



PERCHÉ LO COLTIVASSE E LO CUSTODISSE

OSSERVATORIO CARITAS DELLE POVERTÀ E DELLE RISORSE

REPORT ANNO 2016 - N. 4

PERCHÉ LO COLTIVASSE E LO CUSTODISSE

OSSERVATORIO CARITAS DELLE POVERTÀ E DELLE RISORSE

Caritas Padova

via Vescovado 29 - 35141 Padova
tel. 049 8771722 - fax 049 8771723
info@caritaspadova.it
www.caritaspadova.it

Associazione ADAM Onlus

via Vescovado 29 - 35141 Padova
tel. 049 8771722 - fax 049 8771723
adamonlus@caritaspadova.it

REPORT ANNO 2016 - N. 4

INDICE

Prefazione	5
<i>Claudio Cipolla, Vescovo di Padova</i>	
Introduzione	7
<i>don Luca Facco, direttore Caritas Padova</i>	
Osservatorio delle povertà e delle risorse	9
Nota metodologica	11
PARTE I	15
1. La mappa 2016	17
1.1 Dati generali	17
1.2 I Centri di Ascolto vicariali: una fotografia dal territorio	27
1.3 Le utenze domestiche viste dai CdAV*	56
PARTE II	59
2. Approfondimento sul tema utenze	61
2.1 Introduzione	61
2.2 Le bollette: il fondo del barile	66
2.2.1 Le misure di sostegno	66
2.2.2 Un onere gravoso	67
2.2.3 La situazione padovana	68
2.2.4 Cosa fanno i gestori	69
2.3 La risposta dei Comuni	75
2.4 I <i>focus</i> nel territorio	88
Vademecum	95
3. Servizi specifici	99
3.1 Il Fondo Straordinario di Solidarietà: un patto di solidarietà per la dignità di ogni persona	99
3.2 Il Centro di Ascolto sul disagio finanziario	103
3.3 Il poliambulatorio Caritas-Cuamm	106
Postfazione	108
<i>Walter Nanni, responsabile Ufficio Studi Caritas Italiana</i>	

PREFAZIONE

Di fronte alle sfide e alle contraddizioni del nostro tempo, la Caritas ha il difficile, ma fondamentale compito, di fare in modo che il servizio caritativo diventi impegno di ognuno di noi, cioè che l'intera comunità cristiana diventi soggetto di carità.

Ecco quindi l'obiettivo principale del vostro essere e del vostro agire: essere stimolo e anima perché la comunità tutta cresca nella carità e sappia trovare strade sempre nuove per farsi vicina ai più poveri, capace di leggere e affrontare le situazioni che opprimono milioni di fratelli – in Italia, in Europa, nel mondo. [...]

Nel mondo di oggi, complesso e interconnesso, la vostra misericordia sia attenta e informata; concreta e competente, capace di analisi, ricerche, studi e riflessioni; personale, ma anche comunitaria; credibile in forza di una coerenza che è testimonianza evangelica, e, allo stesso tempo, organizzata e formata, per fornire servizi sempre più precisi e mirati; responsabile, coordinata, capace di alleanze e di innovazione; delicata e accogliente, piena di relazioni significative; aperta a tutti, premurosa nell'invitare i piccoli e i poveri del mondo a prendere parte attiva nella comunità, che ha il suo momento culminante nell'eucaristia domenicale.

Discorso di Papa Francesco
al 38° Convegno nazionale della Caritas delle Diocesi italiane
Sacrofano (Roma) 21 aprile 2016

«Il Signore Dio prese l'uomo e lo pose nel giardino di Eden, perché lo coltivasse e lo custodisse». Recita così il versetto di Gn 2,15 da cui è tratto il titolo di questo quarto *Report*. Mi piace partire proprio dalla Parola per ringraziare l'Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse di Caritas Padova per il lavoro fatto di ascolto, raccolta informazioni e dati, analisi e sintesi di tanti incontri fatti nel territorio, agli sportelli dei Centri di Ascolto vicariale, dove “purtroppo” migliaia di persone ogni anno si presentano per raccontare le loro difficoltà, i loro bisogni, per trovare un conforto, una parola, ma anche per chiedere un aiuto concreto. E sappiamo che si tratta solo di una parte: la povertà sempre più diffusa spesso non ha voce, non trova il coraggio di chiedere, non sempre sa a chi rivolgersi.

In questo lavoro di vicinanza, di prossimità, di attenzione colgo la stessa tenerezza con cui la Bibbia descrive l'affidamento della terra – o meglio del “giardino di Eden” – agli uomini, chiamati a coltivarla e custodirla, a prendersi cura dei doni e delle preziose energie che il Signore ha creato: il sole, l'acqua, il fuoco, la terra, l'aria... È l'ambiente di vita, di crescita e di sviluppo dell'uomo.

La delicatezza di un Dio che dona un paradiso di bene all'uomo si scontra con una storia, passata e presente, che ci parla di fatica, di difficoltà, di buio, di crisi stringente, anche di perdita di speranza... È in questo stesso ambiente che il Signore si manifesta e chiede a tutti noi di essere suoi discepoli, compagni di viaggio di chi è più provato dalle vicende della vita, responsabili di un territorio e di chi lo abita, ciascuno in riferimento alle proprie possibilità e ai doveri insiti nei propri ruoli e compiti. Ci chiede di ascoltare il sussurro di chi è più povero e fragile.

Il versetto biblico ci rimanda anche all'attenzione che il Signore Dio ha posto nella creazione per quanto necessita all'uomo: gli elementi della terra e del cielo sono le fonti stesse di quelle energie che, trasformate dall'ingegno e dalla tecnologia sempre più avanzata, arrivano direttamente nelle nostre case per permetterci di vivere in un ambiente confortevole, di nutrirci, di curarci, di mantenerci in relazione.

Ma per molti fratelli e sorelle tutto questo sta diventando un “lusso” che non ci si può permettere. Ricercare le cause e individuare percorsi, che dall’ascolto portino a creare reti solidali efficaci e individuare soluzioni non solo di carità ma di giustizia, è un compito che riguarda chi ha a cuore la terra e le sue creature.

+ Claudio Cipolla, Vescovo di Padova

INTRODUZIONE

Le comunità cristiane a servizio del territorio: uno sguardo attento, critico e propositivo

Da alcuni anni, in linea con gli insegnamenti del Concilio Vaticano II, la nostra Diocesi negli *Orientamenti pastorali* continua a sottolineare che le comunità cristiane sono chiamate a mettersi a servizio del territorio. Lo scopo di una comunità cristiana è ascoltare, osservare, stare dentro la realtà e le questioni che emergono dal territorio, per offrire il proprio contributo, la buona notizia del Vangelo del Risorto, e cogliere i semi del Verbo presenti, anche se spesso nascosti e fragili.

«Sembra che il territorio sia solo il luogo delle nostre fatiche e non un luogo manifestativo di ciò che il Signore ci dice e quindi occasione di evangelizzazione per noi. Evangelizzare significa servire questo mondo e umanizzarlo» (*Foglio di lavoro del Consiglio pastorale diocesano, 18 marzo 2017*).

Per questo diventa importante ascoltare e osservare ciò che sta emergendo dal territorio, perché è un luogo concreto attraverso il quale oggi il Signore ci chiama e ci parla.

Il *Report* è uno strumento che può essere utilizzato dai Consigli pastorali parrocchiali e dal Consiglio pastorale diocesano per continuare a coltivare lo stile di relazione, ascolto e discernimento delle dinamiche che emergono dal territorio. Ogni zona della nostra Diocesi è diversa, ha le sue peculiarità, ed è perciò importante riconoscerne le differenze, le specificità e i punti di forza. Una risorsa di Caritas consiste proprio, accanto alla lettura dei dati aggregati a livello nazionale e diocesano, nel riuscire a cogliere le caratteristiche dei singoli territori e vicariati.

Quest’anno, per la prima volta, abbiamo iniziato a dare risalto al lavoro che svolgono i CdAV^x e approfondito un aspetto che i volontari riportano spesso dai loro incontri: la questione delle utenze (luce, acqua, gas). Molte persone che si rivolgono agli sportelli Caritas non ce la fanno a sostenere le spese per le principali e vitali utenze della propria famiglia. Ci rendiamo conto che questo è un tema complesso e spinoso ma abbiamo voluto affrontarlo, non in senso esaustivo, ma con il desiderio di offrire un contributo alla collettività e come occasione formativa anche per i volontari. Abbiamo

affrontato la questione da vari punti di vista: ci siamo messi in ascolto delle società erogatrici di servizi; ci siamo confrontati con le assistenti sociali per cogliere lo stile e le scelte dei Comuni; infine ci siamo verificati tra volontari dei CdAV^x per mappare le diverse pratiche e prassi. Ne è emerso un quadro interessante e illuminante su una realtà spesso poco nota e chiara.

Rispetto a questo specifico *focus* diventa interessante profilare chi si rivolge a Caritas per queste necessità e domandarsi: chi sono queste persone che chiedono sostegno economico per le utenze domestiche? Come mai vengono in Caritas? Cosa le ha portate a questa situazione?

Ci sono famiglie che spesso tendono a nascondere il taglio delle utenze, fatto che, invece, se affrontato con attenzione può far attivare percorsi seri di accompagnamento, evitando di sprofondare in situazioni da cui risulta sempre più difficile uscire.

In questo *Report* troverete molti numeri. Non sono proiezioni o stime, ma dietro a ogni numero c'è una persona, un volto, una famiglia. Sono i numeri reali delle persone in carne e ossa che incontriamo nei nostri Centri di Ascolto vicariali e Servizi-Segno diocesani. Sono numeri a difetto, perché in questo *Report* mancano tutti i numeri dei servizi che svolgono le Caritas parrocchiali che sono molto più diffuse e capillari. Numeri a difetto che dicono una povertà diffusa, capillare e silenziosa, da ascoltare e incontrare.

Per noi volontari rimane fondamentale continuare non solo a fare, ma a formarci: formarci a nuove consapevolezze, nuove strategie, ma soprattutto – come Gesù di Nazareth – ad allenare lo sguardo. Insieme all'ascolto oggi siamo chiamati a sviluppare uno sguardo capace di cogliere le problematiche ma anche a percepire le risorse presenti nelle persone. In ogni persona ci sono debolezze e povertà, ma anche talenti e capacità da riconoscere e sviluppare. Così ogni territorio, anche il più complesso o il più piccolo, ha le sue problematiche e complessità, ma ha anche potenzialità da tirare fuori e mettere in rete.

Insieme a tutti i volontari impegnati quotidianamente nelle nostre comunità a servizio del territorio e delle persone che vi abitano vi offriamo questo dono e contributo consapevoli che il buon Dio sta continuando a seminare e far crescere il suo Regno in mezzo a noi.

don Luca Facco, *direttore Caritas diocesana di Padova*

OSSERVATORIO DELLE POVERTÀ E DELLE RISORSE

L'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse (OPR) nasce sulla base della sollecitazione emersa nel corso del 2° convegno ecclesiale nazionale (Loreto 1985) e ha una funzione esplicitamente pastorale. È uno strumento della Chiesa diocesana affidato alla Caritas «a disposizione della Chiesa locale, per aiutare la comunità cristiana a osservare sistematicamente le situazioni di povertà, di disagio, di emarginazione, di esclusione presenti sul territorio e le loro dinamiche di sviluppo, comunicando e rivolgendosi alla comunità ecclesiale e all'opinione pubblica, favorendo il coinvolgimento e la messa in rete dei diversi attori sociali impegnati sul territorio – verificare e approfondire l'utilizzo delle risorse e stimolare eventuali proposte di intervento». (Cei, Nota pastorale “La Chiesa in Italia dopo Loreto”, 1985).

L'attivazione dell'Osservatorio in ciascuna Diocesi risponde all'esigenza di raccogliere e “leggere” la grande quantità di dati sui bisogni e le povertà del territorio che le Caritas stanno acquisendo, in forza di una presenza sempre maggiore dei Centri di Ascolto. L'OPR è la centrale operativa deputata alla raccolta e all'elaborazione dei dati relativi alle persone e ai bisogni che vengono intercettati quotidianamente dai Centri d'Ascolto vicariali (CdAV^x) e nei Servizi-Segno diocesani (fonti privilegiate di rilevazione dei dati sulle povertà).

Grazie alla progressiva implementazione del sistema di rilevazione dei dati attraverso la messa in rete dei CdAV^x, tramite il programma “OsCar”, è possibile potenziare ulteriormente le capacità dell'Osservatorio e costruire un quadro più dettagliato dei bisogni presenti nella Diocesi. Le rilevazioni compiute a livello vicariale rendono, infatti, l'immagine non solo più completa ma anche suscettibile di un'analisi più dettagliata, capace di evidenziare le peculiarità territoriali sia per quanto riguarda le caratteristiche e le esigenze di coloro che si recano ai centri, sia per quanto riguarda le risorse messe a disposizione dalle comunità locali e parrocchiali. Infatti, un ulteriore compito dell'Osservatorio dovrebbe essere quello di monitorare l'insieme delle possibilità presenti sul territorio per favorire il lavoro in rete e le sinergie con gli altri enti assistenziali.

L'Osservatorio della Caritas della Diocesi di Padova è costituito da una operatrice della Caritas e da un gruppo di volontari, con competenze diversificate, che lavorano in stretta sintonia con la Caritas.

Destinatario principale del lavoro dell'OPR è l'intera comunità cristiana, ma il lavoro dell'Osservatorio può anche rivolgersi, direttamente o indirettamente, alle istituzioni civili e all'opinione pubblica nel suo complesso. Per «seguire le dinamiche dei problemi della gente e coinvolgere direttamente la comunità ecclesiale», l'OPR ha come oggetto specifico di lavoro la conoscenza competente, sistematica e aggiornata:

- delle condizioni delle persone fragili, delle cause e delle dinamiche di sviluppo dei loro problemi;
- delle risorse disponibili per l'accoglienza delle loro fragilità del contesto ecclesiale, della storia della carità della Diocesi e delle forme organizzative che questa ha assunto negli anni;
- del quadro legislativo e normativo che le riguardano, direttamente o indirettamente, per permettere alla Caritas diocesana di intervenire anche sul piano dell'*advocacy*.

Per «aiutare la comunità cristiana a rilevare, mediante l'osservazione sistematica, le situazioni di povertà» l'OPR vede nelle parrocchie un interlocutore privilegiato:

- da **valorizzare**: per la ricchezza e l'unicità del punto di vista che potenzialmente possono assumere le parrocchie medesime rispetto al proprio territorio e alle povertà che lo stesso può esprimere e al contempo arginare;
- da **coinvolgere**: perché le stesse Caritas delle parrocchie assumano consapevolezza di questo loro ruolo privilegiato e, crescano nella "abilità" di leggere il proprio territorio, ma soprattutto nella capacità di comunicare con la comunità cristiana e nella responsabilità di coinvolgerla.

NOTA METODOLOGICA

In continuità con gli anni precedenti la Caritas Diocesana di Padova presenta la quarta edizione del Rapporto dell'Osservatorio diocesano delle Povertà e delle Risorse (OPR) sui dati dell'anno 2016, raccolti dai Centri di Ascolto vicariati di 29 vicariati e dai Servizi-Segno diocesani. Esso rappresenta prima di tutto uno strumento utile a leggere e monitorare la realtà della Diocesi rispetto a situazioni in continua evoluzione.

I dati considerati, presentati e approfonditi, sono raccolti attraverso i Centri di Ascolto territoriali che quest'anno hanno uno spazio dedicato (offrendo loro, non a caso, un'attenzione particolare), e attraverso i Servizi-Segno diocesani, che per le loro peculiarità vengono in parte diversificati e descritti in sezioni apposite.

Tutti questi dati si pongono *in primis* come un punto di riferimento e riflessione per gli stessi servizi, oltre che di conoscenza e riflessione anche per le comunità cristiane e le Caritas parrocchiali e vicariati nei quali sono inseriti, di quei problemi e quelle tematiche che interessano il territorio comunale, provinciale e regionale.

La tematica sulla quale si è focalizzata maggiormente questa edizione è quella delle **utenze domestiche**: esse rappresentano la principale richiesta di aiuto presentata ai Centri di Ascolto, o forse la più immediata forma di sostegno, per riuscire a offrire un segno concreto di vicinanza anche di fronte alla complessità della realtà che stiamo affrontando.

Nello specifico il tema è stato approfondito tenendo conto di dati quantitativi, ma ancor più di dati qualitativi.

Le fonti sono state:

- i dati primari riferiti al 2016 immessi nel programma OsCar¹ e che si riferiscono alle persone che nel corso del 2016 si sono rivolte ai CdAV² e ai Servizi-Segno diocesani³;
- i focus svolti con gli stessi volontari dei Centri di Ascolto territoriali;
- le interviste, condotte dai volontari, alle assistenti sociali di alcuni comuni del territorio diocesano, mediate dai volontari stessi e con le quali hanno maggiore contatto;

- le interviste con alcuni enti gestori di forniture domestiche. Si segnala la difficoltà di raccogliere queste ultime informazioni, in quanto la disponibilità a un confronto da parte di questi enti è stata davvero scarsa.

Analizzato e elaborato tutto il materiale così raccolto si è giunti infine alla stesura del rapporto.

I dati presentati mostrano una parte del lavoro di ascolto e accoglienza delle persone incontrate nei Servizi-Segno diocesani e nei Centri di Ascolto vicariali.

Sui CdAV^x occorre specificare che a oggi sono attivi in 29 vicariati su 38 della Diocesi; in alcuni vicariati sono presenti con due sportelli, in altri con uno e le aperture possono essere bisettimanale, settimanale, quindicinale o anche su appuntamento. Ogni Centro di Ascolto si è inserito nel rispetto delle caratteristiche del territorio e in collaborazione con le Caritas parrocchiali già esistenti: questo motiva la diversificazione organizzativa, che comunque non modifica le finalità e la testimonianza data dai volontari che ne fanno parte.

I dati dei Servizi-Segno diocesani quali Centro di Ascolto diocesano e la distribuzione dei Buoni Pasto⁴, per la loro affinità con i Centri di Ascolto vicariali, sono accorpati a questi ultimi nei totali della parte generale, mentre per le diverse finalità vengono presentati in sezioni specifiche i dati relativi al Fondo Sociale Straordinario per il lavoro, allo sportello Disagio Finanziario e al Poliambulatorio Caritas-Cuamm.

Infine ci sono le storie di persone realmente incontrate per le quali abbiamo usato nomi di fantasia e tolti riferimenti troppo specifici nel rispetto delle norme sulla *privacy*.

¹ OsCar: sta per Osservatorio Caritas e indica un sistema di rilevazione delle povertà adottato dalle Caritas del Triveneto e che viene messo a disposizione delle Caritas diocesane a supporto della standardizzazione e informatizzazione della raccolta dati. Il database viene adattato e modernizzato col crescere delle esigenze dei servizi delle singole Diocesi e attualmente la versione in uso è la 3.5.

² I Centri di Ascolto Vicariali delle Povertà e delle Risorse sono servizi legati a un progetto che giunge ora alla sua quarta edizione. Questo progetto prevede la nascita di un servizio di ascolto, in uno o due punti del vicariato, formando volontari all'accoglienza, all'incontro e all'accompagnamento delle situazioni di bisogno del loro stesso territorio che si presentano presso gli sportelli dedicati. Per conoscere luoghi e orari di apertura di questi sportelli visitare il sito www.caritaspadova.it, alla voce vicariati → CdAV^x.

CdAV^x: la sigla di questo servizio si completa con una x posta all'apice da leggersi in duplice modo: "PER" come acronimo di Povertà E Risorse, ma anche "X" come l'incognita nei simboli della matematica, posta in apice, come gli esponenti delle potenze. CdAV elevato x!

³ Servizi-Segno sono iniziative che hanno lo scopo di determinare, a partire dalla inadeguatezza delle risposte attuali, l'avvio di nuovi progetti che fanno fronte ai bisogni emergenti. Essi non sono la soluzione ai numerosi problemi di povertà ed esclusione sociale, ma indicano alla comunità ecclesiale e a quella civile il dovere della presa in carico dei soggetti più deboli.

⁴ Da gennaio 2016 questi servizi sono stati accorpati in un unico Servizio-Segno denominato "Centro di Ascolto diocesano", sito in via Bonporti 8, e con i seguenti orari di apertura: lunedì 9.30-12, martedì 16-18, mercoledì 9-11 (fino alle 15 l'ultimo mercoledì del mese per la distribuzione dei Buoni Pasto) e venerdì 9.30-12.

PARTE I

*I poveri sono la proposta forte
che Dio fa alla nostra Chiesa
affinché essa cresca nell'amore e nella fedeltà.*

Discorso di Papa Francesco
al 38° Convegno nazionale della Caritas delle Diocesi italiane
Sacrofano (Roma) 21 aprile 2016

Il Report 4 – anno 2016 è stato curato dall'Osservatorio Caritas delle Povertà e delle Risorse composto da don Luca Facco, direttore di Caritas Padova, Daniela Crivellaro, Marino Garbari, Francesco Jori, Anna Lambini e Daniele Salmaso. In particolare ringraziamo tutti i volontari e operatori dei Centri di Ascolto vicariali e dei Servizi-Segno diocesani, per la collaborazione nella raccolta dei dati e per la dedizione con cui umanamente e cristianamente portano avanti il loro servizio e accettano di crescere di fronte alle sfide che esso presenta, dando testimonianza di accoglienza e carità.

Ringraziamo Walter Nanni per aver contribuito con la stesura della postfazione.

1. LA MAPPA 2016

1.1 DATI GENERALI

Nel corso dell'anno si sono presentate in Caritas, precisamente nei Centri di Ascolto diocesano e vicariali, 2.603 persone, per un complesso di 8.482 colloqui.

Gli stranieri, in netta maggioranza, confermano una tendenza in atto ormai da tempo, la componente italiana cresce di peso: il rapporto tra i due gruppi si avvia a diventare un 6 a 4, e in alcuni contesti territoriali specifici tende ormai a pareggiarsi.

C'è peraltro una distinzione nel merito del tipo di approccio: mentre per gli stranieri Caritas rappresenta in modo consolidato un punto di riferimento da sempre, gli italiani tendono a considerarla come una sorta di ultima spiaggia cui approdare nel tentativo di salvare una situazione ormai compromessa. Nell'afflusso prevalgono sia pur di poco, le donne (**tabella 1**).

Tab. 1 - Persone suddivise per genere

	Italiani	Stranieri	Totale
Femmine	442	928	1.370
Maschi	527	706	1.233
Totale	969	1.634	2.603

Emerge anche una differenza di ruoli: le donne si attivano tendenzialmente per risolvere i problemi della quotidianità (spesa, bollette), mentre i maschi si mobilitano per questioni più pesanti (alloggio, lavoro).

C'è una leggera maggioranza di beneficiari Caritas composta da persone coniugate, ma non è da sottovalutare l'incidenza di separati e divorziati, che arriva a una su cinque: sintomo di una fragilità delle relazioni destinata inevitabilmente a tradursi in un impoverimento (economico, ma anche psicologico) del soggetto una volta che andrà a vivere da solo.

Nella maggior parte dei casi registrati dai servizi Caritas (oltre 4 su 10), la maggioranza dei richiedenti (**tabella 2**) è rappresentata da coppie con figli; una persona su cinque vive da sola (divorziati, separati, vedovi, celibi).

