseguito attraverso un piano definito e stabilito secondo il caso grazie a un accordo di interessi tra la persona indebitata e i suoi creditori.

Consulenza ai debiti

La consulenza ai debiti ha lo scopo di offrire alla persona indebitata puntuali forme di sostegno in diversi ambiti quali finanziari, giuridici, psicologici e sociali, in modo da condurla nella condizione di essere in grado di fronteggiare regolarmente i propri obblighi finanziari raggiungendo la stabilità economica e psicosociale.