Tab. 2 - Con chi vivono (%)

	con altre persone parenti	con la famiglia di origine	con persone non parenti	coppia con figli	coppia senza figli	solo/a	solo/a con figli	Totale
%	4,9	3,3	8,8	43,3	6,0	19,9	13,8	100,0

Compare, con tutta evidenza, il fatto che la povertà colpisce indiscriminatamente famiglie e singoli, ma per la sua stessa natura mette a dura prova le relazioni. I colloqui mettono a nudo un'accentuata frammentazione dei rapporti, specie nel contesto familiare. Quanto alla significativa consistenza delle persone sole, il dato si può verosimilmente interpretare come un segnale che vivere da soli presenta un costo superiore e, di conseguenza, espone maggiormente al rischio povertà. Ma c'è anche una quota tutt'altro che marginale (17%) di persone che ha scelto di vivere con altri, o è stata obbligata a farlo: conoscenti, amici, parenti, o anche ritorno alla famiglia di origine. E questo per poter condividere i costi del vivere attraverso la formula della coabitazione.

Spesso queste finiscono per rivelarsi scelte forzate sia pur sotto profili diversi: più nuclei familiari soprattutto di stranieri che cercano così di abbattere i costi dell'abitare; giovani coppie che rientrano in una delle due famiglie di origine perché non riescono a sostenere l'autonomia; divorziati costretti a tornare a vivere con l'ex coniuge per un motivo meramente economico. Infine, da segnalare la presenza di un 13% di persone con figli ma senza partner, molto spesso madri, che devono contestualmente gestirsi un lavoro, non di rado insufficiente a coprire interamente le esigenze economiche.

Guardando alla condizione abitativa (**tabella 3**), in quasi 6 casi su 10 siamo in presenza di persone che vivono in affitto e che faticano sempre più a sostenerne l'onere: la crisi economica con il suo impatto fa sì che canoni, in altri tempi sostenibili, finiscano per rivelarsi troppo pesanti, col risultato che sfociano in arretrati sempre più pesanti, fino a innescare il percorso dell'ingiunzione ed esecuzione di sfratto.

Non è raro che a fronte di una simile situazione diverse famiglie preferiscano cambiare periodicamente di casa, versando inizialmente i rituali

Tab. 3 - Dove abitano (%)

	abitazione di proprietà	abitazione in affitto	struttura di accoglienza	altro(*)	Totale
%	18,2	58,9	3,4	19,5	100,0

* le voci principali della voce "altro" sono: albergaggio/ospitalità, posto letto in affitto, per strada/riparto di fortuna, struttura protetta, struttura di reclusione.

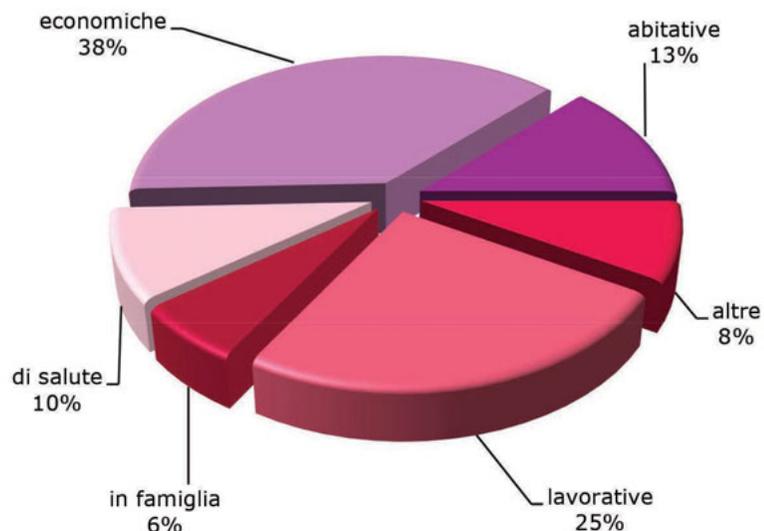
tre canoni anticipati, e poi l'affitto non viene più pagato fino a un nuovo sfratto. Quasi una persona su cinque può comunque contare su una casa di proprietà; ma anche in questi casi l'onere, qui rappresentato dalla rata del mutuo, finisce per rivelarsi insostenibile. Si accumulano debiti e, in non pochi casi, al termine del percorso l'interessato rischia di rimanere senza tetto per il pignoramento e la requisizione dell'alloggio. Infine, non va sottovalutata l'incidenza di persone (quasi una su cinque) del tutto prive di abitazione, che vivono comunque in modo precario: momentanea ospitalità da conoscenti o sistemazioni di fortuna, non di rado in condizioni estreme.

La storia di Kaja e della sua famiglia

Al Centro di Ascolto si presenta una famiglia numerosa, con tre bambini particolarmente vivaci. Kaja, il capofamiglia, chiede subito e insistentemente lavoro, presentando i dati Isee, una serie di documenti e un fascio di bollette tutte scadute. Ci racconta la propria storia di disperazione e di angoscia: tutti i giorni in bicicletta gira per le strade a infilare nelle cassette delle lettere materiale pubblicitario, ricevendo un compenso misero che basta, a mala pena, a garantire un pasto al giorno. Convive con altre famiglie, non paga da mesi l'affitto, non ha un soldo per pagare la bolletta dell'acqua, così che la fornitura è stata interrotta. Per scaldarsi hanno una stufetta, per far luce una semplice lampadina. Si è rivolto ai servizi sociali che però non possono aiutarlo. Gli si assicura che si interverrà col gestore per discutere del caso e trovare una soluzione su cui possa intervenire Caritas. Nel frattempo viene contattato un centro diurno della zona con servizi di doccia e di lavanderia, e gli si fornisce dell'acqua in un paio di taniche. Kaja ringrazia e, in un italiano stentato, chiede se può tornare la settimana successiva per ottenere altra acqua.

Quanto impattante sia la crisi in atto ormai da anni traspare con evidenza dalla mappa delle problematiche rilevate dai servizi Caritas (**grafico 1**).

Grafico 1 - Problematiche generali



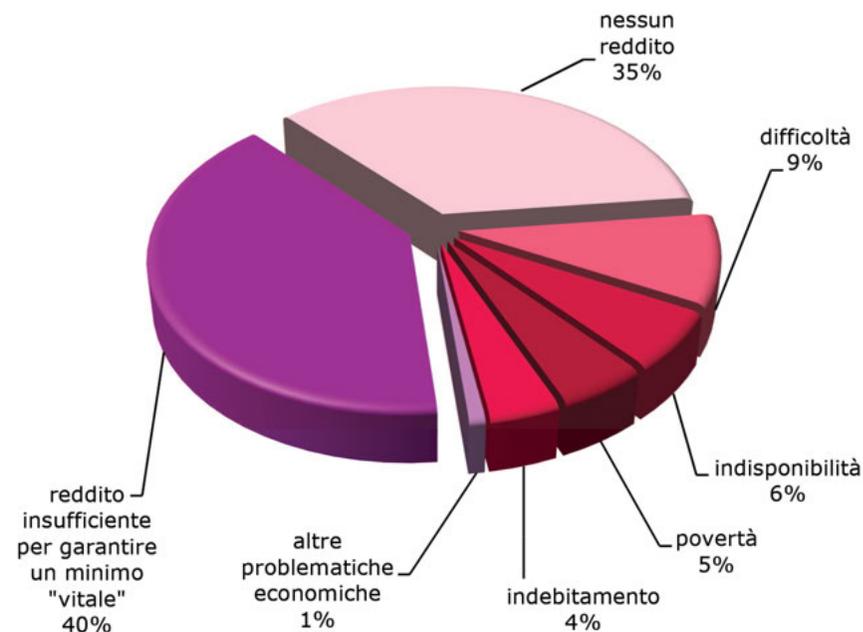
In 6 casi su 10 siamo di fronte a questioni legate alla situazione economica e alla mancanza o insufficienza di lavoro, a seguito delle quali l'interessato finisce per trovarsi con un reddito assolutamente inadeguato a far fronte alle esigenze quotidiane, o addirittura privo di una qualsiasi entrata. La perdita del posto, l'impossibilità di trovarne uno, o anche semplicemente la riduzione del lavoro (tagli degli straordinari, part-time, ristrutturazioni aziendali ecc.), finiscono per innescare problematiche che portano la persona nella sfera della povertà. Non va sottovalutata neppure l'incidenza della questione-casa (13%), per il collegamento che spesso presenta con le difficoltà dell'occupazione.

Una persona su dieci presenta problemi di salute. A questo riguardo occorre considerare che la condizione legata alla salute presenta elementi sempre più critici con il passare dell'età; a sua volta, questo si riflette sul piano economico, a seguito della difficoltà di sostenere la spesa sanitaria per curarsi, in quanto i LEA (livelli essenziali di assistenza) coprono solamente una parte dei bisogni e molte patologie non sono esenti dal ticket per un'elevata gamma di prestazioni. In definitiva: lievita il costo dei farmaci, delle indagini diagnostiche e delle terapie in genere. Le fasce più esposte

su questo piano sono quelle degli anziani e dei disabili; criticità che aumentano in modo esponenziale quando un individuo perde l'autosufficienza, subisce limitazioni funzionali o diventa invalido.

Se poi entriamo nello specifico delle problematiche economiche (**grafico 2**), possiamo cogliere gradazioni e aspetti diversi della povertà economica: in 4 casi su 10 siamo di fronte a persone che presentano un reddito insufficiente a garantire il raggiungimento del minimo vitale.

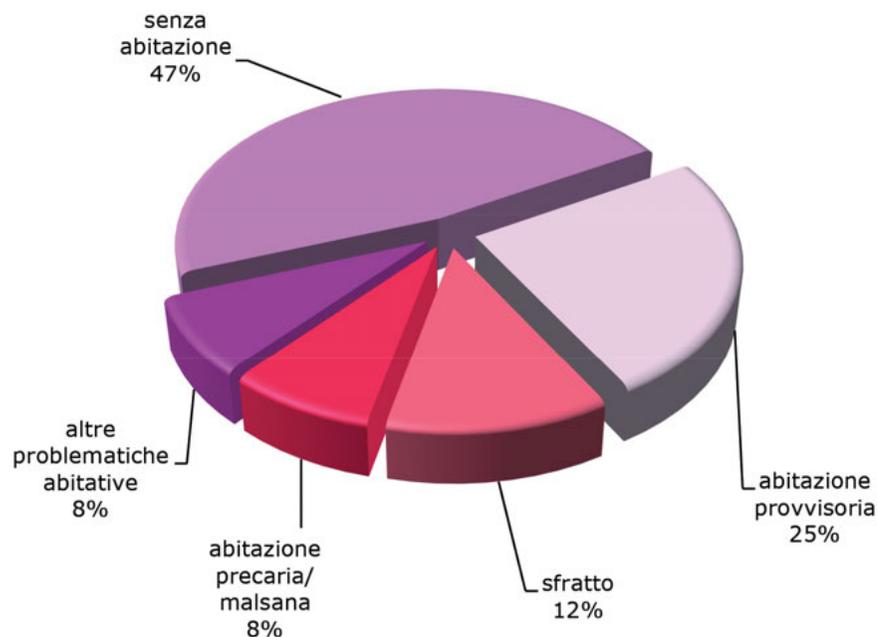
Grafico 2 - Problematiche economiche



Ancora più estrema è la condizione di una persona su tre, che denuncia una totale assenza di reddito. Infine, abbiamo persone in condizione di pesanti difficoltà (9%), di dichiarata povertà (5%), di debiti (4%): nel complesso, situazioni rispetto alle quali si è cercato di attivare servizi e progettualità tali da poter fornire un supporto sia pure minimo, ma comunque non limitato al solo ascolto.

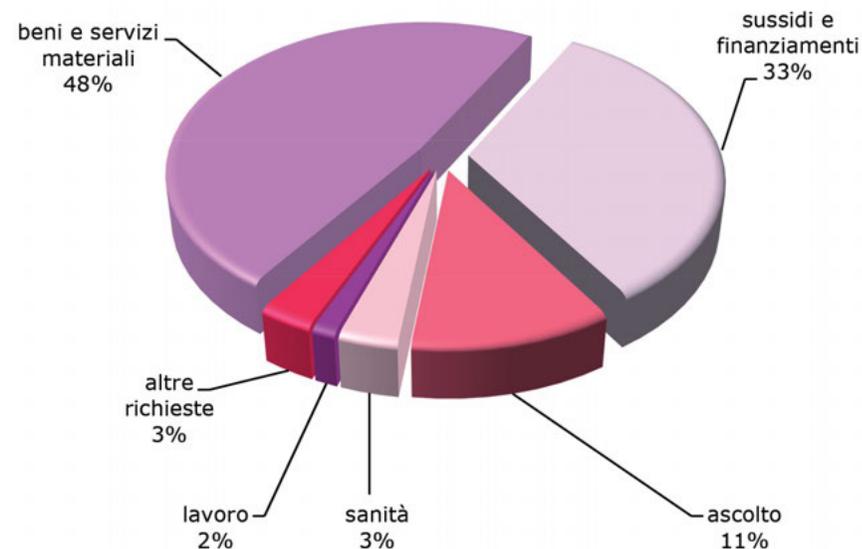
Spunti di riflessione vengono proposti anche dall'analisi delle problematiche abitative (**grafico 3**), che investono circa il 13% delle persone presentatesi in Caritas: di queste, poco meno della metà si trova di fatto senza tetto e ricorre all'ospitalità di parenti o di semplici conoscenti; un quarto vive ricorrendo ad accorgimenti del tutto precari grazie alla momentanea accoglienza di amici, o a stanze prese in affitto; c'è anche un 12% che segnala di essere stato sfrattato e che è alla ricerca di una sistemazione, peraltro molto difficile a causa degli oneri relativi (costo dell'affitto, spese condominiali, pagamento delle utenze). Un 8%, infine, ha dovuto arrangiarsi comunque in alloggi decrepiti o malsani.

Grafico 3 - Problematiche abitative



L'esame del quadro delle richieste presentate da chi si rivolge a Caritas (**grafico 4**) propone un'evidenza: praticamente nella metà dei casi siamo di fronte a questioni legate a beni e servizi materiali, sostanzialmente erogazione di borse-spesa e buoni-pasto, il che è un chiaro indice della pesante situazione di impoverimento diffuso, che ha raggiunto condizioni limite.

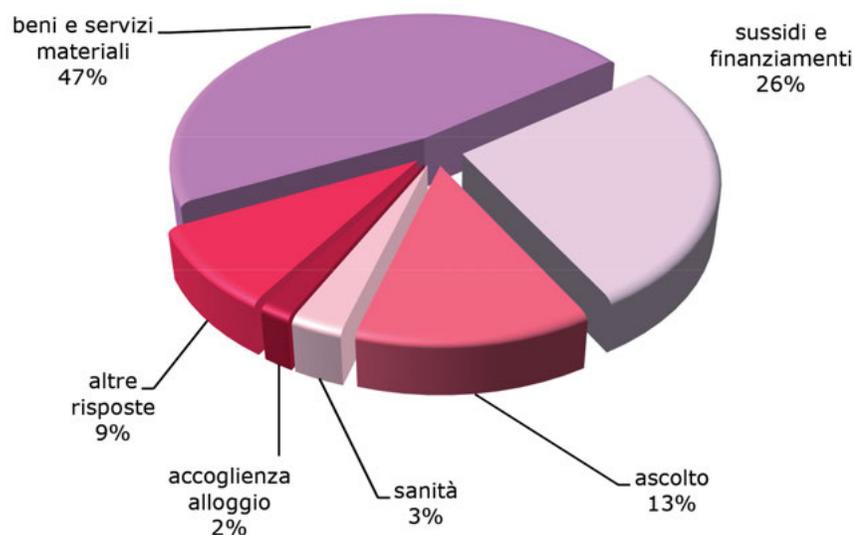
Grafico 4 - Richieste presentate



Ma è un segnale di accentuato e allarmante impoverimento anche la presenza di una persona su tre che chiede un aiuto per il pagamento di bollette legate alle utenze domestiche (che rappresenta l'approfondimento specifico affrontato in questo *Report*).

Accostando a questa mappa quella delle risposte fornite dalla Caritas (**grafico 5**),

Grafico 5 - Risposte date



emerge con chiarezza uno scarto: la possibilità di far fronte alla domanda di finanziamenti (per bollette, tasse, affitto, sanità) è inferiore al bisogno (dal 33% delle richieste si scende al 26% delle risposte); segno della crescente difficoltà dei Centri di Ascolto vicariali a far fronte ai bisogni, a causa del concomitante incremento della domanda e della riduzione delle risorse. Questo non si verifica invece sul piano dei beni e servizi materiali (alimentari, ma anche vestiario), dove richieste e risposte di fatto si equivalgono, anche perché tali casi non comportano un impegno economico diretto da parte di Caritas, ma vengono affrontati attraverso la redistribuzione di quanto raccolto.

Il pagamento di ticket e farmaci è un indicatore dell'attenzione di Caritas a quella che si potrebbe definire la "povertà sanitaria", in particolare delle persone costrette a ricorrere in modo sistematico alle cure: i soggetti in condizione di svantaggio sociale sono manifestamente più vulnerabili e più esposti al rischio di ammalarsi, o comunque di perdere l'autonomia, con un'elevata possibilità di peggioramento del quadro clinico generale.

Tab. 4 - Risposte per tipologia di intervento

	Valore assoluto	%
viveri (borse spesa)	3.247	31,0
per pagamento bollette/tasse	2.225	21,2
mensa (*)	843	8,1
ascolto	841	8,0
risposta negativa (**)	663	6,3
vestiario	400	3,8
informazioni e orientamento	250	2,4
farmaci	236	2,3
altre risposte	1.770	16,9
Totale	10.475	100,0

(*) buoni pasto mensili utilizzati presso le Cucine Economiche Popolari.

(**) risposta negativa ricomprende sia le richieste per le quali non si è intervenuti, sia quelle in cui era impossibile per vari motivi intervenire.

L'insieme delle erogazioni fornite da Caritas nel corso del 2016 propone una sintesi della dimensione e dell'articolazione degli interventi (**tabella 4**), e dimostra lo sforzo effettuato per cercare di porre argine al dilagare del disagio sociale. A fronte di richieste per oltre 430mila euro, sono stati assicurati importi per quasi 400mila euro, attraverso più di 3.300 interventi. Come si vede dalla tabella, la voce di gran lunga prevalente (oltre la metà del totale) è costituita dal pagamento di bollette e tasse.

La storia di Filomena e Rosalia

Al Centro di Ascolto vicariale, quasi in chiusura, si presentano due ragazze, Filomena e Rosalia, che senza nemmeno attendere le nostre domande ci illustrano la loro storia, sicure che potremo dare loro un aiuto. Vivono in un bilocale assieme ad altre quattro persone, e si dividono le spese per vivere. Non possono chiedere aiuto a casa, perché i rispettivi genitori, contadini del Sud già duramente impegnati, coprono i costi elevati della loro frequenza all'università, e stanno sostenendo un grosso sacrificio per garantire alle figlie un futuro migliore. Le spese per affitto e bollette sono alte; le due ragazze si danno da fare in tutti i modi per racimolare un po' di soldi (baby sitter, dog sitter, lavapiatti nelle pizzerie), ma sono comunque oberate. Tra l'altro l'utenza del gas nei mesi invernali ha rappresentato un'autentica stangata; hanno già ricevuto un paio di solleciti di pagamento e rischiano la sospensione del servizio. Dopo aver esaminato il materiale che ci presentano, ci rendiamo conto che, in effetti, l'interruzione del gas è già programmata. Perciò decidiamo di farci carico di parte della spesa, spiegando loro che è il solo aiuto che siamo in grado di offrire. Da questo trovano speranza, ci ringraziano e se ne vanno convinte che la provvidenza esiste: anzi, spiegano, che passeranno in chiesa dove Sant'Antonio si ritroverà una candela accesa in più.

1.2 I CENTRI DI ASCOLTO VICARIALI: UNA FOTOGRAFIA DAL TERRITORIO

La Diocesi di Padova conta più di un milione di abitanti che fanno riferimento a 459 parrocchie suddivise in 38 vicariati. Si estende su 5 province con 317 parrocchie in provincia di Padova, 78 in provincia di Vicenza, 36 in provincia di Venezia, 15 in provincia di Belluno, 13 in provincia di Treviso. Il territorio è molto vario: a nord ci sono zone di montagna, a sud-est si arriva al mare, mentre la zona centrale si estende sulla pianura padana. Oltre alla città di Padova, che rappresenta anche il centro geografico della Diocesi, ci sono alcune cittadine che sono dei veri e propri poli commerciali, scolastici, sanitari, economici. In un territorio così variegato sono presenti situazioni sociali molto diversificate.

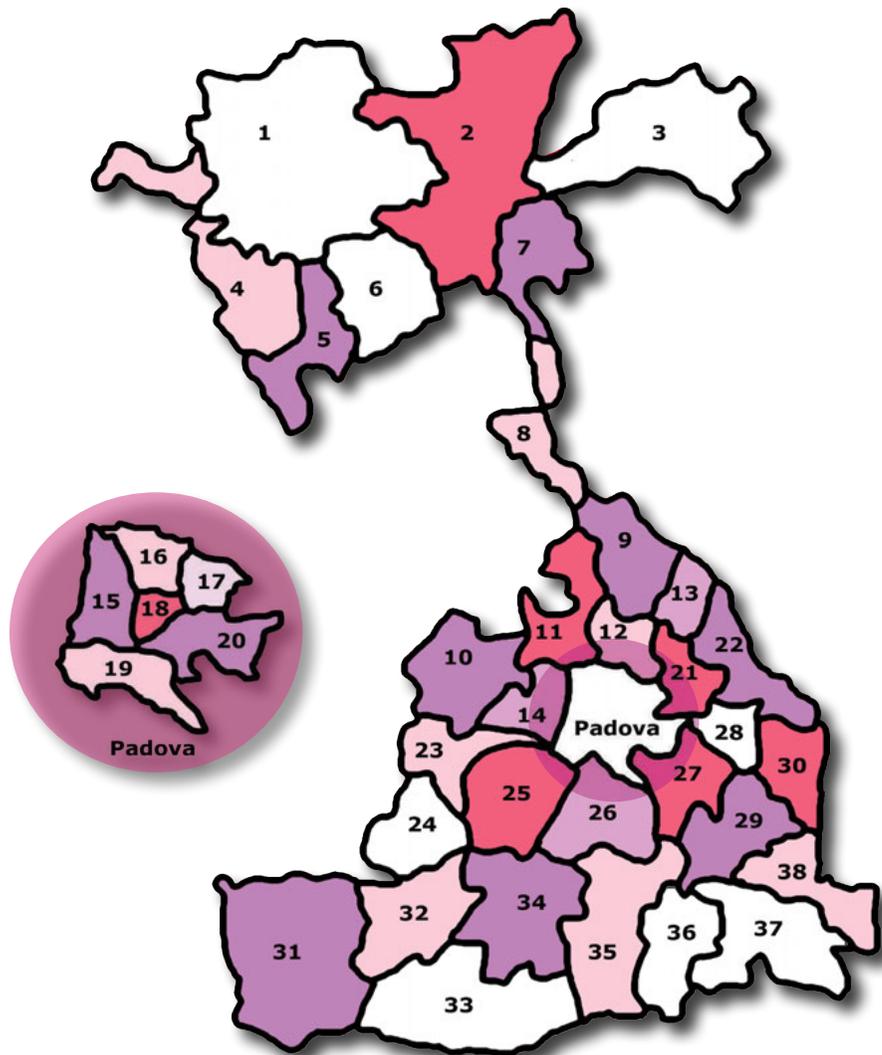
Il progetto di attivazione di Centri di Ascolto nei vicariati della Diocesi ha preso l'avvio da una verifica interna, avvenuta negli anni 2010-2011, che aveva lo scopo di valutare le scelte e l'operato di Caritas diocesana, in modo particolare, l'attività di promozione di servizi e quella di animazione del territorio. Ne emerse una duplice evidenza:

- a) da una parte il Centro di Ascolto diocesano, nel tempo, si era configurato sempre più come un Centro di ascolto cittadino, a cui si presentavano persone anche da zone periferiche della Diocesi;
- b) dall'altra l'impegno di animazione e formazione delle Caritas parrocchiali aveva carattere sporadico e rispondeva a richieste estemporanee piuttosto che a un disegno globale.

Questa lettura ha motivato a ripensare la fisionomia, la struttura e l'organizzazione di Caritas Padova, costituendo due diverse équipes di operatori in modo che ognuna di queste operasse con una progettualità precisa. All'équipe Promozione Caritas, che segue gli aspetti più pastorali di animazione dei territori, è stato chiesto, tra le altre cose, di accompagnare l'avvio di esperienze territoriali di CdA: da qui nascono i CdAV^x.

I vicariati di seguito presentati sono quelli in cui è già attivo il CdAV^x e i dati forniti sono quelli raccolti direttamente dai Centri di ascolto e condivisi nel sistema informatico OsCar, da cui sono ricavate le tabelle della composizione del nucleo abitativo. Nella pagina seguente (**figura 1**) sono evidenziati i confini dei vicariati della Diocesi di Padova. Le aree in bianco sono i vicariati in cui non è attivo un Centro di Ascolto. Sono otto, tenendo conto che quello di Dolo è di prossima apertura.

Fig. 1 - Confini dei vicariati della Diocesi di Padova



Abano Terme (25) - Agna (36) - Arcella (16) - Arzergrande (38) - Asiago (1)
 Bassanello (19) Caltrano (4) - Campagna Lupia (30) - Cattedrale (18) - Lozzo Atestino (24)
 Cittadella (8) - Conselve (35) - Crespano del Grappa (7) - Dolo (22) - Este (32)
 Legnaro (27) - Limena (11) - Lusiana (6) - Maserà (26) - Monselice (34)
 Montagnana-Merlara (31) - Montegalda (10) - Piove di Sacco (29) - Pontelongo (37)
 Quero-Valdobbiadene (3) - San Giorgio delle Pertiche (9) - San Giuseppe (15)
 San Prodocimo (20) - Selvazzano Dentro (14) - Teolo (23) - Thiene (5) - Torre (17)
 Valstagna-Fonzaso (2) - Vigodarzere (12) - Vigonovo (28) - Vigonza (21)
 Villa Estense-Stanghella (33) - Villanova di Camposampiero (13)

VICARIATO ABANO TERME

14 Parrocchie: Abano Terme, Battaglia Terme, Galzignano Terme, Giarre, Luvigliano, Mezzavia, Montegrotto Terme, Monteortone, Monterosso, Sacro Cuore alle Terme, Torreglia, Tramonte, Turri, Valsanzibio

49.847 abitanti

6 Comuni: Abano Terme, Battaglia Terme, Galzignano Terme, Montegrotto Terme, Teolo, Torreglia

CdAV* Sportello di Montegrotto (avvio aprile 2013)

Al Centro di Ascolto di Montegrotto nel 2016 si sono presentate 149 persone, 42 delle quali per la prima volta. Il rapporto tra maschi e femmine è di fatto paritario; tra gli italiani prevalgono leggermente i maschi, mentre la percentuale si inverte a favore delle donne per gli stranieri. In sette casi su dieci si tratta di marocchini e di italiani; le quote delle altre nazionalità sono minimali, con l'eccezione di Moldavia, Romania, Albania, che comunque restano nella percentuale a una cifra. I tre quarti dei beneficiari rientrano nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni. In sette casi su dieci si tratta di persone coniugate. Il grosso delle problematiche presentate (oltre 6 su 10) si riferiscono alla condizione economica e al lavoro. Le richieste più ricorrenti riguardano aiuti per il vestiario e l'alimentazione (borse spesa), ma compaiono in misura consistente anche i sussidi per tasse e bollette.

Tab. 5 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	16,7	6,7	11,1
solo/a con figli	4,2	25,0	15,7
coppia con figli	54,1	53,3	53,7
coppia senza figli	12,5	6,7	9,3
con la famiglia di origine	8,3	-	3,7
con altre persone parenti	2,1	3,3	2,8
con persone non parenti	2,1	5,0	3,7
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO ARCELLA

11 Parrocchie: Altichiero, Arcella, Buon Pastore, Pontevigodarzere, San Belino, San Carlo Borromeo, San Filippo Neri, San Gregorio Barbarigo, San Lorenzo da Brindisi, Sacro Cuore in Padova, SS. Trinità

44.282 abitanti

1 Comune: Padova

CdAV* Sportello Unico (avvio aprile 2015)

L'Arcella è uno dei quartieri più popolati del Comune di Padova e l'organizzazione di questo CdAV* richiede alcune precisazioni. Molti dei suoi abitanti sono stranieri, che già decenni fa ricorrevano alle parrocchie, e anziani, molte volte soli, che abitano in case Ater. In conseguenza quasi tutte le parrocchie di questo vicariato hanno attivato un Centro di Ascolto parrocchiale, al quale le persone chiedono svariati tipi di aiuti, in particolare beni materiali e questo è attivo in sinergia con la Caritas parrocchiale che si occupa della vera e propria distribuzione. Il CdAV* pertanto si è inserito in questa realtà, come uno sportello di seconda soglia, a cui vengono presentate dai volontari dei CdA parrocchiali le situazioni più complesse che richiedono un discernimento anche vicariale. I numeri del vicariato sono dunque esigui, perché i dati registrati sono quelli delle persone presentate al CdAV*, e sono solo la punta di un iceberg di impegno e aiuto molto più capillare e cospicuo. Nel 2016 al Centro di Ascolto si sono discusse le situazioni di 15 persone, e il rapporto tra maschi e femmine è di fatto paritario. In 8 casi su dieci si tratta di italiani e di nigeriani e in 4 casi su 10 si tratta di famiglie, in altri 4 casi su 10 di persone sole. I tre quarti dei beneficiari rientrano nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni. A superare la soglia dei 60 anni sono solo persone di genere maschile. Il grosso delle problematiche presentate (oltre 6 su 10) si riferiscono alla condizione economica e al lavoro.

Tab. 6 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	42,8	-	21,4
solo/a con figli	-	42,8	21,4
coppia con figli	28,6	42,9	35,8
con persone non parenti	28,6	14,3	21,4
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO BASSANELLO

9 Parrocchie: Bassanello, Crocifisso, Guizza, Mandria, Sant'Agostino in Albignasego, San Giovanni Bosco, Santa Teresa di Gesù Bambino, Salboro, Voltabrussegana

34.496 Abitanti

2 Comuni: Albignasego, Padova

CdAV* Sportello di San Giovanni Bosco e Sportello di Santa Teresa in Padova (avvio aprile 2014)

Ai Centri di Ascolto di San Giovanni Bosco e Santa Teresa nel 2016 si sono presentate 137 persone, 40 delle quali per la prima volta. Prevalgono nettamente le donne: il rapporto è di 7 a 3 rispetto ai maschi. Gli stranieri rappresentano la componente predominante delle richieste, con una quota del 65%. Italiani a parte, le nazionalità più presenti sono la nigeriana e la marocchina, con percentuali a due cifre; significative anche quelle moldava, albanese e rumena. L'incidenza più significativa è quella legata alle fasce centrali di età (dai 30 ai 50 anni), che da sola assorbe oltre metà della domanda. In quasi sette casi su dieci si tratta di persone coniugate. In metà dei casi si tratta di problematiche economiche, cui va aggiunto un 20% di questioni legate al lavoro. Le richieste di intervento si concentrano in misura pressoché totale sul pagamento di tasse e bollette.

Tab. 7 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	12,1	10,4	10,9
solo/a con figli	-	22,1	15,5
coppia con figli	48,5	61,0	57,3
coppia senza figli	15,2	-	4,5
con la famiglia di origine	-	1,3	0,9
con altre persone parenti	3,0	3,9	3,6
con persone non parenti	21,2	1,3	7,3
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO CAMPAGNA LUPIA

10 Parrocchie: Bojon, Calcroci, Campagna Lupia, Camponogara, Campoverardo, Lova, Lughetto, Premaore, Prozzolo, Santa Maria Assunta di Campolongo Maggiore

24.271 abitanti

3 Comuni: Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara

CdAV* Sportello di Bojon (avvio aprile 2015)

Al Centro di Ascolto di Bojon nel 2016 si sono presentate 77 persone, 35 delle quali per la prima volta. Il rapporto di genere vede le femmine prevalere ma di poco sui maschi (55 a 45). In linea generale la componente più numerosa è rappresentata dagli italiani (55%); peraltro tra gli stranieri sono le donne a formare la quota nettamente più elevata (63%). La nazionalità di gran lunga prevalente, dopo quella italiana, è costituita dalla marocchina, con il 30%; tutte le altre si fermano a percentuali modeste, con una prevalenza di quella nigeriana, albanese e moldava. In netta maggioranza figurano le componenti comprese nelle fasce di età tra i 30 e i 50 anni, quindi con evidente riferimento al problema-lavoro; in oltre la metà dei casi si tratta di persone coniugate e con figli. Da rilevare che tra i maschi le problematiche collegate a economia e lavoro sfiorano il 90% del totale. Le richieste più ricorrenti si riferiscono all'alimentazione (borse spesa) e al pagamento di tasse e bollette.

Tab. 8 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	12,0	18,9	16,1
solo/a con figli	-	21,6	12,9
coppia con figli	44,0	43,3	43,5
coppia senza figli	16,0	2,7	8,1
con la famiglia di origine	8,0	5,4	6,5
con altre persone parenti	12,0	5,4	8,1
con persone non parenti	8,0	2,7	4,8
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO CATTEDRALE (PADOVA)

18 Parrocchie: Carmine, Cattedrale, Eremitani, Immacolata, Ognissanti, Pace, Sant'Alberto Magno, Sant'Andrea, San Benedetto, Santa Croce, San Daniele, San Francesco, Santa Giustina, San Nicolò, Santa Sofia, San Tomaso, Servi, Torresino

30.353 abitanti

1 Comune: Padova

CdAV* Sportello di San Francesco (avvio aprile 2015)

Al Centro di Ascolto di San Francesco nel 2016 si sono presentate 100 persone, 29 delle quali per la prima volta. Le donne sono più numerose dei maschi, ma non di molto: il rapporto complessivo è di 56 a 44, ma tra gli stranieri passa a un 60 a 40. La componente straniera è largamente prevalente, arrivando a circa tre casi su quattro; dopo quella italiana, la sola nazionalità con un'incidenza consistente è la marocchina, che arriva al 15%; dopo di essa, da segnalare soprattutto la romena che si assesta al 9, e quella serbo-montenegrina al 7. In circa la metà dei casi i beneficiari sono compresi nelle fasce centrali di età (30-50 anni), più significative dal punto di vista lavorativo; ma va segnalata anche una presenza rilevante della fascia 51-60, probabilmente legata al fatto che si tratta di una realtà urbana. Per quasi la metà dei casi si tratta di persone coniugate. Le problematiche economiche e lavorative assorbono la quasi totalità delle richieste, seguite da quelle legate alla salute. Sussidi e finanziamenti per pagare tasse e bollette sono la voce più rilevante.

Tab. 9 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	44,9	7,7	23,6
solo/a con figli	3,4	41,0	25,0
coppia con figli	34,6	23,1	27,9
con la famiglia di origine	3,4	2,6	2,9
con altre persone parenti	3,4	5,1	4,4
con persone non parenti	10,3	20,5	16,2
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO CITTADELLA

10 Parrocchie: Ca' Onorai, Cassola, Cittadella, Laghi, Onara, Pozzetto, Rossano Veneto, Santa Anna Morosina, San Donato, Santa Maria di Cittadella

34.765 abitanti

5 Comuni: Cassola (VI), Cittadella, Rossano Veneto (VI), San Giorgio in Bosco, Tombolo

CdAV* Sportello di Rossano e Sportello di Cittadella (avvio aprile 2014)

Ai Centri di Ascolto di Rossano e Cittadella nel 2016 si sono presentate 28 persone, 17 delle quali per la prima volta. C'è una leggera prevalenza delle donne sui maschi, peraltro con un andamento particolare a seconda della nazionalità: se tra gli italiani la presenza femminile supera addirittura i tre casi su quattro, tra gli stranieri il rapporto si inverte e prevalgono i maschi, sia pure in misura inferiore (quasi sei su dieci). In ogni caso la componente straniera è nettamente prevalente, arrivando nel complesso a poco meno del 70%; le nazionalità più consistenti, dopo quella italiana, sono la marocchina e la ghanese. Le fasce di età dei beneficiari si concentrano quasi esclusivamente tra i 30 e i 60 anni, con una distribuzione interna omogenea. In sette casi su dieci siamo in presenza di persone coniugate. Le problematiche economiche e lavorative da sole assorbono circa sette situazioni su dieci; le richieste di gran lunga più ricorrenti sono quelle di sussidi per pagare tasse e bollette.

Tab. 10 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	14,3	-	5,3
solo/a con figli	-	33,3	21,1
coppia con figli	57,1	50,1	52,5
coppia senza figli	28,6	-	10,5
con la famiglia di origine	-	8,3	5,3
con persone non parenti	-	8,3	5,3
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO CONSELVE

14 Parrocchie: Anguillara Veneta, Bagnoli di Sopra, Beolo, Bovolenta, Brusadure, Cagnola, Cartura, Conselve, Gorgo, Olmo, Palù, San Luca di Tribano, Terrassa Padovana, Tribano

29.524 abitanti

7 Comuni: Anguillara Veneta, Bagnoli di Sopra, Bovolenta, Cartura, Conselve, Terrassa Padovana, Tribano

CdAV* Sportello di Anguillara (avvio aprile 2013)

Al Centro di Ascolto di Anguillara nel 2016 si sono presentate 138 persone, di cui 44 per la prima volta. Per genere, prevalgono in modo netto le donne, in un rapporto di 6 a 4 con i maschi. Un margine che diventa ancora più netto se si considerano i soli stranieri, tra i quali si passa a un rapporto di 7 a 3; mentre tra gli italiani prevalgono, ma in misura molto minore, i maschi. Dopo quella italiana, l'unica nazionalità significativa tra i richiedenti aiuto è quella marocchina, che supera il 30%; per il resto si tratta di quote modeste, tutte con percentuali a una sola cifra; spiccano soprattutto moldavi, albanesi e romeni. Le presenze si concentrano soprattutto nell'arco di età compreso tra i 30 e i 60 anni, distribuendosi all'interno di questo range in maniera omogenea. I coniugati con figli rappresentano il gruppo più consistente. Le richieste presentate si concentrano nella stragrande maggioranza (8 casi su 10) nella fornitura di alimentari (borse spesa).

Tab. 11 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	26,0	12,1	17,7
solo/a con figli	6,0	12,2	9,7
coppia con figli	46,0	56,7	52,5
coppia senza figli	6,0	8,1	7,3
con la famiglia di origine	4,0	5,4	4,8
con altre persone parenti	8,0	4,1	5,6
con persone non parenti	4,0	1,4	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO CRESPANO DEL GRAPPA

9 Parrocchie: Borso, Crespano del Grappa, Fellette, Liedolo, Romano d'Ezzelino, Sant'Eulalia, San Giacomo di Romano d'Ezzelino, Sacro Cuore di Romano d'Ezzelino, Semonzo

26.058 abitanti

4 Comuni: Borso del Grappa (TV), Crespano del Grappa (TV), Romano d'Ezzelino (VI), San Zenone degli Ezzelini (TV)

CdAV* Sportello di San Giacomo e Sportello di Semonzo (avvio aprile 2014)

Ai Centri di Ascolto di San Giacomo e Semonzo nel 2016 si sono presentate 73 persone, 35 delle quali per la prima volta. Nel complesso prevalgono leggermente (52 a 48) i maschi, ma il rapporto si inverte sia pure per poco a favore delle donne se si prendono in considerazione i soli stranieri. Guardando al dato per nazionalità, prevale chiaramente quella italiana; il resto si presenta con un andamento molto distribuito, e con una netta prevalenza di marocchini e di macedoni, i soli gruppi con percentuale a doppia cifra; tra gli altri, da segnalare ghanesi e romeni. Le classi di età prevalenti sono quelle centrali, tra i 30 e i 50 anni, più legate al mercato del lavoro. In maggioranza (quasi 7 casi su 10) si tratta di persone coniugate. Il grosso delle richieste (tre casi su quattro) si concentra nella questione alimentare (borse spesa); l'unica altra voce di un certo peso è quella del pagamento delle bollette.

Tab. 12 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	18,8	9,7	14,3
solo/a con figli	6,3	29,0	17,5
coppia con figli	46,9	54,9	50,7
coppia senza figli	18,8	3,2	11,1
con la famiglia di origine	3,1	-	1,6
con altre persone parenti	3,1	3,2	3,2
con persone non parenti	3,0	-	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO ESTE

17 Parrocchie: Baone, Bresega, Calaone, Carceri, Este - Santa Maria delle Grazie, Este - Santa Tecla, Meggiaro, Motta, Ospedaletto Euganeo, Pilastro d'Este, Ponso, Prà d'Este, Rivadolmo, Santa Croce di Ospedaletto Euganeo, Treviso, Valle San Giorgio, Vighizzolo d'Este

29.273 abitanti

6 Comuni: Baone, Carceri, Este, Ospedaletto Euganeo, Ponso, Vighizzolo d'Este

CdAV* Sportello di Pilastro (avvio aprile 2014)

Al Centro di Ascolto di Pilastro nel 2016 si sono presentate 25 persone, di cui 14 per la prima volta. Prevalgono nettamente i maschi, nella misura di 6 a 4, che risulta ancora più accentuata se si prendono in considerazione i soli stranieri, dove si arriva a 3 su 4, mentre tra gli italiani il rapporto è paritario. Dopo quella italiana, la sola nazionalità che assume qualche consistenza è quella marocchina. La fascia di età di gran lunga prevalente tra i richiedenti è quella compresa tra i 50 e i 60 anni, situazione abbastanza anomala rispetto alle altre realtà territoriali. I coniugati sono la netta maggioranza, ma c'è una certa consistenza anche di separati. Nel 64% dei casi, le richieste presentate riguardano il pagamento delle bollette e tasse.

Tab. 13 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	33,3	-	23,1
solo/a con figli	-	25,0	7,7
coppia con figli	33,4	50,0	38,5
coppia senza figli	11,1	25,0	15,4
con persone non parenti	22,2	-	15,3
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO LEGNARO

12 Parrocchie: Isola dell'Abbà, Legnaro, Polverara, Ponte San Nicolò, Rio, Roncaglia, Roncayette, Sant'Angelo di Piove di Sacco, San Leopoldo Mandic, Saonara, Vigorovea, Villatora

39.039 abitanti

5 Comuni: Legnaro, Polverara, Ponte San Nicolò, Sant'Angelo di Piove di Sacco, Saonara

CdAV* Sportello di Volparo (avvio aprile 2015)

Al Centro di Ascolto di Volparo nel 2016 si sono presentate 58 persone, 33 delle quali per la prima volta. Si tratta più di donne che di maschi, anche se con uno scarto non rilevante, che si accentua peraltro se si considera la sola popolazione straniera. Gli italiani costituiscono il 60% dei richiedenti, dopo di loro, i più numerosi sono i marocchini, per il 15%. Per il resto, si tratta di quote minori, con una maggior incidenza di marocchini, albanesi e romeni. Le classi di età più numerose sono quelle tra i 30 e i 40 anni, e tra i 50 e i 60; seguono la classe intermedia, tra i 40 e i 50, e c'è un'incidenza non irrilevante anche delle persone oltre i 70 anni. La quota maggiore è data dai coniugati, ma c'è pure una realtà consistente di separati. Per la stragrande maggioranza (oltre l'83%) le richieste si concentrano sul pagamento di bollette e tasse.

Tab. 14 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	66,7	-	21,1
solo/a con figli	-	46,1	31,6
coppia con figli	16,7	46,2	36,7
coppia senza figli	-	7,7	5,3
con la famiglia di origine	16,6	0,0	5,3
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO LIMENA

10 Parrocchie: Busiago, Campo San Martino, Curtarolo, Limena, Marsango, Ronchi di Campanile, Santa Maria di Non, Taggì di Sopra, Taggì di Sotto, Villafranca Padovana

28.697 abitanti

4 Comuni: Campo San Martino, Curtarolo, Limena, Villafranca Padovana

CdAV* Sportelli di Limena e di Campo San Martino (avvio aprile 2014)

Ai Centri di Ascolto di Limena e Campo San Martino nel 2016 si sono presentate 51 persone, 18 delle quali per la prima volta. Le donne prevalgono sui maschi, in un rapporto di 55 a 45, che sale a 60 a 40 se si prende in considerazione la sola popolazione straniera. Dopo la componente italiana, che pesa per il 45%, le due nazionalità più significative, alla pari tra loro, sono la marocchina e la nigeriana; c'è anche un gruppo albanese di una certa consistenza, seguito da romeni e tunisini. La classe di età di gran lunga più numerosa è quella centrale, tra 40 e i 50 anni; seguono le due classi confinanti, 30-40 e 50-60 anni. I coniugati rappresentano la netta maggioranza, arrivando vicino ai sette casi su dieci. In tre casi su quattro le richieste presentate si riferiscono al pagamento di bollette e tasse.

Tab. 15 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	12,5	4,3	7,7
solo/a con figli	-	26,1	15,4
coppia con figli	56,2	52,2	53,8
coppia senza figli	6,3	8,7	7,7
con altre persone parenti	6,3	8,7	7,7
con persone non parenti	18,7	-	7,7
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO MASERÀ

15 Parrocchie: Albignasego, Bertipaglia, Carpanedo, Carrara San Giorgio, Carrara Santo Stefano, Casalserugo, Cornegliana, Lion, Mandriola, Maserà di Padova, Ronchi di Casalserugo, San Giacomo di Albignasego, San Lorenzo di Albignasego, Santa Maria Annunziata, Terradura

42.378 abitanti

4 Comuni: Albignasego, Casalserugo, Due Carrare, Maserà di Padova

CdAV* Sportello di Mandriola e Sportello di Due Carrare (avvio aprile 2013)

Ai Centri di Ascolto di Mandriola e Due Carrare nel 2016 si sono presentate 148 persone, 44 delle quali per la prima volta. Nel complesso prevalgono leggermente i maschi, ma se si considera la sola popolazione straniera il rapporto è di assoluta parità. Dopo quella italiana, che sfiora il 60%, la sola nazionalità a doppia cifra percentuale è la marocchina, che si attesta attorno al 15; seguono soprattutto romeni e albanesi. La fascia di età più rappresentata è quella centrale, tra i 40 e i 50 anni, verosimilmente più investita dalla crisi del mercato del lavoro; ma anche le due classi confinanti (30-40 e 50-60 anni) sono presenti in modo significativo. I coniugati costituiscono la metà dei richiedenti; c'è anche una quota consistente di singoli (25%). Le richieste presentate si riferiscono in larga maggioranza al problema alimentare, in quasi 7 casi su 10; ma c'è anche una presenza significativa che si riferisce al pagamento di bollette e di tasse.

Tab. 16 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	25,4	15,7	20,6
solo/a con figli	4,2	28,6	16,3
coppia con figli	46,5	35,7	41,1
coppia senza figli	8,5	4,3	6,4
con la famiglia di origine	1,4	2,9	2,1
con altre persone parenti	7,0	5,7	6,4
con persone non parenti	7,0	7,1	7,1
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO MONSELICE

17 Parrocchie: Arquà Petrarca, Arteselle, Ca' Oddo, Marendole, Monselice, Montericco, Monticelli, Pernumia, Pozzonovo, Redentore, San Bortolo, Santa Cosma, San Giacomo, San Pietro Viminario, Schiavonia, Solesino, Vanzo

39.089 abitanti

7 Comuni: Arquà Petrarca, Este, Monselice, Pernumia, Pozzonovo, San Pietro Viminario, Solesino

CdAV* Sportello di Monselice (avvio aprile 2014)

Al Centro di Ascolto di Monselice nel 2016 si sono presentate 66 persone, 18 delle quali per la prima volta. I maschi sono percentualmente di gran lunga più numerosi rispetto alle donne (62 a 37), rapporto dovuto soprattutto alla popolazione italiana, dato che rimane comunque prevalente anche tra gli stranieri. Caso anomalo rispetto alle altre realtà territoriali: qui la componente di nazionalità principale non è rappresentata dagli italiani ma dai marocchini, che da soli arrivano al 45% del totale; per il resto, i gruppi principali sono costituiti da romeni, nigeriani e tunisini. Le classi di età nettamente più rappresentate sono quelle comprese tra i 30 e i 50 anni. In sei casi su dieci si tratta di persone coniugate. Nella quasi totalità (nove casi su dieci) le richieste si concentrano sul pagamento di tasse e bollette.

Tab. 17 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	15,4	14,3	14,8
solo/a con figli	-	14,3	7,4
coppia con figli	61,5	42,9	51,9
coppia senza figli	7,7	7,1	7,4
con la famiglia di origine	7,7	-	3,7
con altre persone parenti	-	14,3	7,4
con persone non parenti	7,7	7,1	7,4
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO MONTAGNANA-MERLARA

20 Parrocchie: Borgo San Marco, Borgo San Zeno, Casale di Scodosia, Castelbaldo, Dossi, Frassine, Masi, Megliadino San Fidenzio, Megliadino San Vitale, Merlara, Minotte, Montagnana, Piacenza d'Adige, Prà di Botte, Santa Margherita d'Adige, San Salvaro di Urbana, Saletto, Taglie, Urbana, Valli Mocenighe

32.862 abitanti

11 Comuni: Casale di Scodosia, Castelbaldo, Masi, Megliadino San Fidenzio, Megliadino San Vitale, Merlara, Montagnana, Piacenza d'Adige, Saletto, Santa Margherita d'Adige, Urbana

CdAV* Sportello di Casale di Scodosia (avvio aprile 2013)

Al Centro di Ascolto di Casale di Scodosia nel 2016 si sono presentate 29 persone, 22 delle quali per la prima volta. Prevalgono i maschi sulle donne, nella misura di circa 6 a 4. Analizzata al suo interno, la situazione si presenta tuttavia singolare e con una netta divaricazione: tra gli italiani sono più numerose le donne, in un rapporto di circa 6 a 4; la proporzione si inverte radicalmente tra gli stranieri, dove i maschi superano addirittura l'80%. Dopo quella italiana, l'etnia più presente è la marocchina, la sola a due cifre percentuali, che arriva al 28%; da segnalare, subito dietro, una consistente presenza di immigrati del Mali. Le classi di età prevalenti sono quelle centrali, tra i 30 e i 60 anni. I coniugati rappresentano la maggioranza, pesando per otto casi su dieci. La richiesta principale (46%) riguarda i viveri (borse spesa), ma c'è anche una quota consistente che si riferisce al pagamento di tasse e bollette.

Tab. 18 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a con figli	-	33,3	18,2
coppia con figli	100,0	50,0	72,7
coppia senza figli	-	16,7	9,1
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO PIOVE DI SACCO

11 Parrocchie: Arzerello, Brugine, Campagnola, Campolongo Maggiore, Corte, Lietto, Madonna delle Grazie, Piove di Sacco, Piovega, Sant'Anna di Piove di Sacco, Tognana

30.515 abitanti

3 Comuni: Brugine, Campolongo Maggiore, Piove di Sacco

CdAV* Sportello di Brugine e Sportello di Piove di Sacco (avvio aprile 2014)

Nel corso del 2016 ai due Centri di Ascolto di Brugine e di Piove di Sacco si sono presentate 175 persone, 49 delle quali per la prima volta. Le donne risultano prevalenti rispetto ai maschi, con un'incidenza che va a sfiorare il 60%; quota che raggiunge addirittura il 70 se si prendono in considerazione i soli stranieri. Per quanto riguarda le nazionalità dei beneficiari, dopo quella italiana, che da sola assorbe poco meno della metà del totale, l'altra nazionalità di rilievo è quella marocchina, che riguarda un caso su tre. Seguono, ma comunque con percentuali a unica cifra, romeni e albanesi. Le classi di età più presenti sono quelle della fascia centrale, tra i 30 e i 60 anni, quindi con chiara connessione alle dinamiche del mercato del lavoro. I coniugati rappresentano la componente principale, ma c'è pure una rilevante presenza di celibi/nubili, con una percentuale di poco inferiore.

Tab. 19 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	25,0	8,5	15,2
solo/a con figli	7,8	21,3	15,8
coppia con figli	40,6	48,9	45,5
coppia senza figli	10,9	5,3	7,6
con la famiglia di origine	9,4	3,2	5,7
con altre persone parenti	3,2	6,4	5,1
con persone non parenti	3,1	6,4	5,1
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO SAN GIUSEPPE

11 Parrocchie: Brusegana, Cave, Chiesanuova, Madonna Incoronata, Montà, Natività, Sacra Famiglia, San Girolamo, San Giuseppe, Sant' Ignazio, Santo Stefano d'Ungheria

41286 abitanti

1 Comune: Padova

CdAV* Sportello di Chiesanuova (avvio aprile 2015)

Al Centro di Ascolto di Chiesanuova nel 2016 si sono rivolte 42 persone, di cui 15 nuove; le donne prevalgono sui maschi, ma non di molto (il rapporto è di 55 a 45); peraltro la proporzione si inverte tra gli italiani, dove si registrano più uomini, mentre tra gli stranieri la componente femminile è di gran lunga più rilevante, arrivando al 64%. Le due nazionalità straniere che più incidono sono la marocchina e la nigeriana, le sole con percentuale a doppia cifra; di un certo rilievo è anche la presenza di romeni e tunisini. La stragrande maggioranza dei beneficiari è compresa nella fascia tra i 30 e i 60 anni, quella chiaramente più legata ai problemi del mercato del lavoro. I coniugati rappresentano poco della metà del totale. La richiesta di gran lunga più presente è quella legata al pagamento di bollette e tasse, che da sola incide per il 45%.

Tab. 20 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	16,7	13,0	14,6
solo/a con figli	-	34,7	19,5
coppia con figli	50,0	34,9	41,5
coppia senza figli	11,1	13,1	12,2
con la famiglia di origine	11,1	-	4,9
con altre persone parenti	-	4,3	2,4
con persone non parenti	11,1	-	4,9
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO SAN PROSDOCIMO

12 Parrocchie: Camin, Cristo Re, Granze, Madonna Pellegrina, San Camillo, San Gregorio Magno, San Paolo, San Prosdocimo, Santa Rita, Spirito Santo, Terranegra, Voltabarozzo

34.626 abitanti

1 Comune: Padova

CdAV* Sportello di Terranegra (avvio aprile 2013)

Al Centro di Ascolto di Terranegra nel 2016 si sono rivolte 116 persone, 26 delle quali per la prima volta. Le donne sono in netta prevalenza, arrivando al 67% del totale, e nel caso degli italiani addirittura al 76. La nazionalità straniera più presente è la marocchina, che incide per il 19%; ma è sensibile anche il peso dei nigeriani e dei romeni. La più alta quota di beneficiari rientra nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, indice evidente delle difficoltà esistenti sul mercato del lavoro. I coniugati costituiscono la parte più significativa, attestandosi attorno al 65% del totale. Le richieste più ricorrenti si concentrano in due voci che da sole assorbono l'80% del totale: prima di tutto l'erogazione di beni e servizi materiali, a partire dalle borse-spesa; subito dopo il pagamento di tasse e bollette.

Tab. 21 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	18,2	4,4	9,0
solo/a con figli	6,0	29,9	22,0
coppia con figli	57,6	46,2	50,0
coppia senza figli	3,0	4,5	4,0
con la famiglia di origine	6,1	3,0	4,0
con altre persone parenti	6,1	10,5	9,0
con persone non parenti	3,0	1,5	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO SELVAZZANO DENTRO

10 Parrocchie: Bosco di Rubano, Caselle di Selvazzano, Creola, Rubano, San Domenico, Saccolongo, Sarmeola, Selvazzano Dentro, Tencarola, Villaguttera

40.820 abitanti

3 Comuni: Rubano, Selvazzano Dentro, Saccolongo

CdAV* Sportello di Sarmeola e Sportello di Tencarola (avvio aprile 2013)

Al Centro di Ascolto di Sarmeola e di Tencarola nel 2016 si sono rivolte 206 persone, 60 delle quali per la prima volta. Le donne prevalgono nettamente, in un rapporto di 7 a 3 con i maschi. La nazionalità maggiormente rappresentata è nigeriana (oltre il 20% del totale), ma sono rilevanti pure quelle marocchina con il 15%, moldava con il 10% e romena con il 9%. La presenza più consistente si riferisce alle classi centrali di età, tra i 30 e i 50 anni, verosimilmente come indice della crisi economica e in modo più specifico delle difficoltà del mercato del lavoro. I coniugati incidono per il 65% del totale dei beneficiari. La richiesta che da sola esaurisce la metà del totale è quella relativa alla fornitura di beni e servizi, in particolare gli alimentari con le borse-spesa. In un caso su quattro si tratta del pagamento di bollette e tasse.

Tab. 22 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	10,4	7,1	8,2
solo/a con figli	4,2	17,4	13,0
coppia con figli	54,1	53,0	53,4
coppia senza figli	8,3	3,1	4,8
con la famiglia di origine	2,1	5,1	4,1
con altre persone parenti	6,3	6,1	6,2
con persone non parenti	14,6	8,2	10,3
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO TEOLO

10 Parrocchie: Bastia, Bresseo Treponti, Carbonara, Castelnuovo, Feriole, Montemerlo, Praglia, Rovolon, Teolo, Villa di Teolo

16.490 abitanti

3 Comuni: Cervarese Santa Croce, Rovolon, Teolo

CdAV* Sportello di Bresseo e Sportello di Bastia (avvio aprile 2013)

Ai Centri di Ascolto di Bresseo e Bastia nel 2016 si sono presentate 62 persone, 20 delle quali per la prima volta. Prevalle la presenza femminile, in un rapporto di circa sei a quattro, che sale (sette a tre) se ci si limita a considerare gli italiani. La nazionalità di gran lunga più presente, assorbendo un caso su quattro, è quella marocchina; ma sono rilevanti anche le componenti albanese, tunisina e romena. Le classi di età più affollate sono concentrate nella fascia centrale, tra i 30 e i 50 anni. I coniugati rappresentano il 60% del totale, ma se si prendono in considerazione i soli stranieri si sale sopra il 70%. Tre le categorie di richieste che più incidono: l'erogazione di beni e servizi materiali, in particolare generi alimentari, per oltre un terzo; in misura pressoché analoga il pagamento di bollette e tasse, e il servizio di ascolto, che a differenza di altre realtà territoriali qui è particolarmente ricercato.

Tab. 23 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	14,3	12,0	12,8
solo/a con figli	-	32,0	20,5
coppia con figli	50,1	52,0	51,3
coppia senza figli	7,1	4,0	5,1
con la famiglia di origine	21,4	-	7,7
con altre persone parenti	7,1	-	2,6
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO THIENE

17 Parrocchie: Calvene, Centrale, Conca, Covalo, Fara Vicentino, Grumolo Pedemonte, Immacolata di Zanè, Lugo di Vicenza, Madonna dell'Olmo, Mortisa, Rozzampia, San Sebastiano, San Vincenzo in Thiene, Santo, Thiene Duomo, Zanè, Zugliano

44.346 abitanti

7 Comuni: Calvene (VI), Fara Vicentino (VI), Lugo Di Vicenza (VI), Lusiana (VI), Thiene (VI), Zanè (VI), Zugliano (VI)

CdAV* Sportello di Thiene e Sportello di Zugliano (avvio aprile 2013)

Ai Centri di Ascolto di Thiene e Zugliano nel 2016 si sono presentate 126 persone, 41 delle quali per la prima volta. Le femmine incidono per oltre il 60% del totale, quota praticamente analoga per italiani e stranieri. Prendendo in considerazione le nazionalità, si verifica un dato in controtendenza rispetto ad altre realtà territoriali, dove comunque la componente italiana è prevalente: la comunità più numerosa è la marocchina, che arriva addirittura al 40% del totale, mentre quella italiana è circa la metà; rilevante anche quella del Bangladesh, che arriva a una percentuale a doppia cifra. Si tratta presumibilmente di indicatori legati alle caratteristiche socio-economiche della zona, con forte presenza di manodopera immigrata. A conferma di quest'ultimo aspetto è il dato relativo alle classi di età: le presenze si concentrano tra i 30 e i 50 anni. I coniugati costituiscono il 70% del totale, ma se si prendono in considerazione i soli stranieri si sale all'80. La sola voce rilevante per quanto riguarda le richieste è quella legata al pagamento di bollette e tasse, che incide per l'85%.

Tab. 24 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	10,4	7,8	8,8
solo/a con figli	2,1	20,8	13,6
coppia con figli	81,2	64,9	71,2
coppia senza figli	2,1	3,9	3,2
con la famiglia di origine	-	1,3	0,8
con altre persone parenti	2,1	1,3	1,6
con persone non parenti	2,1	-	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO TORRE

9 Parrocchie: Cristo Risorto, Mortise, Padovanelle, Ponte di Brenta, San Lazzaro, San Pio X, Torre

20.387 abitanti

1 Comune: Padova

CdAV* Sportello di San Pio X (avvio aprile 2015)

Al Centro di Ascolto di San Pio X nel 2016 si sono presentate 72 persone, 24 delle quali per la prima volta. Le donne prevalgono leggermente sui maschi, in un rapporto di 52 a 48, pressoché identica tra italiani e stranieri. Dopo quella italiana, la nazionalità prevalente è la nigeriana, dove si arriva al 23%; ma è molto consistente anche la marocchina, che sfiora il 20. La classe di età più presente è quella tra i 40 e i 50 anni; ma sono consistenti anche le due classi contigue, da 30 a 40 e da 50 a 60. I coniugati incidono per il 62%, ma il loro peso varia sensibilmente nel caso degli stranieri, dove si sale addirittura a 78. Per quanto riguarda le richieste: la voce prevalente è quella relativa al pagamento di bollette e tasse, che arriva ad assorbire praticamente nove casi su dieci.

Tab. 25 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	13,8	12,1	12,9
solo/a con figli	-	27,3	14,5
coppia con figli	79,2	48,4	62,9
coppia senza figli	-	6,1	3,2
con la famiglia di origine	3,5	6,1	4,9
con altre persone parenti	3,5	-	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO VALSTAGNA-FONZASO

22 Parrocchie: Arsìè, Arten, Campese, Campolongo sul Brenta, Carpanè, Cison del Grappa, Costa, Enego, Fastro, Fonzaso, Fosse, Mellame, Oliero, Pove del Grappa, Primolano, Rivai, Rocca, San Nazario, San Vito di Arsìè, Solagna, Stoner, Valstagna

18.410 abitanti

10 Comuni: Arsìè (BL), Bassano del Grappa (VI), Campolongo sul Brenta (VI), Cison del Grappa (VI), Enego (VI), Fonzaso (BL), Pove del Grappa (VI), San Nazario (VI), Solagna (VI), Valstagna (VI)

CdAV* Sportello di Arsìè e Sportello di Valstagna (avvio aprile 2015)

Ai Centri di Ascolto di Arsìè e Valstagna nel 2016 si sono presentate 29 persone, 17 delle quali per la prima volta. La componente femminile è decisamente marginale, fermandosi al 17%, che sale al 25 se si prendono in considerazione solamente gli italiani. La nazionalità più consistente al punto da diventare maggioritaria è la marocchina, che incide per il 55%, distanziando di quasi 15 punti quella italiana. Vi è poi una presenza significativa di immigrati dal Burkina Faso. Le classi di età presentano le affluenze più significative tra i giovani (18-30 anni) e nella fascia 50-60 anni. I coniugati arrivano al 55% del totale. La richiesta di gran lunga prevalente, di fatto riferita a sei casi su dieci, è quella legata al pagamento di bollette e tasse, ma in un caso su quattro si registra anche la domanda di vestiario.

Tab. 26 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	13,3	50,0	17,6
solo/a con figli	13,3	-	11,8
coppia con figli	40,0	-	35,2
coppia senza figli	6,7	-	5,9
con la famiglia di origine	6,7	-	5,9
con altre persone parenti	13,3	50,0	17,7
con persone non parenti	6,7	-	5,9
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO VIGODARZERE

8 Parrocchie: Cadoneghe, Mejaniga, Reschigliano, San Bonaventura, Saletto di Vigodarzere, Tavo, Terraglione, Vigodarzere

34.100 abitanti

3 Comuni: Cadoneghe, Campodarsego, Vigodarzere

CdAV* Sportello di Mejaniga e Sportello di Vigodarzere (avvio aprile 2013)

Ai Centri di Ascolto di Mejaniga e Vigodarzere nel 2016 si sono presentate 147 persone, 39 delle quali per la prima volta. Le donne rappresentano la componente più significativa, in un rapporto di 63 a 37 con i maschi; rapporto che peraltro si riduce fino a risultare quasi paritario se si prende in considerazione la sola componente italiana. Dopo quella italiana, che arriva a circa un terzo del totale, compaiono due nazionalità a doppia cifra percentuale: nigeriani e romeni. Risultano peraltro consistenti anche moldavi e marocchini. Le classi di età più numerose sono le due centrali, comprese tra i 30 e i 50 anni, in cui più incide la crisi legata al mercato del lavoro. Per oltre la metà del totale siamo in presenza di persone coniugate, ma c'è una significativa incidenza anche di singoli. Le richieste principali si riferiscono in quasi un caso su due al problema alimentare (borse spesa), ma si registra anche una domanda rilevante di vestiario, e di pagamento di tasse e bollette.

Tab. 27 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	29,4	5,8	14,6
solo/a con figli	2,0	18,6	12,4
coppia con figli	41,2	58,1	51,8
coppia senza figli	3,9	5,8	5,1
con la famiglia di origine	7,8	3,5	5,1
con altre persone parenti	9,8	4,7	6,6
con persone non parenti	5,9	3,5	4,4
Totale	100,0	100,0	100,0

VICARIATO VIGONZA

9 Parrocchie: Busa di Vigonza, Codiverno, Noventa Padovana, Noventana, Peraga, Perarolo, Pionca, San Vito di Vigonza, Vigonza

28.459 abitanti

2 Comuni: Noventa Padovana, Vigonza

CdAV^x Sportello di Peraga (avvio aprile 2015)

Al Centro di Ascolto di Peraga nel 2016 si sono presentate 42 persone, 26 delle quali per la prima volta. Prevalgono le donne sui maschi, nella misura del 55% rispetto al 45%. Guardando al genere, riscontriamo però due opposti andamenti: le donne sole, con o senza figli a carico, si presentano proporzionalmente al Centro di Ascolto in misura maggiore, mentre se guardiamo alle situazioni di coppie con o senza figli la presenza dei maschi supera nettamente quella delle donne. Gli italiani rappresentano esattamente la metà dei richiedenti; le altre nazionalità rimangono tutte a una sola cifra percentuale, con prevalenza di romeni, nigeriani e marocchini. La classe di età più consistente è quella compresa tra i 30 e i 40 anni, ma è consistente anche nella fascia successiva, tra i 40 e i 50. In sei casi su dieci si tratta di persone coniugate. Le richieste avanzate per la maggiore si riferiscono all'aiuto per pagare tasse e bollette, dove si arriva al 65% dei casi; sono alte peraltro anche quelle relative al posto di lavoro.

Tab. 28 - Con chi vivono (%)

	Maschi %	Femmine %	Totale %
solo/a	25,0	8,3	15,0
solo/a con figli	-	33,4	20,0
coppia con figli	62,5	50,0	55,0
coppia senza figli	12,5	-	5,0
con persone non parenti	-	8,3	5,0
Totale	100,0	100,0	100,0

ALTRI CdAV^x PRESENTI NEL TERRITORIO

I dati dei seguenti Centri di Ascolto non erano disponibili per la pubblicazione in questa edizione del *Report*.

VICARIATO CALTRANO

11 Parrocchie: Caltrano, Carrè, Chiuppano, Cogollo del Cengio, Grumello, Lastebasse, Mosson, Pedescala, Piovene, Rocchette, San Pietro Valdastico

20.445 abitanti

7 Comuni: Caltrano (VI), Carrè (VI), Chiuppano (VI), Cogollo del Cengio (VI), Lastebasse (VI), Piovene Rocchette (VI), Valdastico(VI)

CdAV^x Sportello di Cogollo e Sportello di Piovene (avvio aprile 2014)

VICARIATO SAN GIORGIO DELLE PERTICHE

8 Parrocchie: Arsego, Campodarsego, Cavino, Fratte, San Giorgio delle Pertiche, Santa Giustina in Colle, San Marco in Camposampiero, Villa del Conte

29.240 abitanti

5 Comuni: Campodarsego, Camposampiero, San Giorgio delle Pertiche, Santa Giustina in Colle, Villa del Conte

CdAV^x Sportello di Santa Giustina e Sportello di Cavino (avvio aprile 2014)

IN FASE DI AVVIO

I Centri di Ascolto dei tre vicariati di Arzergrande, Montegalda e Villanova di Camposampiero si sono avviati nel corso del 2016, dopo il percorso di formazione e preparazione rivolto ai volontari che vi operano, pertanto i dati relativi all'anno di riferimento del presente *Report* sono parziali; saranno inseriti, come per gli altri CdAV*, nei *Report* futuri.

VICARIATO ARZEGRANDE

8 Parrocchie: Arzergrande, Cambroso, Codevigo, Conche, Rosara, Santa Margherita di Codevigo, Valli di Chioggia, Vallonga

11.634 abitanti

3 Comuni: Arzergrande, Chioggia (VE), Codevigo

CdAV* Sportello di Codevigo (avvio aprile 2016)

VICARIATO MONTEGALDA

13 Parrocchie: Arlesega, Barbano, Cervarese Santa Croce, Fossona, Ghizole, Grisignano di Zocco, Lissaro, Mestrino, Montegalda, Montegaldella, Santa Maria di Veggiano, Trambacche, Veggiano

24.273 abitanti

6 Comuni: Cervarese Santa Croce, Grisignano di Zocco (VI), Mestrino, Montegalda (VI), Montegaldella (VI), Veggiano

CdAV* Sportello di Veggiano e Sportello di Grisignano (avvio aprile 2016)

VICARIATO VILLANOVA DI CAMPOSAMPIERO

10 Parrocchie: Borgoricco Sant'Eufemia, Borgoricco San Leonardo, Bronzola, Caselle de' Ruffi, Fiumicello, Murelle, Sant'Andrea di Campodarsego, Sant'Angelo di Sala, San Michele delle Badesse, Villanova di Camposampiero

23.680 abitanti

4 Comuni: Borgoricco, Campodarsego, Santa Maria di Sala (VE), Villanova di Camposampiero

CdAV* Sportello di Murelle (avvio aprile 2016)

La storia di Elena

Elena è una ragazza nigeriana di 30 anni, volenterosa, intelligente; nel suo Paese aveva conseguito la laurea in ingegneria. Arrivata in Italia, dopo qualche tempo, ha partorito una bambina che deve accudire da sola, senza il padre. È stata seguita dal Centro Aiuto alla Vita e ha goduto del sostegno di una famiglia per seguire la bambina; poi i rapporti si sono incrinati, ed è rimasta sola. Ha un'ottima presenza, parla benissimo l'italiano, è desiderosa di essere autonoma, ed è molto imbarazzata nel dover chiedere aiuto.

Arriva alla Caritas parrocchiale segnalata da una conoscente. Ha un contratto di lavoro a termine, è lavapiatti in un albergo termale, ma il reddito è insufficiente e ha difficoltà a sostenere il costo del nido, dell'affitto e delle bollette da pagare. La Caritas parrocchiale l'aiuta con le bollette, qualche mamma le dà una mano accudendole la bambina quando termina l'orario del nido e lei è ancora impegnata al lavoro. Nelle domeniche in cui non è occupata, cerca altri lavoretti per arrotondare lo stipendio; nel tempo libero traduce testi dall'inglese. Terminato il contratto a termine rimane senza lavoro, gode del sussidio di disoccupazione, ma i soldi non bastano per vivere e mandare al nido la bambina; la parrocchia attiva i voucher attraverso il Fondo Sociale Straordinario per il Lavoro, nel frattempo Elena trova impiego come apprendista operaia presso un'azienda meccanica. Ora ha cambiato residenza per essere più vicina al posto di lavoro e può risparmiare andando a lavorare in bicicletta; sta frequentando la scuola media serale, in quanto la sua laurea nel nostro paese non è spendibile.

Nei mesi scorsi tuttavia il lavoro ha scarseggiato e l'azienda le ha ridotto le ore lavorative; ancora una volta si è vista costretta a ricorrere all'aiuto del Centro di Ascolto vicariale, per affrontare la spesa delle bollette che non riesce a pagare e per le borse spesa. Una volontaria del Centro di Ascolto, saputo che nella propria azienda cercavano personale da assumere, ha proposto alcuni nominativi di persone in difficoltà: Elena è stata contattata, ha superato la prova e inizierà a breve il nuovo lavoro che le garantirà un reddito più costante. Siamo convinti che Elena possieda la volontà e le risorse personali per poter diventare autonoma e condurre una vita dignitosa e indipendente con la sua bambina. Averla sostenuta in questi momenti di incertezza, è stato fondamentale per promuovere il loro futuro.

1.3 LE UTENZE DOMESTICHE “VISTE” DAI CdAV^x

Dal 2014 la Diocesi di Padova ha avviato un’iniziativa volta a semplificare gli adempimenti contabili parrocchiali e a creare maggior integrazione parrocchia-Diocesi, dotandosi di un nuovo piano dei conti e di un programma, Sipa.Net, che facilitano la trasmissione dei dati.

Sipa.Net (sistema informativo parrocchiale) è un pacchetto software realizzato per soddisfare le esigenze della parrocchia e delle realtà ecclesiali nella loro attività quotidiana. Caritas diocesana ha chiesto anche ai Centri di Ascolto vicariali di utilizzarlo per avere un rendiconto trasparente e aggiornato della loro attività.

Nel 2016, 21 dei 29 CdAV^x vicariali hanno utilizzato questo sistema. Grazie a questo programma è stato possibile verificare (**tabella 29**) che in questi 21 Centri di Ascolto vicariali sono stati impegnati un totale di 188.346,13 euro per il pagamento di bollette, pari al 64% delle erogazioni complessive (293.810,59 euro). È un dato parziale perché non permette una panoramica su tutti i 29 CdAV^x (alcuni devono ancora completare il bilancio), né sull’intero territorio diocesano, ma è comunque particolarmente indicativo della situazione, delle richieste e del “peso” della “questione utenze”, che in alcuni casi arriva a coprire dall’80 al 100% delle erogazioni del Centro di Ascolto.

C’è inoltre da ricordare che una fetta di persone bisognose non si rivolge al Centro di Ascolto vicariale ma direttamente alla parrocchia. Una prima stima fatta dai volontari⁵ registra, per esempio, che tra le parrocchie di 19 vicariati nei primi sei mesi del 2016 sono state pagate 718 bollette per un totale di 140.971,77 euro, a fronte di circa 1.192 bollette pagate dai Centri di Ascolto vicariali nello stesso periodo.

Infine non va dimenticato che non tutte le richieste di pagamento di bollette possono essere accolte e una percentuale intorno al 20% viene rifiutata per varie ragioni (mancanza di disponibilità economica del Centro vicariale, richiesta impropria rispetto alla situazione oggettiva, altro...).

Tab. 29 – Riepilogo delle erogazioni totali

	Erogazioni totali	di cui per bollette	% bollette su totale
Abano Terme	8.517,79	8.237,10	97%
Arcella	5.065,74	1.401,99	28%
Bassanello	17.292,22	14.294,10	83%
Caltrano	10.870,58	1.261,39	12%
Campagna Lupia	14.150,24	7.994,40	56%
Cattedrale	19.417,97	15.215,61	78%
Cittadella	7.631,32	5.868,92	77%
Conselve	12.568,28	6.649,57	53%
Crespano del Grappa	11.137,33	4.691,21	42%
Legnaro	28.222,77	14.980,63	53%
Limena	9.359,17	7.857,37	84%
Monselice	7.358,31	7.358,31	100%
Piove di Sacco	9.543,47	8.185,94	86%
San Giorgio delle Pertiche*	3.941,24	2.718,21	69%
San Giuseppe	6.950,76	5.065,93	73%
Selvazzano*	32.862,83	22.102,64	67%
Teolo	18.410,74	11.213,39	61%
Thiene	39.282,27	19.450,27	50%
Torre	9.103,74	9.103,74	100%
Valstagna Fonzaso	9.762,62	4.237,36	43%
Vigonza	12.361,20	10.458,05	85%
Totale	293.810,59	188.346,13	64%

* dati al 30/09/16

⁵ Questi dati sono stati raccolti dai volontari nel lavoro propedeutico ai *focus group* (vedi pag. 88 e seg.)

PARTE II

*La testimonianza della carità
diventa autentica e credibile
quando impegna tutti i momenti
e le relazioni della vita.*

Discorso di Papa Francesco
al 38° Convegno nazionale della Caritas delle Diocesi italiane
Sacrofano (Roma) 21 aprile 2016

2. APPROFONDIMENTO SUL TEMA UTENZE

2.1 INTRODUZIONE

Alla canna del gas. Mai un simile modo di dire popolare ha abbinato al significato simbolico un dato di realtà, come nel caso delle bollette dei servizi di base erogati dalle *multiutilities*: gas, luce, acqua. Onda dopo onda, lo tsunami della crisi che sta colpendo le famiglie italiane ormai dal 2008 ha finito per abbattersi sull'ultimo livello, quello di un pagamento ineludibile causa il taglio delle forniture, e che sta mettendo a nudo un crescente tasso di morosità. Dedicando a tale problematica con pesanti ripercussioni sociali il *Report* di quest'anno, Caritas diocesana di Padova intende proporre un'occasione di riflessione che non può non mettere in luce la carenza delle risorse, malgrado gli sforzi messi in atto sia dai servizi sociali dei Comuni che da una serie di soggetti privati, tra cui la stessa Caritas.

Appare inevitabile allora un'analisi di fondo della questione, che chiama in causa anche le politiche tariffarie degli enti gestori (il libero mercato sta creando anche effetti distorsivi, a causa di una concorrenza che per accaparrarsi nuovi contratti pone in essere offerte apparentemente vantaggiose, ma che presto si rivelano troppo spesso punitive); ma va messo in discussione anche il peso che finiscono per esercitare sulle bollette le misure fiscali aggiuntive. Secondo dati forniti da Aiget (Associazione italiana grossisti di energia e trader), il gettito delle imposte sull'energia elettrica e sul gas metano sul totale delle tasse a carico degli italiani è in crescita proprio da quel 2008 che segna l'inizio della crisi planetaria, ed è sempre stato superiore al valore medio dei Paesi europei: scaricandosi inevitabilmente sul prezzo finale a carico dell'utente, e incidendo per il 35% sul costo della luce e del 34% su quello del gas.

Sta di fatto che tra la spesa per la casa (mutui o affitti) e bollette, se ne va poco meno del 40% del reddito di una famiglia-tipo italiana, cinque punti al di sopra della media europea. Questo incide in modo pesante su quella condizione di povertà diffusa che sta assumendo contorni sempre più inquietanti.

Aumenta in modo preoccupante in particolare, secondo i dati Istat, la quota delle persone che vivono in una condizione di povertà assoluta: oltre quattro milioni e mezzo di individui, quasi l'8% della popolazione italiana, la soglia più alta dal 2005 a oggi. Come ben spiega la sociologa Chiara Saraceno, tra i più autorevoli studiosi della questione, è una situazione diversa

dal fenomeno dell'impoverimento, che tocca una parte ben più ampia della popolazione, costringendola a rinunciare ad alcuni consumi (come qualche apparecchio tecnologico o la possibilità di andare fuori città in estate), senza però impedire la fruizione dei beni e dei servizi essenziali. Si tratta, invece, di chi non raggiunge uno standard di vita minimamente accettabile, rispetto ai parametri calcolati dall'Istat, e legato a un'alimentazione adeguata, a una situazione abitativa decente e ad altre spese basilari come quelle per la salute, i vestiti e i trasporti.

L'Istat rileva che se l'incidenza della povertà assoluta si mantiene sostanzialmente stabile sui livelli stimati negli ultimi tre anni per le famiglie, essa cresce se misurata in termini di persone (7,6% della popolazione residente nel 2015, 6,8% nel 2014 e 7,3% nel 2013). Questo andamento nel corso dell'ultimo anno si deve principalmente all'aumento della condizione di povertà assoluta tra le famiglie con quattro componenti (dal 6,7% del 2014 al 9,5% del 2015), tra le coppie con due figli (da 5,9 a 8,6%) e tra le famiglie di soli stranieri (da 23,4 a 28,3%), in media più numerose. Non è più solo questione del Sud: l'incidenza della povertà assoluta, segnala sempre l'Istat, aumenta al Nord sia in termini di famiglie (dal 4,2% del 2014 al 5,0% del 2015) sia di persone (da 5,7 a 6,7%) soprattutto per l'ampliarsi del fenomeno tra le famiglie di soli stranieri (da 24 a 32,1%). Segnali di peggioramento si registrano anche tra le famiglie che risiedono nei comuni centro di area metropolitana (l'incidenza aumenta da 5,3% del 2014 a 7,2% del 2015) e tra quelle con persona di riferimento tra i 45 e i 54 anni di età (da 6 a 7,5%).

La mappa del disagio fotografata dai centri Caritas della penisola conferma la diagnosi. Secondo una rilevazione su una serie di centri-campione, nel corso del 2015 le persone incontrate sono state 190.465 (in media circa 115 persone a centro). Il 44,8% ha fatto riferimento a servizi collocati nelle regioni del Nord, il 32,2% nel Centro e il 23,0% nel Mezzogiorno. Il forte sbilanciamento dell'utenza verso i servizi del Settentrione – spiega Caritas nazionale – non rispecchia l'incidenza della povertà in Italia, ma è probabilmente ascrivibile da un lato alla maggiore ricettività e dimensioni dei centri di queste zone rispetto a quelli del Sud, dall'altro alla più alta percentuale di presenze straniere che nel Nord Italia hanno fatto riferimento alle Caritas diocesane. In particolare, gli stranieri al Nord rappresentano il 64,5% delle persone ascoltate (a livello nazionale il 57,2%); nelle regioni del Mezzogiorno, al contrario, sono gli italiani a costituire la maggioranza assoluta del totale. Emergono quindi due diversi profili di povertà: un Nord e un Centro per i quali il volto delle persone aiutate coincide per lo più con

quello degli stranieri; un Mezzogiorno più povero e con una minor incidenza di immigrati, dove a chiedere aiuto sono prevalentemente famiglie italiane. Anche le regioni del Centro-Nord, tuttavia, nel corso degli anni hanno registrato un vistoso aumento del peso degli italiani.

Anche il quadro che emerge dal *Report 2016* delle Caritas del Triveneto sulla marginalità grave (*E chi è il mio prossimo? Report sulla grave marginalità – anno 2016*) propone una situazione allarmante. In sintesi: nel corso del 2015 i servizi hanno incontrato quasi 17.500 persone, per circa 60mila accessi complessivi. Più o meno metà dei soggetti si erano già rivolti a Caritas negli anni precedenti, il che segnala il perdurare di stati di bisogno. La popolazione maschile è in netta maggioranza; quasi il 70% di chi si è presentato ai Centri di Ascolto è costituito da stranieri. In generale, si registra una netta maggioranza di persone al di sotto dei 50 anni, ma l'età media è significativamente più alta per gli italiani, specie per quanto riguarda gli uomini.

Incrociano i dati relativi allo stato civile e alla convivenza, tra i soggetti che si sono rivolti a Caritas emerge un'alta percentuale di nuclei familiari di elezione assenti o frammentati, con quote che sfiorano il 50% nel caso degli italiani, e del 30% per gli stranieri. La problematica abitativa coinvolge un alto numero di persone, specie straniere.

Si tratta di una situazione grave, e tutt'altro che transitoria. È sempre Chiara Saraceno ad avvertire che anche dopo la fine della crisi, quando avverrà, l'Italia resterà più povera di prima. E qui emergono le vistose insufficienze e inefficienze delle politiche pubbliche di contrasto alla povertà. Oggi, spiega Saraceno, nella maggior parte dei casi chi sperimenta una condizione se la deve cavare da solo, considerando la scarsità delle risorse dei Comuni, su cui gravano continui tagli. Ciò accade perché l'Italia rimane l'unico Paese dell'Europa a 27, insieme alla Grecia, privo di una misura nazionale a sostegno di chi si trova in un simile stato. Pur nelle differenze tra nazione e nazione, i tratti di fondo sono ovunque gli stessi: un contributo economico per affrontare le spese primarie accompagnato da servizi alla persona (sociali, educativi, per l'impiego) che servono a organizzare diversamente la propria vita e a cercare di uscire dalla povertà. Alla base c'è il patto di cittadinanza tra lo Stato e il cittadino in difficoltà: chi è in povertà assoluta ha diritto al sostegno pubblico e il dovere d'impegnarsi a compiere ogni azione utile a superare tale situazione. In Italia, invece, resta ancora molto limitato il *welfare* dedicato alle fasce sociali che negli anni della crisi hanno visto aumentare il proprio disagio economico. Le spese per famiglie, bambini e diritto alla casa valgono solo il 6,5% della protezione sociale

italiana, contro il 10% della Germania, il 14% della Francia e il 18% del Regno Unito. Per la tutela dalla disoccupazione e dal rischio esclusione, l'Italia spende il 6,5% del budget sociale, contro l'11-12% di Germania, Francia e Regno Unito e il 15,8% della Spagna. In altri termini, i gruppi sociali che in Italia hanno subito di più la crisi ricevono meno contributi rispetto ad altri Paesi europei. A fronte di questa situazione un intervento da parte del governo si rende necessario, partendo dalla considerazione che le risposte attualmente in campo contro la povertà assoluta sono del tutto inadeguate. È da auspicare che il piano nazionale di contrasto alla povertà, in discussione in Parlamento, superi una volta per tutte la logica dell'assemblaggio casuale di trasferimenti di reddito che ha fin qui caratterizzato gli interventi, per affrontare il problema in forma organica e razionale, con obiettivi e scadenze temporali chiare, che abbiano effetti sugli impegni di spesa per gli anni a venire (quindi entrino in un piano di priorità), e anche sulle azioni che si svolgono per mettere i territori in condizioni di svolgere con efficacia il loro compito.

È necessario a tale riguardo sottolineare che le disuguaglianze, lungi dal ridursi, sono aumentate pressoché dovunque nei Paesi dell'area Ocse, ma particolarmente in Italia, specie a partire dal 2008 e cioè col sopraggiungere della crisi, almeno fino al 2014. Ora tendono a stabilizzarsi, ma restando a un livello fra i più elevati nei paesi europei: il 10% delle famiglie più ricche ha 6,6 volte il reddito del 10% delle più povere. Nello stesso arco di tempo, i poveri assoluti sono passati dal 3,1 al 7,6% della popolazione, un aumento due volte e mezzo superiore alla media europea. Come rileva Emanuele Ranci Ortigosa, direttore scientifico dell'Istituto per la Ricerca Sociale, fasce sociali e famiglie tranquille sulla propria condizione economica prima della crisi, ora sono minacciate o già colpite da un impoverimento crescente dovuto soprattutto alla perdita, al mancato accesso al mondo del lavoro, alla precarietà, alla bassa remunerazione del lavoro e non fronteggiato da un sostegno sociale, che è inesistente o comunque insufficiente.

La storia di Mara

Mara, 40 anni, vive da sola in affitto in una vecchia casa. Da due anni ha perso il lavoro e non riesce a far fronte al pagamento dell'affitto, alle bollette, ma non ha i soldi neppure a comprarsi un pezzo di pane. In passato viveva con la famiglia, la mamma gestiva un'attività commerciale; improvvisamente è morta, e lei e il fratello si sono trovati incapaci di gestire l'attività e hanno chiuso il negozio. La morte della madre ha portato entrambi i fratelli a uno stato depressivo. Il padre se n'è andato all'estero con un'altra donna e non si è più curato dei figli. Fino a tre anni fa Mara viveva con il fratello, che poi le ha chiesto di trovarsi una casa in proprio perché aveva il desiderio di convivere con la propria compagna.

Mara ha svolto diversi lavori temporanei, e fino a un paio di anni fa ha lavorato in una sala giochi. Negli ultimi due anni lavora saltuariamente, e la parrocchia le dà una mano con le borse della spesa e con il pagamento di alcune bollette; le ha procurato un'auto e ha pagato il passaggio di proprietà. Per il 2016 sono stati attivati i voucher attraverso il Fondo Straordinario di Solidarietà per il lavoro. Dalla scorsa estate l'azienda erogatrice del gas le ha sospeso la fornitura in quanto non ha saldato un debito di 1.150 euro. Nell'ultimo inverno la Caritas le ha fornito le bombole del gas per cucinare e per riscaldarsi. Nel mese di dicembre i proprietari della casa, con una lettera dell'avvocato, le hanno ingiunto di lasciare l'alloggio, in quanto ormai da due anni non paga l'affitto; la parrocchia, per evitare lo sfratto, è intervenuta facendosi carico del canone con un contratto di ulteriori sei mesi. A fine maggio Mara dovrà lasciare comunque la casa in quanto i proprietari non intendono rinnovare il contratto. Se non si troveranno soluzioni alternative, si troverà senza lavoro e senza una casa.

2.2 LE BOLLETTE: IL FONDO DEL BARILE

Le bollette relative al pagamento delle utenze domestiche di base (acqua, luce, gas), con i loro crescenti insoluti, sono sempre più lo specchio del rapido impoverimento del Paese: per questo Caritas Padova ha deciso di dedicare il rapporto di quest'anno, dopo quello precedente centrato sulla casa, a un fenomeno che forse più di ogni altro rappresenta un indicatore essenziale per capire la portata sociale del problema. In effetti, i molti studi sul disagio segnalano una situazione di vera e propria cronicità per molte, troppe famiglie italiane: in particolare, secondo i dati Istat aggiornati al luglio 2016, oltre quattro milioni nel 2015, quasi un decimo dell'intera popolazione, versano in una condizione di povertà relativa o assoluta; situazione che presenta crescenti criticità quando nel nucleo familiare sono presenti minori, ma anche quando ci si trova in presenza di anziani soli.

È chiaramente una conseguenza della crisi economica in atto ormai dal 2008 a livello globale, ma che in Italia assume contorni più gravi per la scarsa consistenza degli interventi pubblici nel sociale, oltretutto appesantiti dal vincolo della burocrazia che si fa sentire perfino in quest'ambito: è il presidente dell'Inps, Tito Boeri, a sostenere (audizione alla commissione Lavoro del Senato del 2016) che in dieci anni, dal 2005 al 2015, la quota di famiglie in povertà assoluta è raddoppiata, e che tanto il Sia (Sostegno all'inclusione attiva) che l'Asdi (Assegno per i disoccupati con Isee inferiore ai 5mila euro) sono stati erogati in misure irrisorie (Sia 2016: 58.865 domande accolte su 208.350 presentate; Asdi: appena 4.447 le domande) a causa della burocrazia e di criteri troppo selettivi.

2.2.1 Le misure di sostegno

In questo contesto si inserisce la questione bollette, dove peraltro qualche misura di sostegno è stata introdotta da tempo. Al riguardo va segnalata l'esistenza di un importante strumento varato dal Governo già dal 2009, al fine di sostenere economicamente il reddito delle famiglie più disagiate, garantendo loro un risparmio sulla spesa annuale di luce e gas: si tratta di uno specifico *bonus* presente come agevolazione anche in questo 2017. Come funziona? Ogni anno le famiglie in possesso dei requisiti Isee, per vedersi applicato lo sconto annuale in bolletta, devono presentare apposita domanda di *bonus* sociale, attraverso appositi moduli reperibili nei CAF, i quali successivamente inviano tutta la documentazione al Comune. La pratica viene gestita dallo SGAt, Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche, che consente ai Comuni italiani di adempire agli

obblighi legislativi. Sia il *bonus* luce che il *bonus* gas hanno una durata di 12 mesi, rinnovabili con apposita richiesta sempre presso il CAF. Per accedere al *bonus* luce e gas, sono richiesti determinati requisiti, il primo fra tutti la presenza di un **reddito Isee** il cui limite dall'1 gennaio 2017 è stato aumentato a € 8.107,50 euro (era di 7.500 nel 2016). Al riguardo va segnalato che attualmente per presentare una nuova domanda di *bonus* occorre essere in possesso della DSU 2017, Dichiarazione sostitutiva unica, completa del valore Isee, il cui rilascio da parte dell'Inps ora avviene in una decina di giorni lavorativi.

Secondo i dati 2016 dell'Autorità energia elettrica, gas e sistemi idrici, nel corso del 2015 sono stati erogati oltre un milione di *bonus*; il 68% delle famiglie ha richiesto anche il *bonus* del gas, in aggiunta a quello energetico. Tuttavia, con l'applicazione dell'Isee, si è registrato un calo nel numero delle domande presentate, pari al 32% per la luce e al 28% per il gas, rispetto al 2014. Il calo è dovuto a un generale effetto di riduzione delle Dichiarazioni sostitutive uniche (DSU) presentate, causato da un combinato di norme emesse (ben tre nel 2013 da parte del Ministero del Lavoro e Politiche Sociali). Per la copertura dell'onere derivante dal *bonus* gas sono state istituite delle componenti tariffarie, poste a carico dei clienti, diverse dalle utenze domestiche; a questi fondi si aggiungono quelli a carico del bilancio dello Stato (fonte: Autorità energia elettrica). Oltre ai criteri di ridefinizione dei *bonus*, l'Autorità ha proposto la possibilità dei pagamenti rateali, estendendo la rateizzazione, oltre alla presenza di fatture anomale, anche a fronte di morosità del cliente finale titolare di *bonus*. Inoltre nel dicembre 2015 sono state approvate misure ulteriori di tutela per i clienti domestici che usufruiscono del *bonus* sociale gas ed elettrico, facilitando il pagamento di fatture da parte di clienti economicamente disagiati.

2.2.2 Un onere gravoso

In ogni caso quello delle bollette rappresenta per le famiglie un onere massiccio. Secondo i dati Federconsumatori, per i servizi di energia elettrica, gas, acqua e rifiuti, la spesa media complessiva nel 2016 per una famiglia tipo è stata di 2.291,5 euro, con un incremento di ben il 61% rispetto al 2000, e del 12% al 2010. Per quanto riguarda le previsioni per il 2017, nel settore energia e gas il forte calo dei consumi energetici e la rinegoziazione dei contratti (in presenza di un esubero dell'offerta di gas) fanno ben sperare per una conferma del trend dell'ultimo anno, che risulta in leggero decremento. Sempre che i benefici che sorgono dalla riduzione dei costi delle materie prime non vengano vanificati dall'aumento degli oneri

ri di sistema sulle bollette elettriche o da ulteriori oneri su componenti del gas, così come avvenuto negli ultimi tre anni.

Federconsumatori ritiene positivo il potenziamento del *bonus* e l'ampliamento della platea dei possibili beneficiari, con un innalzamento dell'Isee da 7.500 a 8.100 euro, ma chiarisce che si tratta di limiti ancora insufficienti vista la crisi che le famiglie stanno affrontando. Inoltre questa operazione dovrà essere necessariamente accompagnata da una semplificazione delle procedure per la richiesta e l'ottenimento. A oggi, infatti, solo una minima parte delle famiglie aventi diritto usufruisce di tali agevolazioni (appena 900mila su 3,5 milioni), e questo soprattutto a causa di informazioni scarse e lacunose e di un iter eccessivamente complesso. Inoltre è fondamentale intervenire sulle annose questioni che contribuiscono a determinare le dinamiche tariffarie, cioè gli oneri di rete e quelli di sistema, così come permane la necessità di ridurre il peso dell'imposizione fiscale. È indispensabile, conclude l'associazione, che il Governo si impegni concretamente per rendere più eque e sostenibili le bollette (un solo ma macroscopico esempio: l'imposizione fiscale sul gas incide per il 35%!).

Va rilevato che in molti casi di difficoltà nel pagamento delle bollette è possibile ricorrere alla rateizzazione, strumento che peraltro può essere applicato agli utenti con contratto a condizioni regolate dall'Autorità, mentre nei contratti conclusi nel mercato libero la possibilità di rateizzare è prevista nel contratto stesso secondo specifiche modalità che variano da caso a caso. Nonostante questo, la morosità è andata sempre più aumentando: nel 2014, secondo l'Istat, il 12% dei nuclei familiari (oltre tre milioni) era in arretrato con il pagamento delle utenze domestiche. Nei casi di mancato pagamento l'Autorità stabilisce tempi e modi per ricorrere alla sospensione e riattivazione del servizio.

2.2.3 La situazione padovana

Se questa è la situazione globale a livello italiano, non è certo meno pesante nel Padovano, dove sono ormai molte le famiglie in crisi a causa del costo delle bollette, come risulta in modo inequivocabile dalle situazioni rilevate dai Centri di Ascolto Caritas della Diocesi, e come confermano le associazioni dei consumatori, a loro volta terminale di richieste crescenti di aiuto. Adiconsum di Padova, in particolare, segnala che ogni giorno almeno 4-5 persone si rivolgono allo sportello per problemi legati al pagamento delle utenze. La situazione, di norma legata essenzialmente all'erogazione di luce e gas, sta diventando pesante anche sul fronte finora meno oneroso, quello dell'acqua. È sempre Adiconsum a rilevare che gli aumenti dei costi

per il servizio idrico incidono in maniera particolare, perché oltre al consumo effettivo di acqua gli stessi metri cubi sono calcolati per la fatturazione della quota di fognatura e della depurazione, il che significa che la cifra si moltiplica per tre, con pesanti ripercussioni soprattutto sulle famiglie più numerose: viene segnalato il caso di un nucleo padovano di sei persone, cui è arrivata una bolletta dell'acqua da 530 euro, e poi è stata chiusa la fornitura per morosità; solo con una mediazione attraverso i servizi sociali è stato possibile riattivarla.

In un simile contesto, un caso in controtendenza è rappresentato da Cvs, il Centro Veneto Servizi, che già nel 2016 e ora anche per il 2017, ha deciso di non ritoccare le bollette dell'acqua dei suoi utenti, accogliendo una specifica richiesta dei sindaci dei 59 Comuni aderenti della Bassa Padovana e del Vicentino, per un complesso di 253mila abitanti; e questo senza comunque tagliare gli investimenti per l'ammodernamento della rete (per il biennio 2016-17 sono stati stanziati 33 milioni di euro). Anche questo è un aspetto in controtendenza, nel quadro di un servizio idrico che presenta pesanti lacune legate all'inefficienza della rete, causa di rilevanti dispersioni: in Italia in media un terzo dell'acqua immessa nelle tubature va sprecata; nelle aree meridionali del Paese si arriva al 43%.

2.2.4 Cosa fanno i gestori

Per cercare di approfondire la comprensione del fenomeno, Caritas Padova ha avviato contatti specifici con una serie di enti gestori dei vari servizi. Purtroppo, lo segnaliamo, solo alcuni hanno accettato di rispondere. Di seguito si riportano le indicazioni che ne sono emerse.

ACEGAS-APS – Si tratta della prima multiutility del Nordest, attiva nei servizi ambientali, nel ciclo idrico integrato, nella distribuzione e gestione energetica (gas e luce) e nell'illuminazione pubblica. È parte integrante del Gruppo Hera, e offre servizi in 156 comuni di Veneto e Friuli Venezia Giulia, per un bacino servito di oltre 1.500.000 abitanti.

Per quanto riguarda la fornitura di energia sul mercato tutelato, la percentuale di utenti che risultano insolventi e ai quali sono state inviate lettere di sollecito riguarda oltre un quarto del totale, nella misura del 27%; la percentuale di utenze staccate rimane al di sotto dell'1%.

L'insoluto medio di un'utenza domestica di energia attualmente si aggira sui 189 euro. La puntualità dei pagamenti delle bollette è andata progressivamente peggiorando e la richiesta di rateizzazione è aumentata in modo

considerevole. Il margine di tolleranza in caso di mancato incasso è mediamente di 30 giorni; vengono concesse rateizzazioni a seconda del grado di insoluto del cliente. In altri casi si ricorre alla gestione legale con diffida e decreto ingiuntivo, o all'affidamento di pratiche a una società di recupero crediti. Per la sospensione dell'erogazione ci si attiene alle indicazioni dell'Aeeg (Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico). Infine, è stato sottoscritto con i Comuni di Padova e Trieste un protocollo operativo per l'agevolazione nella fornitura dei servizi ai clienti economicamente svantaggiati.

Relativamente alla fornitura di acqua, la percentuale di utenti che risultano insolventi e ai quali sono state inviate lettere di solleciti arriva al 30%, mentre l'incidenza delle utenze staccate è minima, fermandosi allo 0,1%. L'insoluto medio di un'utenza domestica acqua è di poco superiore ai 150 euro; la puntualità nei pagamenti rispetto alle scadenze è andata via via peggiorando. Il margine di tolleranza si aggira su 30 giorni dalla scadenza; vengono concesse rateizzazioni a seconda del grado di insoluto del cliente. Altrimenti si procede per via legale con diffida e decreto ingiuntivo, o si affida la pratica di sollecito a una società di recupero crediti. Per arrivare alla sospensione dell'erogazione si procede tramite raccomandata con preavviso di sospensione e, alla scadenza, si passa alla limitazione della fornitura per i clienti domestici. È stato sottoscritto con i Comuni di Padova e Trieste un protocollo operativo per l'agevolazione nella fornitura dei servizi ai clienti economicamente svantaggiati.

AIM ENERGY – Aim Energy fa parte di Aim gruppo, realtà vicentina, e opera nel campo della fornitura di gas naturale e di energia elettrica. Secondo i dati forniti dall'azienda, la quota di utenti che risultano insolventi e ai quali sono state inviate lettere di sollecito supera il 22%: nel 2,5% dei casi si è arrivati al distacco dell'utenza. L'insoluto medio di un'utenza civile gas si aggira sui 250 euro (quanto al settore elettrico, è presidiato da AcegasAps Service). La puntualità dei pagamenti rispetto alle scadenze è andata progressivamente peggiorando; l'insolvenza complessiva tende a essere di poco superiore all'1% del fatturato, con tendenza a un leggero aumento. Il margine di tolleranza applicato è in media di 35-40 giorni dalla scadenza della bolletta; viene concessa la possibilità di rateizzazione dei pagamenti entro e non oltre la scadenza del preavviso di sospensione. Altre modalità applicate in caso di mancato incasso riguardano la gestione legale con diffida e decreto ingiuntivo e l'affidamento delle pratiche per sollecito e incasso a una società di recupero crediti. Per la sospensione dell'erogazione si applica

quanto previsto dall'Aeeg: invio di raccomandata con preavviso di sospensione e, alla scadenza, richiesta alla società di distribuzione di procedere alla sospensione per morosità. Infine, è da sottolineare che con i Comuni di Padova e Trieste è stato sottoscritto un protocollo operativo per l'agevolazione nella fornitura dei servizi ai clienti economicamente svantaggiati.

AIM Vicenza – Ha sede a Vicenza città, e gestisce i servizi di distribuzione di energia elettrica, gas e teleriscaldamento. Attraverso il suo braccio operativo Associazione Diakonia onlus, ha in atto ormai da anni con la Caritas diocesana vicentina una convenzione a sostegno di persone e famiglie in difficoltà economica, intestatarie di contratti di fornitura di energia elettrica e gas, introducendo condizioni agevolate per la rateizzazione del debito pregresso e del pagamento dei nuovi consumi, evitando così la sospensione del servizio. Nel 2016, in occasione della visita del vescovo Beniamino Pizziol al Gruppo Aim, il direttore generale Dario Vianello e quello di Caritas don Giovanni Sandonà hanno rinnovato per la quinta volta la convenzione attraverso la quale Aim mette a disposizione di Diakonia 20 mila euro a favore di situazioni di momentanea difficoltà economica. L'accordo promuove un servizio che si rivolge a persone e famiglie che non riescono a far fronte ai propri impegni economici e finanziari rispetto a beni e servizi di prima necessità, a causa della perdita, precarietà o riduzione del lavoro. Scopo dell'intervento è rinegoziare il debito nei confronti di Aim rendendo sostenibile la rateizzazione, all'interno di un percorso individualizzato di accompagnamento anzitutto rispetto alla consapevolezza della propria capacità di spesa. Possono beneficiare dell'intesa intestatari di contratti di fornitura di energia elettrica e gas con Aim. La rateizzazione del debito pregresso e del pagamento dei nuovi consumi consente infatti di evitare la sospensione del servizio e, allo stesso tempo, di contenere e avviare verso una normalità il debito nei confronti di Aim. La prima convenzione Caritas/Diakonia con Aim risale alla fine del 2009; da allora, sono state 454 le persone aiutate, utilizzando 155.956 euro di fondi Caritas (frutto della solidarietà di chi ha alimentato prima il Fondo Straordinario di Solidarietà verso chi ha subito le conseguenze della crisi, e poi i Sostegni di Vicinanza) e 80.000 euro di fondi Aim. I beneficiari, nel 56% dei casi, sono state persone e famiglie italiane. Possono usufruire dell'accordo persone singole o famiglie, intestatarie di contratti di fornitura di energia elettrica e gas con Aim, con pagamenti regolari fino al sopraggiungere della nuova situazione sfavorevole, con una morosità non superiore a 14 mesi e un reddito Isee non superiore ai 10mila euro.

ETRA Padova – Ha sede a Cittadella, ed è detenuta al 51% dal gruppo Ascopiave e al 49% da Etra Spa; gestisce il servizio idrico integrato, quello dei rifiuti e altri servizi in un territorio che, gravitando attorno al bacino del Brenta, va dal Bassanese all’Altopiano di Asiago, dall’Alta padovana alla cintura urbana di Padova, ai Colli Euganei; in complesso, 73 Comuni per oltre 600mila abitanti. Il gruppo Ascopiave insieme a Etra Energia, alle tre sigle (Cgil, Cisl e Uil) delle province di Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia e Vicenza, i Caf Cgn dei professionisti del Veneto, le Acli di Belluno e Cupla Veneto (ovvero il Comitato Unitario Pensionati Lavoro Autonomo), ha firmato nel 2015 un accordo, attivo anche nel 2016, denominato “Amici 2016”, volto a garantire un aiuto concreto alle famiglie in difficoltà. In sostanza viene riconosciuto uno sconto di 10 centesimi per ogni metro cubo di gas ai clienti domestici di Etra Energia che abbiano dichiarato un lsee inferiore ai 25 mila euro, consentendo un risparmio di circa il 13%. Esemplificando, se il consumo medio di una famiglia corrisponde a 1.400 standard metri cubi l’anno, ciò significa risparmiare circa 140 euro l’anno. L’opportunità è valida anche per i clienti della bellunese Bim Gestione Servizi Pubblici e delle altre società di vendita in Veneto del Gruppo Ascopiave (Ascotrade, capofila del progetto, Veritas Energia e Pasubio Servizi). Per finanziare l’iniziativa il Gruppo Ascopiave ha stanziato un investimento complessivo di un milione 200mila euro, erogato attraverso uno sconto di 10 eurocent per ogni standard metro cubo di gas, per un totale massimo di 12 milioni di metri cubi standard di gas distribuito. Attraverso questa iniziativa negli ultimi anni sono state quasi 50mila le famiglie che hanno usufruito di uno sconto particolare.

ALTO VICENTINO SERVIZI Thiene – È gestore unico del servizio idrico integrato per i 38 Comuni che fanno capo all’area dell’Alto Vicentino, per un complesso di 121mila utenti. L’ente di programmazione, regolazione e controllo è il Consiglio di Bacino dell’*Ambito Territoriale Ottimale Bacchiglione*. La società svolge i seguenti servizi. **Acquedotto:** la gestione degli acquedotti provvede a tutti i servizi che vanno dall’attingimento dell’acqua fino alla distribuzione nelle case e nelle aziende, passando dove necessario per l’azione di potabilizzazione. **Fognatura:** si occupa di tutte le attività connesse ai servizi di collettamento dei reflui in uscita dalle abitazioni dei clienti di Alto Vicentino Servizi e del loro trasporto fino agli impianti di depurazione. **Depurazione:** agli impianti di depurazione arrivano e vengono trattati con vari processi i reflui provenienti dalle abitazioni di circa 215mila cittadini dei 38 Comuni delle valli dell’Agnò, del Leogra e dell’Astico e dalle attività

produttive collegate alla fognatura civile. In tema di sanzioni per la morosità nel pagamento delle bollette dell’acquedotto, è prevista l’applicazione di un interesse per i primi 31 giorni; segue l’avviso di sospensione dopo ulteriori giorni, infine si passa alla sospensione del servizio. Il regolamento per la destinazione quota per agevolazione tariffarie a carattere sociale, emanato l’8 aprile 2015, disciplina la concessione di agevolazioni alle famiglie in condizioni socio-economiche disagiate e ai soggetti in difficoltà usando il fondo FoNI (Fondo Nuovi Investimenti), in cui l’importo destinato alle politiche sociali è pari a 1 euro per ciascun utenza attiva (tutti gli usi) al 31 dicembre dell’anno precedente, segnalata dai Comuni soci che inviano gli elenchi delle cosiddette utenze deboli. A tutto il 2014, i contratti di fornitura attivi comunicati dai Comuni sono 164.876. Da segnalare che Alto Vicentino Servizi SpA è socia di Viveracqua (società consortile formata dalle aziende di gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali di Verona e Vicenza), permettendo alla stessa Viveracqua di servire un terzo della popolazione del Veneto, con la possibilità grazie ai contatti in corso con alcune realtà del Padovano, Trevigiano e Vicentino, di arrivare a coprire a breve metà del territorio regionale.

VIVERACQUA Verona – È una società consortile costituita nel 2011, che unisce 14 gestori pubblici del servizio idrico integrato del Veneto, con un bacino di utenza di 4,2 milioni di abitanti residenti in 530 Comuni (pari all’80% dell’intero territorio veneto). Le aziende socie di Viveracqua sono tutte venete, a totale proprietà pubblica; hanno dimensioni medio-piccole, e sono titolari di affidamenti “*in house*” da parte degli enti locali. È nata per rispondere ai bisogni dei cittadini e avere più forza (grazie alle dimensioni) nei confronti di finanziatori e istituzioni. Ne fanno parte Acque del Chiampo di Arzignano (VI), Acque Veronesi di Verona, Acque Vicentine di Vicenza, Azienda Gardesana Servizi di Peschiera del Garda (VR), Azienda Servizi Integrati di San Donà di Piave (VE), Alto Trevigiano Servizi di Montebelluna (TV), Alto Vicentino Servizi di Thiene (VI), Bim-Gsp di Belluno, Centro Veneto Servizi di Monselice (PD), Etra di Bassano del Grappa (VI), Livenza Tagliamento Acque di Fossalta di Portogruaro (VE), Medio Chiampo di Montebello Vicentino (VI), Polesine Acque di Rovigo e Veritas di Venezia. Il direttore Fabio Trolese segnala che nel nostro Paese, dove il prezzo dell’acqua è tra i più bassi dell’Unione europea, la rete idrica è obsoleta e inadeguata, un terzo degli acquedotti ha oltre mezzo secolo e altrettanto vale per molti depuratori, tanto che Bruxelles ci ha più volte sanzionati. Per restituire efficienza, per difendere davvero il “tesoro acqua”, occorrono

investimenti e risorse per finanziarli. Perciò l'Authority vincola agli investimenti una parte dei maggiori ricavi derivanti dagli aumenti. Viveracqua dal canto suo reinveste totalmente, non solo in parte, ciò che guadagna: da qui al 2018 spenderà 450 milioni, secondo un cronoprogramma che prevede un migliaio di interventi in ogni parte del Veneto.

2.3 LA RISPOSTA DEI COMUNI

I servizi sociali dei Comuni rappresentano il punto di immediato contatto con le situazioni di disagio, a livello territoriale. Per questo l'Osservatorio Caritas ha voluto verificare attraverso un questionario quali sono le risposte sociali fornite alle crescenti situazioni di bisogno. Il questionario è stato somministrato dai volontari Caritas dei vicariati alle/agli assistenti sociali dei Comuni del territorio di riferimento che si sono resi disponibili. Sostanzialmente si chiedeva: quante persone venivano incontrate nell'anno, quante venivano aiutate sul fronte utenze, il rapporto tra italiani e stranieri e tra famiglie e singoli individui rispetto alle richieste, la modalità *una tantum* o sistematica dell'aiuto, l'origine della segnalazione e l'eventuale collaborazione con l'ente gestore, le problematiche alla base dell'insolvenza, la relazione con la crisi economica, la ricerca o l'attivazione di percorsi di emancipazione. Da questa piccola indagine emerge un quadro, non statisticamente rilevante per l'impossibilità di rendere omogenee le risposte, ma sicuramente interessante nel definire una linea di tendenza che ben rappresenta lo stato della crisi in atto e ne rivela tutta la potenziale recrudescenza.

In particolare emergono alcune costanti molto chiare:

- a) è evidente la progressiva incidenza di una crisi economica in atto ormai da una decina d'anni e che ha via via eroso tutti i rimedi messi in atto dai diretti interessati: si è tagliato su tutto, sono state sperimentate soluzioni alternative, è stato dato fondo alle risorse familiari e/o amicali, e alla fine ci si è trovati a raschiare il fondo del barile. Si può risparmiare sul cibo, si può rinunciare a cure mediche, si può vivere in alloggi di fortuna; ma per quanto riguarda le bollette se non si pagano vengono tagliate le forniture.
- b) È altrettanto evidente il progressivo e crescente incremento degli italiani in stato di bisogno. Se in molte zone gli immigrati rimangono la maggioranza di coloro che si rivolgono ai servizi sociali dei Comuni e ai Centri di Ascolto Caritas, l'incidenza dei "nativi" si sta rivelando via via sempre più consistente; ed è sicuramente destinata a crescere ancora, sia perché comincia a diventare significativo il rientro di immigrati nei Paesi di origine o il loro trasferimento altrove, sia perché le possibilità concrete di guadagno anche con lavori precari si stanno sempre più restringendo.
- c) Le cause che portano singoli e famiglie a situazioni di bisogno e che provocano una quota di insoluti crescente nel pagamento delle utenze domestiche sono di varia natura. In non pochi casi chiamano in

causa fragilità personali, dipendenze, cattiva gestione dei consumi, crisi familiari che approdano a separazioni dei coniugi. Ma non c'è dubbio che il fattore di gran lunga prevalente vada identificato nel nodo-lavoro: le crisi aziendali spaziano dalla cessazione dell'attività a riduzioni di personale, dal taglio degli straordinari a forme di occupazione precarie. Al tempo stesso, la creazione di nuovi posti di lavoro è del tutto frammentaria ed episodica. Il risultato è che un numero crescente di persone ha visto drasticamente ridurre, e in alcuni casi sparire del tutto, le proprie fonti di reddito.

- d) Vanno segnalati infine comportamenti diversi degli enti gestori, alcuni dei quali sicuramente positivi, altri fortemente criticabili: non sono stati rari i casi segnalati di "caccia al contratto" inducendo l'utente, poco preparato di suo, a sottoscrivere contratti di fornitura apparentemente vantaggiosi, lasciando il precedente gestore, con formule che in breve si sono rivelate truffaldine e particolarmente onerose. Il mercato libero in tal senso sembra aver introdotto, a fianco di possibili vantaggi, non poche criticità.

Di seguito la mappa dei Comuni che hanno risposto, raggruppati per vicariato di appartenenza.

Vicariato Abano Terme

GALZIGNANO TERME – Su una popolazione complessiva del Comune di circa 4.500 abitanti, le assistenti sociali fanno fronte nell'arco dell'anno a 160 casi, otto dei quali riguardano in modo specifico la richiesta di aiuto sul pagamento delle bollette; sono situazioni che si distribuiscono a metà tra nuclei familiari e singoli, e che riguardano nella quasi totalità persone italiane (sette su otto); gli interventi consistono in elargizioni *una tantum*; dei vari enti gestori dei servizi, la sola Etra segnala i casi al Comune. Le problematiche che causano difficoltà agli interessati nel pagamento delle utenze non dipendono strettamente dalla crisi economica, ma sono imputabili a una pluralità di cause: mancanza o insufficienza delle entrate, cattiva gestione del reddito o dei consumi, contratti non vantaggiosi con gli enti che erogano i servizi, difficoltà a livello personale dei vari componenti del nucleo familiare.

TORREGLIA – Su una popolazione complessiva di oltre seimila abitanti, i servizi sociali comunali si sono occupati nell'arco dell'anno di 150 casi, 40 dei quali legati ai problemi per il pagamento delle bollette, ripartiti a metà tra nuclei familiari e singoli, e in prevalenza (65%) italiani; si è trattato di interventi *una tantum*. Di norma, è il gestore dei servizi Etra a inoltrare al Comune l'elenco delle utenze da chiudere per morosità. Le problematiche che mettono le persone in difficoltà non sembrano collegate alla crisi economica, ma piuttosto a entrate insufficienti e/o a cattiva gestione del reddito.

Vicariato Campagna Lupia

Le risposte sono riferite a tre Comuni: Camponogara (13mila abitanti), Campolongo maggiore (10mila) e Campagna Lupia (settemila).

I servizi sociali di **CAMPONOGARA** hanno seguito nell'arco dell'anno circa 300 persone, una cinquantina delle quali con problemi di bollette, sia riferite a nuclei familiari che a singoli, con un numero di italiani doppio rispetto agli stranieri e con interventi *una tantum*; le problematiche che mettono in difficoltà le persone sono legate soprattutto a insufficienza o cattiva gestione del reddito, e a una non adeguata gestione dei consumi.

Per quanto riguarda **CAMPOLONGO**, le richieste nell'anno sono state un'ottantina, di cui circa 30 riferite alle utenze domestiche, con netta prevalenza di nuclei familiari (ma stanno aumentando i singoli) e di persone italiane; gli interventi sono in larga misura *una tantum*, mentre in una decina di casi si garantisce un appoggio sistematico; in oltre la metà dei casi la responsabilità delle situazioni di disagio è dovuta alla crisi economica, ma pesano anche la cattiva gestione sia del reddito che dei consumi. In alternativa alle erogazioni in denaro, si tenta di promuovere progetti di lavoro finanziati dalla Regione o di dar vita a occupazioni nell'ambito dell'assistenza privata.

Infine, per **CAMPAGNA LUPIA**, le persone presentatesi per chiedere aiuto sono state circa 150, a una sessantina delle quali viene erogato un contributo economico (ma non esiste al riguardo un dato relativo all'incidenza delle bollette); si tratta di nuclei familiari, in netta prevalenza italiani (tre volte più degli stranieri), cui viene garantito un intervento sistematico; per la maggior parte si tratta di situazioni legate a problemi lavorativi innescati dalla crisi economica. Oltre agli aiuti in denaro vengono tentati progetti che prevedono una forma di restituzione del contributo erogato dal Comune, chiedendo a chi ne usufruisce un qualche tipo di servizio.

Vicariato Cittadella

CITTADELLA – Nell’arco dell’anno le assistenti sociali del Comune di Cittadella si sono rapportate con un migliaio di casi, ma solo in una quarantina sono stati presentati problemi legati al pagamento di bollette delle utenze domestiche: per lo più si tratta di situazioni legate a nuclei familiari, con una prevalenza di italiani. Gli aiuti sono stati erogati *una tantum*, e di norma a fronte di persone che si sono rivolte direttamente allo sportello comunale per segnalare una situazione di morosità, o nei casi più estremi il taglio delle utenze. Va peraltro rilevato a questo riguardo che il gestore (Etra, ndr) comunica annualmente al Comune le date dell’apposizione del sigillo ai contatori. In qualche caso gli interessati, pur non usufruendo più dell’utenza, non si sono rivolti al Comune per richiedere un aiuto. La difficoltà nel pagamento delle bollette è dovuta essenzialmente alla drastica riduzione delle entrate, a sua volta causata alla crisi del mercato del lavoro; in taluni casi il problema dipende anche da una cattiva gestione dei consumi domestici, soprattutto di energia per il riscaldamento. Il legame con la crisi economica è evidente. Da parte delle assistenti sociali, oltre alla semplice erogazione di contributi, sono stati posti in essere dei percorsi di inserimento lavorativo di vario genere (Servizio di integrazione lavorativa, progetti per disoccupati, Fondo Straordinario di Solidarietà).

TEZZE SUL BRENTA – Su un complesso di poco meno di 13mila abitanti dell’intero Comune, rientra nel territorio della Diocesi di Padova solo la frazione di Campagnari (1.500 abitanti circa), che fa capo alla parrocchia di Laghi di Cittadella, un’area che interessa circa un quinto del territorio comunale. I casi riguardanti le bollette ed esaminati dall’assistente sociale nell’arco dell’anno sono stati 500; di queste richieste, alla giunta comunale ne sono state sottoposte 73, 20 hanno avuto risposta; si è trattato di nuclei familiari, non di singoli, e solo in minima parte di stranieri (il rapporto stranieri-italiani è di uno a cinque). Sono stati erogati contributi *una tantum*. In circa 400 casi si sono verificati preavvisi agli interessati da parte di Etra, ente gestore dei servizi. La maggior parte delle situazioni è legata alla crisi economica, con la perdita del posto di lavoro, ma ci sono anche situazioni di persone che non hanno mai svolto attività lavorativa. Comunque tra le cause dello stato di difficoltà rientrano anche una cattiva gestione dei consumi e la presenza di contratti non vantaggiosi con gli enti gestori. Da parte delle assistenti sociali sono stati attivati anche dei progetti di inserimento lavorativo con Etra.

TOMBOLO – Per questo Comune sono disponibili i dati relativi alla sola frazione di Onara, in quanto l’assistente sociale di Tombolo è da tempo assente per malattia. Qui nell’arco dell’anno si sono registrati cinque casi, tutti legati a nuclei familiari, in prevalenza stranieri; i contributi sono stati erogati *una tantum*, e su diretta istanza degli interessati. La maggior parte delle situazioni è legata alla perdita del lavoro in seguito alla crisi. Sono stati attivati anche progetti collegati con Etra col Fondo Straordinario di Solidarietà.

Vicariato Crespano del Grappa

BORSO DEL GRAPPA E CRESpano – Si tratta nel complesso di un territorio con oltre 10mila abitanti; complessivamente, le assistenti sociali dei due Comuni seguono nell’arco dell’anno circa 400 persone, di cui una cinquantina con problemi legati al pagamento delle bollette; a rivolgersi ai servizi sono soprattutto famiglie, per metà italiane. Per quanto riguarda gli interventi, il regolamento comunale dei contributi economici prevede che essi possano essere destinati a progetti della durata da tre a sei mesi, previa l’attivazione delle persone in età lavorativa nella ricerca di un’occupazione, che nei due Comuni in esame è supportata e monitorata da un operatore specializzato nell’orientamento al lavoro, e che cura i rapporti con le aziende locali. Ats (Alto Trevigiano Servizi), gestore del servizio idrico, segnala periodicamente ai Comuni le utenze morose e chiede se ci siano situazioni particolari di cui tenere conto. L’incidenza della crisi economica è elevata, riguardando l’80% dei casi; per il resto, si tratta di problemi di altra natura, da diverse forme di dipendenza al disagio psichico. Il Comune attiva diverse forme per venire incontro alle situazioni in esame: sportello informa-lavoro, stage finanziati, voucher Caritas, borse lavoro, volontariato in lavori di pubblica utilità, progetti con programmi terapeutici di sostegno.

Vicariato Maserà

ALBIGNASEGO – Su una popolazione complessiva di oltre 25mila abitanti, lo scorso anno l’operatrice che si occupa di adulti italiani e stranieri ha incontrato 146 nuclei familiari: cifra nella quale peraltro non rientrano gli anziani e i nuclei familiari con problematiche relative a minori presenti in famiglia, perché questo tipo di persone fanno capo a un’altra operatrice

del Comune. La problematica di gran lunga prevalente è quella relativa alla richiesta di aiuto nel pagamento delle bollette, riferita a otto casi su dieci, e attribuibile in maggioranza a nuclei familiari, non a singoli. Tra i richiedenti prevalgono gli stranieri, ma è elevata anche la componente italiana, che arriva a poco meno della metà, il 45%. Di norma, il Comune interviene a domanda degli interessati; ci sono peraltro anche interventi a cadenza regolare, per lo più erogati in situazioni in cui è presente un amministratore di sostegno. Non sono disponibili dati certi sul legame tra situazione di bisogno e perdita del posto di lavoro in seguito alla crisi economica, ma è presumibile che il fenomeno sia presente nella maggioranza dei casi; anche perché l'assenza di entrate in seguito alla mancanza di un'occupazione è prevalente; tra le altre cause, figurano la presenza di contratti di utenza dei servizi pubblici con clausole penalizzanti e una cattiva gestione dei consumi domestici, spesso correlati alla presenza di alloggi inefficienti dal punto di vista energetico. Quanto alle risposte alternative alla pura e semplice erogazione di denaro, sono stati intrapresi alcuni percorsi specifici, tra cui l'adesione al Fondo Straordinario di Solidarietà, un progetto di manutenzione del verde pubblico di proprietà del Comune e un progetto di accompagnamento all'inserimento nel mondo del lavoro.

DUE CARRARE – Su una popolazione di circa novemila abitanti, i servizi nell'anno hanno seguito 250 persone; per le bollette sono stati erogati aiuti a 40 famiglie, molte delle quali (composte in genere da anziani con pensioni inadeguate) hanno problemi anche per il pagamento dell'affitto. Prevalgono gli italiani, il triplo rispetto agli stranieri. Gli interventi erogati sono stati di natura sia *una tantum* che sistematica. In netta maggioranza (circa due terzi dei casi) le situazioni di difficoltà sono legate alla perdita del lavoro in seguito alla crisi economica. I servizi comunali hanno proposto oltre alle erogazioni di denaro anche l'attivazione di progetti lavorativi.

Vicariato Este

ESTE – Le persone seguite nell'arco dell'anno dai servizi sociali del Comune sono state circa 1.800, su una popolazione di oltre 16mila abitanti: una percentuale decisamente elevata; sono stati erogati aiuti a 175 richieste. Si è trattato in prevalenza di nuclei familiari, ma è risultata elevata anche la presenza dei singoli (45%), con una prevalenza di italiani (60%) sugli stranieri. Le segnalazioni dei casi di difficoltà sono pervenute in par-

ticolare dal CVS (Centro veneto servizi). La causa prevalente che pesa sui pagamenti delle bollette delle utenze è dovuta a problemi economici innescati dalla crisi, ma ci sono anche situazioni dipendenti dall'insufficienza delle entrate e dalla stipula di contratti non vantaggiosi con gli enti gestori. I servizi, oltre a erogare aiuti in denaro, hanno tentato di promuovere anche soluzioni alternative.

Vicariato Legnaro

LEGNARO – In questo caso le risposte fornite dall'assistente sociale si riferiscono solo al primo semestre del 2016, dunque a un arco di tempo dimezzato rispetto a quello delle altre situazioni territoriali. Un primo elemento sull'entità delle richieste: nei due orari settimanali di apertura al pubblico, mediamente si sono presentate una decina di persone per volta; dunque si presume un quantitativo di poco meno di 500 richieste, in sette casi su dieci legate al pagamento delle bollette; in netta prevalenza (otto casi su dieci) si è trattato di nuclei familiari, con forte incidenza di italiani, anche se a partire da aprile 2016 si è registrato un incremento degli stranieri. Gli enti gestori dei servizi non segnalano al Comune le situazioni a rischio, né la decisione di procedere al distacco delle utenze. Risulta evidente il nesso tra i casi di difficoltà e la crisi economica, ma la povertà di risorse personali è un dato che esercitava un suo peso anche in precedenza. I servizi comunali, oltre a erogare gli aiuti, hanno promosso altre soluzioni: bandi di pubblica utilità per lavoro temporaneo, impiego in lavori socialmente utili per le persone in mobilità, assegnazione di alloggi in emergenza abitativa.

Vicariato Limena

LIMENA – Su una popolazione comunale di circa 10mila abitanti, le situazioni prese in esame nell'arco dell'anno sono state circa 850; il dato riguarda peraltro l'universo delle richieste ricevute. Per quanto riguarda in modo specifico le utenze domestiche, le famiglie cui viene fornito regolarmente un aiuto sono 17, 11 italiane (viene loro dato aiuto anche sul pagamento dell'affitto). In tutti questi casi si tratta di persone che hanno perso il lavoro e non dispongono di altre entrate; c'è un'evidente connessione con la crisi economica, tuttavia esistono anche altre problematiche che riducono gli interessati in stato di difficoltà: l'alcolismo (molto presente in zona), la

carcerazione, le separazioni familiari, problemi di ordine psicologico. E va anche segnalata, in alcuni casi, la cattiva gestione del reddito familiare: talvolta si tralasciano consumi primari per soddisfare consumi voluttuari o comunque non indispensabili. Ci sono anche interventi *una tantum*, ma devono considerarsi marginali. Etra è l'unico ente gestore che contatta il Comune quando si presentano situazioni di difficoltà e ritardi nel pagamento delle bollette, sia per quanto riguarda l'acqua che i rifiuti. In un solo caso ci si trova in presenza di una situazione estrema, nella quale l'interessato non si può permettere l'allacciamento alla rete; peraltro vanno segnalati altri casi in cui si ricorre a soluzioni alternative sia pure precarie, come il ricorso ai bomboloni di gas e alla legna per riscaldarsi. Da parte dei servizi, in ogni situazione presa in esame si cerca di attivare un percorso di coinvolgimento della persona in attività di volontariato o con minima retribuzione; da segnalare che attraverso il Progetto Lavoro alcune persone hanno trovato un'occupazione stabile.

VILLAFRANCA – Non ci sono dati specifici sulla quantità delle richieste relative al problema bollette; la maggior parte di esse vengono comunque da nuclei familiari, non da singoli. Le persone si rivolgono ai servizi comunali quando si trovano del tutto prive di alternative e la situazione è giunta a un punto critico. Si tratta di difficoltà che investono anche persone italiane, in genere anziani che vivono da soli con una pensione di 700 euro assorbita nella stragrande quota dal pagamento dell'affitto. Gli aiuti erogati sono sistematici. L'unico ente erogatore che segnala i casi critici è rappresentato da Etra, che dispone tra l'altro di un fondo di solidarietà per quanto riguarda la fornitura dell'acqua. Il problema principale consiste nel gas; alcune famiglie sono ricorse a soluzioni alternative sia pure precarie come stufe a legna o a pellet.

Vicariato Monselice

MONSELICE – Su una popolazione complessiva di oltre 17mila abitanti i casi di cui si sono occupati i servizi sociali sono stati 600, 90 dei quali riferiti al problema del pagamento delle utenze domestiche. A rivolgersi ai servizi stessi sono in netta prevalenza famiglie con minori. Gli interventi erogati sono di tipo *una tantum*, ma in alcuni casi si è fatto ricorso anche all'utilizzo dei voucher. In due situazioni sono state del tutto interrotte le forniture dei servizi per inadempienza delle famiglie nel pagamento. Oltre la

metà dei casi presi in esame dipendono dalla crisi economica, che provoca mancanza di lavoro, o comunque un'inadeguatezza del reddito.

PERNUMIA – Su una popolazione di poco inferiore ai quattromila abitanti, le persone seguite nell'arco dell'anno sono state 170; di queste, una quarantina con problemi sulle bollette, in genere nuclei familiari. La distribuzione è paritaria tra italiani e stranieri, anche se nel caso dei primi prevalgono i singoli individui; gli interventi sono stati in genere *una tantum*. Oltre la metà dei casi sono venuti a crearsi per problemi legati alla crisi economica.

SAN PIETRO VIMINARIO – Su una popolazione comunale di poco più di tremila persone, le situazioni gestite dai servizi sono state nell'anno 300, una cinquantina delle quali legate alla questione delle bollette; netta la prevalenza di stranieri, per una quota del 70%. Gli interventi forniti sono stati esclusivamente di tipo *una tantum*, causa l'impossibilità del Comune di disporre di risorse adeguate. In pochi casi si è giunti a situazioni di persone prive della fornitura di servizi per il mancato pagamento delle bollette. È di assoluta evidenza il legame con la crisi economica e in particolare con la perdita del lavoro, specie per gli stranieri, ma ci sono anche situazioni di cattiva gestione del reddito. I servizi hanno messo in atto anche soluzioni alternative, come l'attivazione di borse-lavoro o la frequenza di tirocini con compartecipazione comunale.

SOLESINO – Su una popolazione comunale di settemila abitanti, le persone seguite nell'arco dell'anno sono state 550, di cui 60 con problemi legati al pagamento delle bollette; si è trattato di nuclei familiari, non di singoli, in prevalenza di stranieri, ma con un'elevata presenza anche di italiani. Gli interventi posti in essere sono stati *una tantum*. I problemi che mettono in crisi gli interessati non sono solo di natura economica legata alla crisi e al lavoro: ci sono anche una cattiva gestione del reddito, una non corretta gestione dei consumi, la presenza di contratti non vantaggiosi, il fatto di vivere in alloggi ad alto consumo energetico.

Vicariato Piove di Sacco

PIOVE DI SACCO – Su una popolazione complessiva di quasi 20mila abitanti, le assistenti sociali hanno ricevuto nell'arco dell'anno le richieste di 98 persone con problemi relativi al pagamento delle bollette, in netta prevalenza italiane (tre quarti del totale); di queste, ne sono state aiutate 47, e si è trattato di nuclei familiari, non di singoli; gli interventi loro erogati sono stati sia *una tantum* che di natura sistemica. In alcune situazioni ci si è trovati in presenza di famiglie cui era stata interrotta l'erogazione dei servizi per il mancato pagamento delle bollette. Esiste un chiaro legame con la crisi economica in atto, che tocca da vicino molti dei casi presi in esame; nelle restanti situazioni le difficoltà sono legate alla mancanza o insufficienza di entrate o al fatto di vivere in alloggi a elevato consumo energetico.

Vicariato Thiene

THIENE – Su una popolazione di oltre 24mila abitanti, nell'arco dell'anno i servizi preposti del Comune hanno gestito oltre 200 richieste, una settantina delle quali riferite al pagamento delle bollette, in prevalenza nuclei familiari. Gli italiani superano gli stranieri, in un rapporto di sei a dieci. Gli interventi erogati sono generalmente di natura *una tantum*. Ci sono situazioni in cui l'erogazione dei servizi è stata interrotta per mancato pagamento. La perdita di lavoro influisce nel 10% dei casi trattati dai servizi; i problemi sono comunque legati all'insufficienza o assenza di reddito; sono presenti difficoltà derivanti da tossicodipendenza, malattia mentale, alcolismo, ludopatia. Viene sempre posto in essere un tentativo di percorso alternativo alla semplice erogazione di denaro.

ZUGLIANO – Su una popolazione di circa settemila abitanti, le persone viste nell'anno sono state 190, di cui 25 per problemi di utenze; si è trattato di famiglie, non di singoli, con un'incidenza paritaria tra italiani e stranieri. Di norma gli interventi sono stati *una tantum*. La netta maggioranza dei casi presi in esame sono collegati alla perdita del lavoro in seguito alla crisi. In aggiunta alle difficoltà economiche, ci sono stati problemi di dipendenza o questioni di tipo cognitivo o psichico. All'erogazione di denaro sono stati accompagnati interventi alternativi, in particolare con l'utilizzo del Fondo Sociale Straordinario e con il patto sociale per il lavoro.

Vicariato Valstagna-Fonzaso

VALSTAGNA-FONZASO – Le situazioni prese in esame dalle assistenti sociali di questo territorio riguardano circa 200 persone, in prevalenza rientranti in nuclei familiari; prevalgono gli stranieri, ma anche la componente italiana è significativa, arrivando al 40%. Gli aiuti forniti sono stati 25, consistenti in contributi *una tantum*, e di norma riferiti all'erogazione dell'acqua; in una decina di situazioni si sono verificati casi estremi di persone che non usufruiscono più dei servizi perché proprio non se lo possono permettere. Quasi tutti i casi presi in esame hanno un legame diretto con la crisi, essendo legati alla mancanza di lavoro. In aggiunta ai contributi diretti, si è cercato di offrire l'opportunità di costruire insieme un progetto di intervento volto a portare gli interessati ad acquisire dei gradi di autonomia. Gli interventi sono comunque resi difficili dalla scarsità delle risorse disponibili, e soprattutto dalla mancanza di uno strumento adeguato per contrastare la povertà.

Vicariato Villanova di Camposampiero

VILLANOVA-CAMPODARSEGO-SANTA MARIA DI SALA – La situazione relativa a queste tre aree riguarda un territorio nel complesso di circa 38mila persone. Quanto ai casi esaminati nell'arco dell'anno, Santa Marta di Sala segue 150 casi, relativi a famiglie; Campodarsego 104 e Villanova 20, legati a singole persone. Si registra una netta prevalenza di italiani a Villanova (otto a fronte di un solo straniero) e una sostanziale parità negli altri due Comuni (23 italiani a fronte di 21 stranieri a Campodarsego, metà e metà a Santa Maria di Sala, dove peraltro si verifica un considerevole aumento della percentuale di italiani). Gli interventi sono circoscritti all'*una tantum* a Campodarsego, mentre a Santa Maria di Sala sono sistematici per gli anziani e *una tantum* per le famiglie e a Villanova per tre famiglie consistono in un appoggio sistematico. Per quanto riguarda le fonti di segnalazione degli stati di difficoltà nel pagamento delle utenze, Villanova le riceve di norma dall'ente gestore Etra; a Campodarsego arriva solamente la lista degli utenti cui viene sospesa l'erogazione dell'acqua; a Santa Maria di Sala giungono solo indicazioni da altre fonti (scuola, parrocchia, Caritas). Ci sono situazioni in cui gli interessati non riescono a pagarsi le utenze e quindi ne sono prive: tre, tutte per l'elettricità, a Campodarsego; una per il gas-riscaldamento a Villanova e una a Santa Maria di Sala. Nella maggior

parte dei casi siamo di fronte a problemi legati alla crisi economica, e in particolare alla perdita del posto di lavoro; evento quest'ultimo che a Santa Maria di Sala riguarda peraltro solo la metà delle situazioni, mentre per il resto siamo di fronte a cattiva gestione dei consumi o del reddito, e a fenomeni di dipendenza quali alcol e gioco. In tutti e tre i Comuni si è cercato di attivare percorsi alternativi alla pura e semplice elargizione di contributi in denaro; in particolare, a Campodarsego si è puntato sull'inserimento in lavori socialmente utili da parte di Etra in collaborazione con la Pro loco (progetto Pin Padova); a Villanova su lavori socialmente utili gestiti direttamente dal Comune; a Santa Maria di Sala su lavori socialmente utili sia facenti capo all'associazione Labs, che collabora con il Comune per dare lavoro ai residenti.

La storia di Barbara

Barbara si presenta un anno fa al Centro di Ascolto chiedendo un aiuto per poter pagare il gas, in quanto la fornitura gli è stata sospesa per morosità. È una persona sulla cinquantina, dignitosa, di bella presenza. Si tratta tuttavia di una donna fragile, con una storia pesante alle spalle. Ha lavorato anche all'estero, ma da anni soffre di un forte disagio psicologico, che l'ha condotta a tentare il suicidio; attualmente seguita da una psicologa, e assume farmaci psicotropi. Non ha una famiglia che la possa sostenere; la mamma, che non vive con lei, è molto anziana e malata; ha una sorella che vive all'estero, con figli a carico. Alle spalle ha un matrimonio fallito; vive da 14 anni con un compagno dal quale però si vuole separare perché ormai da mesi è partito per un lavoro all'estero senza più contribuire alle spese per la casa. Lei può contare su una modesta pensione di invalidità, più un contributo dei servizi sociali: in tutto, meno di 500 euro mensili. Comune e parrocchia le erogano aiuti saltuari per pagare le bollette. Abita da tre anni in una casa Ater; prima stava in un appartamento sempre Ater, a suo dire occupato abusivamente da terzi, però le bollette relative continuano ad arrivare a lei, con arretrati cospicui. Per poter saldare i conti ha sottoscritto con una società finanziaria un prestito, che rimborsa a rate mensili da 140 euro. Il suo racconto appare confuso e il Centro decide di impostare con lei un progetto strutturato. Da una verifica emerge che gli arretrati sono elevati, e si scopre che il compagno a sua insaputa da tempo non paga più bollette e canone Ater, pur avendole garantito che avrebbe provveduto. Centro di Ascolto, Caritas e servizi sociali iniziano a ripianare le insolvenze, ripristinando via via le utenze sospese. Per gli aspetti relazionali, Barbara viene messa in contatto con gli "avvocati di strada" per arrivare a cancellare il convivente dal nucleo familiare. E tuttavia quest'ultimo, in seguito a un'aggressione che comporta cure ospedaliere, è tornato nell'alloggio comune dove aveva mantenuto il domicilio, ed essendo privo di reddito dichiara di non avere alcuna intenzione di andarsene. Serviranno tempi lunghi per approdare a una soluzione, sperando che Barbara riesca a trovare la forza per reggere.

2.4 I FOCUS NEL TERRITORIO

Come positivamente sperimentato in passato, anche per questa edizione del *Report* si è ritenuto opportuno integrare le informazioni raccolte con una serie di elementi attinti direttamente nel territorio, attraverso dei *focus-group* con gli operatori Caritas dei singoli vicariati, che operando a stretto contatto con le persone in stato di bisogno sono in grado di fornire un riscontro concreto e puntuale del disagio sociale in atto. Gli incontri sono stati articolati in quattro gruppi rappresentativi del quadro territoriale della Diocesi: Cittadella, Limena, Monselice, Mandria. Di seguito, una sintesi di quanto emerso nei singoli incontri.

Anche qui si possono ricavare alcune linee di tendenza, che da un lato confermano quanto emerso nei dati raccolti con i servizi sociali dei Comuni; dall'altro propongono alcune indicazioni significative. In particolare, appare chiaro che con tutta la buona volontà la risposta che Caritas è in grado di fornire è di tipo puramente difensivo, vista la sproporzione tra l'entità delle risorse a disposizione e quella delle richieste presentate.

Anche l'attivazione di percorsi alternativi alla pura e semplice erogazione di denaro non può che essere limitata, perché le possibilità di incrementare i magri redditi sono sempre più evanescenti. Va segnalato e sottolineato, in un simile contesto, il lodevole impegno degli operatori Caritas nel territorio che, oltre a prodigarsi per tamponare le falle (attraverso concorsi nel pagamento delle bollette, dialogo con gli enti gestori per trovare soluzioni non traumatiche agli insoluti, tentativi di individuare lavori socialmente utili che possano garantire agli interessati un minimo di entrate), si impegnano per l'educazione a corretti consumi, e cercano in ogni caso dove possibile di promuovere percorsi di recupero dell'autonomia dei singoli.

CITTADELLA, CRESANO, THIENE, VALSTAGNA-FONZASO, VILLANOVA

Con l'eccezione di Villanova, dove vengono privilegiati gli aiuti in tema di fornitura dell'energia elettrica, nelle altre zone le richieste di intervento a Caritas riguardano tutti i generi di forniture dei pubblici servizi, con una presenza che vede coinvolti indistintamente italiani e stranieri, a parte il caso di Thiene, dove si registra una netta predominanza di immigrati: una realtà quest'ultima che nella zona presenta una particolare consistenza per le caratteristiche industriali dell'area, considerando che a Thiene gli stranieri arrivano al 15% dei residenti. Ci sono situazioni-limite un po' dovun-

que: ad esempio, la rinuncia all'uso del riscaldamento, specie per gli anziani, e in alcuni casi anche dell'elettricità. Di norma, quando gli enti gestori sospendono l'erogazione per il mancato pagamento delle bollette, i servizi Caritas intervengono per aiutare gli interessati a riattivarla. Da rilevare che nell'area di Valstagna-Fonzaso il gestore dell'acqua ha scelto di non sospendere mai la fornitura; mentre in altre zone il gestore mette a disposizione per ogni Comune una somma di 600 euro da utilizzare come contributo al pagamento delle bollette.

Messi di fronte alla scelta sui criteri da adottare per decidere a quali richieste aderire, i servizi Caritas dell'area ricorrono a soluzioni diversificate. Villanova ha deciso di attivare un canale preferenziale con l'Enel per evitare la sospensione dell'erogazione di energia; con Etra, per l'acqua, ci si è limitati a intervenire per saldare arretrati lì dove si era giunti a cifre importanti (fino a mille euro). Thiene non ha adottato scelte specifiche, preferendo attenersi a una serie di regole, tipo il reddito certificato da Isee; in ogni caso viene richiesto al beneficiario di contribuire per metà dell'importo e di sottoscrivere un impegno a restituire i soldi anticipati da Caritas entro un anno. Anche Cittadella chiede agli interessati di concorrere al pagamento; si dà comunque precedenza alle famiglie con minori o con problemi di salute; per le verifiche si procede di pari passo con i servizi sociali dei Comuni. Crespano si aggancia all'Isee, intervenendo in presenza di un livello al di sotto degli ottomila euro l'anno. Valstagna-Fonzaso interviene per energia e acqua, essendo gli importi del gas troppo elevati; in ogni caso ha garantito soluzioni alternative, dalla bombola alle stufe a legna. Per cercare di prevenire il rischio di taglio del servizio, un po' tutte le realtà Caritas hanno promosso iniziative di educazione e sensibilizzazione delle persone, in modo da indurle a rivolgersi ai servizi in tempo utile.

Per quanto riguarda i fattori che conducono a situazioni di difficoltà, solo in una quota minoritaria che oscilla tra il 20 e il 30% si tratta di fenomeni di cronicità e/o fragilità; per il resto c'è un evidente legame con i problemi lavorativi legati alla crisi economica. I centri Caritas cercano comunque di attivare percorsi alternativi alla pura e semplice erogazione di denaro: impiego in lavori socialmente utili anche attingendo al Fondo Straordinario di Solidarietà e a progetti specifici di Etra, voucher, borse lavoro, attività parrocchiali.

CATTEDRALE, LIMENA, SAN PROSDOCIMO, TORRE, VIGONZA, VIGODARZERE

Luce e gas costituiscono pressoché ovunque le due voci di gran lunga prevalenti nella richiesta di aiuto per le bollette; ma ci sono anche situazioni (Vigodarzere) in cui arrivano sollecitazioni su altri versanti, dall'acqua alle immondizie; a Vigonza viene riservata particolare attenzione all'acqua, perché la morosità comporta il taglio della fornitura. La Caritas della Cattedrale preferisce dare priorità al concorso nel pagamento dell'energia, perché nel caso del gas esistono comunque soluzioni alternative. Vengono comunque segnalati un po' in tutte le zone casi di famiglie che vivono senza la fornitura di gas; e c'è anche una situazione specifica (Torre) di assenza di acqua. A Limena, il Comune interviene direttamente per non lasciare prive di utenza le persone che ne facciano richiesta.

Quanto ai criteri adottati dalle singole realtà Caritas per erogare gli aiuti, le scelte sono diverse. San Prosdocimo preferisce garantire sempre l'acqua e poi la corrente elettrica; segnala peraltro la presenza di casi di consumi molto elevati a seguito di un non corretto utilizzo. Cattedrale, Vigodarzere, Vigonza e Torre tengono conto della situazione economica della famiglia così come documentata dall'Isee e della presenza di anziani e di minori.

Limena a sua volta dà una corsia preferenziale alle famiglie con bambini piccoli e in pari tempo cerca di promuovere un corretto consumo e una lettura informata delle bollette. Gli italiani che si rivolgono ai servizi Caritas, pur essendo minoritari rispetto agli stranieri, risultano in netta crescita, arrivando a quote comprese tra il 30 e il 40%; a Vigonza si arriva addirittura al 50. Si tratta per la quasi totalità di famiglie, ma ci sono anche alcune situazioni singole legate a pensionati e divorziati (Cattedrale, Vigonza). I casi a rischio taglio sono elevati: la netta maggioranza si presenta in Caritas con bollette già scadute e solleciti degli enti gestori con preavviso di distacco. Di norma, le situazioni di difficoltà sono legate all'incidere della lunga crisi economica, ma ci sono anche casi dove pesano condizioni di cronicità, che per Cattedrale in particolare arrivano ad assorbire la metà delle situazioni prese in carico.

A determinare le condizioni di disagio e difficoltà concorrono comunque anche altri fattori: in particolare la cattiva gestione dei consumi specie per alcune etnie, l'incapacità di gestire il modesto reddito, entrate insufficienti in rapporto alla dimensione del nucleo familiare, l'incidenza elevata dell'affitto per gli inquilini che non dispongono delle case popolari, dipendenze da alcol o gioco d'azzardo, carcerazione del capofamiglia. In ogni caso i servizi Caritas cercano di attivare percorsi alternativi alla semplice erogazione di denaro, con

soluzioni diversificate, che vanno dai voucher all'impiego in attività di utilità sociale e comunitaria. In alcuni contesti ci sono difficoltà specifiche legate in particolare all'età avanzata delle persone in stato di disagio o degli stessi volontari. Non sempre vengono comunque erogati gli aiuti economici: in particolare, non si contribuisce nel pagamento delle bollette di persone che si presentano in modo sistematico ai servizi Caritas. In altre situazioni non si interviene a fronte di importi particolarmente elevati, magari per la presenza di consistenti arretrati (fino a una bolletta da 1.700 euro).

ABANO, ARCELLA, BASSANELLO, CAMPAGNA LUPIA, LEGNARO, MASERÀ, PIOVE DI SACCO, SAN GIUSEPPE, SELVAZZANO, TEOLO

Le situazioni riscontrate nelle zone in esame, sulla base delle richieste ricevute, si riferiscono indistintamente a tutte le utenze (luce, gas e acqua), anche se più di un servizio Caritas segnala che a primavera sale in particolare l'emergenza-gas, a causa delle bollette più elevate, in quanto riferite ai mesi invernali in cui il riscaldamento rappresenta una componente fondamentale. A Selvazzano-Sarmeola si registra una particolare consistenza anche delle bollette dell'energia elettrica. Malgrado questo, si riscontrano diversi casi di situazioni estreme: a cominciare dall'Arcella, dove addirittura una trentina di famiglie risultano prive di almeno una delle tre utenze. Ad Abano, due interi condomini risultano senza allacciamento al gas; evidentemente si ricorre a forme alternative (bombole, stufe). A Piove di Sacco, dieci famiglie sono senza energia elettrica, sei senza gas e una senz'acqua. A Teolo due famiglie sono senza l'energia elettrica; a San Giuseppe due famiglie risultano senza l'acqua da ben cinque anni; a Selvazzano-Sarmeola una famiglia è senza gas e una senza energia elettrica; a Legnaro ce n'è una senza gas e una senza gas e acqua; a Campagna Lupia, quattro sono senza gas (qualcuna lo fa per scelta, servendosi di fonti alternative) e una senz'acqua.

Le risposte fornite dai servizi Caritas sono diversificate a seconda delle situazioni. In particolare, si cerca di dare priorità al pagamento delle bollette scadute da tempo, in modo da evitare il costo del ri-allacciamento; si valuta la situazione economica dei richiedenti, la composizione del nucleo familiare, la presenza di bambini e anziani o di casi di disabilità; si tiene conto di eventuali particolari storie personali (in alcuni casi pagare le bollette non avrebbe comunque risolto il problema dell'interessato); si verifica la possibilità di ricorrere a forme di rateizzazione. In molte delle situazioni

territoriali in esame si attuano forme di prestito, con la richiesta di restituire nel tempo la somma o viene comunque richiesto un piccolo contributo da parte dell'interessato. In molti Comuni esiste una collaborazione sistematica con i servizi sociali. In linea generale, risulta prevalente nelle richieste la componente straniera, con punte del 90% in casi specifici come l'Arcella e dell'80% a Campagna Lupia; ma l'incremento degli italiani è vistoso pressoché dovunque, e in taluni contesti è già diventata maggioritaria (Maserà, Mandriola) o paritaria (Teolo). Prevalgono le richieste provenienti da nuclei familiari, soprattutto per gli stranieri, mentre tra gli italiani sono numerosi i casi rappresentati da singoli individui con problemi personali specifici, specie legati a separazioni.

Guardando al contenuto delle richieste, spicca la diffusione di situazioni di cronicità, legate in modo particolare alla mancanza di lavoro a seguito della crisi economica, o a fattori di fragilità personale e/o sociale; risultano evidenti fenomeni di impoverimento progressivo, concatenati con la riduzione di reddito e la conseguente impossibilità di far fronte a spese di base a partire dalla casa (rate del mutuo e canone di affitto). Si arriva a questi estremi non solo per la perdita del posto di lavoro, ma anche per una sua drastica riduzione, con eliminazione delle ore straordinarie, pagamenti precari e in nero, occupazioni solo provvisorie. Ma ci sono anche non pochi casi in cui sono presenti altri fattori di diverso tenore: gestione impropria dei consumi domestici, specie sul fronte dell'energia, acquisti di oggetti superflui (tablet, cellulari e simili), malattie, crisi coniugali, cattiva gestione del reddito.

Tutte le singole realtà territoriali Caritas cercano in ogni caso di attivare soluzioni e percorsi alternativi rispetto alla pura e semplice elargizione di aiuti economici. In particolare, Selvazzano-Sarmeola stanno sperimentando programmi di accompagnamento, articolati in forme di educazione a effettuare corretti consumi e scelte oculate, ricorso agli avvocati di strada, affiancamento nei rapporti con l'Ulss con i singoli enti; da segnalare anche la cosiddetta adozione di vicinato, consistente nella presa in carico di una famiglia bisognosa per un periodo di un anno da parte di un gruppo di volontari, il quale si autotassa mensilmente per aiutarla a sostenere il costo dell'alloggio, consentendole in tal modo di utilizzare le proprie risorse su altri fronti. Si sta inoltre sperimentando la soluzione di far convivere persone sole. Tra le soluzioni adottate in altre zone, figurano forme di sensibilizzazione al corretto uso dei redditi e degli strumenti disponibili, che spesso devono scontrarsi con un rifiuto o una forte resistenza da parte degli interessati. Ci sono anche esperienze (Piove di Sacco, Campagna Lupia) di positivi inserimenti lavorativi. Infine, ci sono situazioni in cui i servizi Cari-

tas decidono, dopo attenta valutazione, di non erogare aiuti per i pagamenti delle bollette, per ragioni diverse: somme già ripetutamente versate agli stessi soggetti in precedenza, presenza di richieste legate a cifre particolarmente elevate, consapevolezza che il pagamento non avrebbe comunque risolto la situazione della persona, esigenza di evitare il crearsi di situazioni di puro assistenzialismo. C'è anche chi ricorre a sostegni alternativi, come la fornitura di farmaci (Selvazzano-Sarmeola) o l'aiuto a sostenere il costo della scuola dei figli (Campagna Lupia).

ESTE, MONSELICE, MONTAGNANA-MERLARA

La presenza e consistenza delle richieste è mitigata da soluzioni specifiche esistenti nelle singole aree. Così Monselice non ha particolari problemi con le bollette dell'acqua, in quanto è il Comune a farsi carico per propria scelta di venire incontro alle persone in difficoltà per questo servizio; ci sono invece problemi particolari sul fronte dell'energia elettrica, specie con un gestore che applica interessi di mora particolarmente elevati. A Este e a Montagnana esiste un fondo Foni (Fondo Nuovi Investimenti) da destinare a interventi di politiche sociali, gestito dal Centro Veneto Servizi per venire incontro alle forme di disagio economico. Malgrado questo, si registrano comunque situazioni estreme: a Monselice, due famiglie senza luce e una senza gas; a Este, tre famiglie senza gas; a Montagnana, diversi casi con molti insoluti e con erogazioni già sospese, nei confronti dei quali si è intervenuti per il ripristino della fornitura.

A fronte di queste situazioni complessive, Monselice riserva una corsia preferenziale alle famiglie con minori e, in linea generale, cerca di evitare che si arrivi al taglio dei servizi, in modo che gli interessati non debbano poi sostenere anche i costi legati al ripristino. Este dà priorità alle bollette di luce e gas, tenendo come spartiacque l'indicatore di reddito dell'Isee. Anche Montagnana privilegia luce e gas e tiene conto della presenza o meno di minori in famiglia. Nelle richieste, gli stranieri sono dovunque prevalenti rispetto agli italiani, che presentano comunque un'incidenza consistente, in particolare a Montagnana dove arrivano al 40%. A presentarsi ai servizi Caritas sono in netta prevalenza famiglie; a Montagnana rappresentano la quasi totalità. Da rilevare che quasi tutti si presentano già con in mano la diffida al pagamento.

Le situazioni che portano alla condizione di disagio sono molto caratterizzate dalla cronicità, specie a Este e Montagnana; in alcuni casi ci sono

italiani in stato di bisogno, che tuttavia non si presentano agli sportelli perché si vergognano a rivelare la propria condizione; così sono gli operatori Caritas a recarsi a casa loro per cercare di concordare forme di aiuto e sostegno. Alla base ci sono situazioni di insufficienza di reddito, che si ripercuote sulla difficoltà nel sostenere il costo dell'alloggio, o nel pagamento delle bollette specie per il riscaldamento nel periodo invernale; ma ci sono anche persone che, pur con una modesta occupazione, percepiscono retribuzioni irrisorie (ad esempio, 2,5 euro l'ora per la raccolta delle fragole), e si verificano difficoltà legate a una non corretta gestione dei consumi domestici. Le alternative praticate da Caritas rispetto all'erogazione di aiuti economici consistono nei voucher attivati in collaborazione con il Comune e nel ricorso alle forme previste dal Fondo Straordinario di Solidarietà.

Ci sono infine casi in cui si decide di non dare aiuti per il pagamento delle bollette, di norma dopo un confronto con i servizi sociali dei singoli Comuni; Monselice ed Este chiedono comunque un concorso degli interessati, dove possibile, al versamento di metà del costo della bolletta.

VADEMECUM

(dall'*Atlante dei diritti del consumatore di energia* dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – aggiornato a maggio-ottobre 2016)

Quanto costa pagare in ritardo la bolletta?

Se un cliente con contratto a condizioni regolate dall'Autorità (servizio di tutela), paga la bolletta dopo la scadenza indicata, il venditore può chiedergli gli interessi di mora, per i giorni di ritardo, a un tasso pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato del 3,5%.

Se, per esempio, il tasso di riferimento è al 2%, il tasso di mora che può essere applicato ai clienti morosi sarà del 5,5% annuo. Il venditore può richiedere anche il pagamento delle sole spese postali per l'invio del sollecito.

Se il cliente è un buon pagatore (cioè ha pagato le bollette entro la scadenza nell'ultimo biennio), per i primi 10 giorni di ritardo deve pagare solo il tasso di interesse legale. Al cliente che paga in ritardo possono essere richieste anche le spese postali per l'eventuale sollecito di pagamento. Tutto questo se le bollette gli sono state inviate al recapito da lui indicato. Se un cliente con un contratto nel mercato libero paga dopo la scadenza indicata sulla bolletta stessa, il venditore può chiedere solo gli interessi di mora e le spese eventualmente previsti dal contratto.

Cosa succede se non si paga una bolletta? Quando viene sospesa la fornitura per morosità?

Se il cliente non paga entro la scadenza indicata nella bolletta, il venditore, per poter eventualmente sospendere la fornitura, deve costituirlo in mora, inviandogli, all'indirizzo corretto, una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) o una PEC, che specifichi il termine ultimo di pagamento della bolletta non pagata. Deve essere indicata anche la data da cui il termine è calcolato, specificando se tale data sia quella di emissione della raccomandata o la data del suo invio. Il termine ultimo non può essere:

- inferiore a 20 giorni solari, se è calcolato dall'emissione della raccomandata da parte del venditore (ossia quando il venditore non può documentare la data di invio);
- inferiore a 15 giorni solari, se è calcolato dall'invio della raccomandata da parte del venditore;
- inferiore a 10 giorni solari, se è calcolato dalla ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite PEC.

La comunicazione inviata con raccomandata o PEC inoltre dovrà indicare:

- le modalità con cui il cliente deve comunicare l'avvenuto pagamento (telefono, fax, ecc.);
- il termine dopo il quale, se il cliente continua a non pagare, il venditore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura;
- il costo delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura;
- i casi in cui il cliente finale ha diritto all'indennizzo automatico, se la fornitura viene sospesa senza il rispetto dei termini indicati.

Nel caso in cui il pagamento non venisse effettuato, il venditore comunque non potrà richiedere al distributore di sospendere la fornitura prima di tre giorni lavorativi, a partire dall'ultimo giorno utile per il pagamento indicato nella comunicazione di messa in mora.

Quando non può essere sospesa la fornitura per morosità?

La fornitura non può mai essere sospesa in presenza di clienti definiti come "non disalimentabili".

In tutti gli altri casi invece, la fornitura non può essere sospesa:

- nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi;
- se al cliente non è stata inviata la comunicazione di costituzione in mora nei modi stabiliti dalla regolazione dell'Autorità e non siano state rispettate alcune tempistiche minime definite dall'Autorità;
- se il pagamento della bolletta è già stato eseguito e comunicato al venditore, nelle modalità che quest'ultimo ha appositamente indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- se il venditore non ha provveduto a fornire una risposta motivata a un eventuale reclamo scritto presentato dal cliente, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dall'impresa distributrice o relativo alla fatturazione di importi anomali. Il venditore quindi, prima di procedere alla richiesta di sospensione della fornitura, dovrà obbligatoriamente rispondere in maniera motivata a queste particolari tipologie di reclami. Tale divieto non opera se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o il reclamo è stato inviato dal cliente, oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo;

- se l'importo del mancato pagamento è inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale o della fidejussione rilasciata dal cliente finale e comunque inferiore a un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo a un ciclo di fatturazione (se, per esempio, il cliente è in mora perché non ha pagato una bolletta di 100 euro, la fornitura non può essergli sospesa se il deposito cauzionale è superiore a 100 euro);
- se la morosità riguarda il mancato pagamento di corrispettivi per servizi diversi dalla fornitura di gas e pagamenti non espressamente contemplati nel contratto di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi regolata dall'Autorità.

Come e in quanto tempo si può ottenere la riattivazione della fornitura sospesa per morosità?

Per riattivare la fornitura sospesa per morosità, occorre inviare al venditore la richiesta insieme con la documentazione dell'avvenuto pagamento, nei modi indicati nella comunicazione di messa in mora. Il venditore che riceve l'attestazione di pagamento del cliente deve immediatamente inviare al distributore (tramite fax o e-mail) la richiesta di riattivazione della fornitura.

Il distributore deve riattivare la fornitura entro due giorni feriali dalla data di ricevimento della richiesta da parte del venditore.

Se la richiesta di riattivazione giunge al distributore oltre le ore 18 nelle giornate di lunedì martedì e mercoledì, e oltre le ore 14 nelle giornate di giovedì e venerdì, il distributore può considerarle come pervenute il giorno successivo.

Se per cause imputabili al distributore la fornitura viene riattivata oltre il tempo previsto, il cliente domestico (di norma dotato di contatore fino alla classe G6) deve automaticamente ricevere un indennizzo di 35 euro per riattivazioni eseguite entro il doppio del tempo previsto, di 70 euro entro il triplo del tempo previsto e di 105 euro se il triplo del tempo è superato.

Quanto costano la sospensione e la riattivazione della fornitura per morosità?

In caso di sospensione della fornitura per morosità, il venditore può richiedere al cliente il pagamento del costo effettivamente sostenuto per la disattivazione e la riattivazione. Per riattivare la fornitura occorre pagare in base a un prezzario stabilito dalla concessione che regola il servizio di distribuzione e/o reso pubblico dal distributore.

Cosa succede se il contatore è in casa e il distributore non riesce a sospendere la fornitura?

In questi casi il distributore comunica al venditore se è fattibile, tecnicamente ed economicamente, il c.d. “taglio della colonna”. Il cliente è avvisato con raccomandata di questa possibilità. Nella comunicazione devono essere riportati i costi che verranno addebitati al cliente per questa operazione e per l’eventuale ripristino della fornitura.

A chi non può essere mai sospesa la fornitura?

La fornitura non può mai essere sospesa, nemmeno per morosità, ai clienti definiti “non disalimentabili”, ovvero strutture pubbliche o private che svolgono un’attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

3. SERVIZI SPECIFICI

3.1 IL FONDO STRAORDINARIO DI SOLIDARIETÀ: UN PATTO DI SOLIDARIETÀ PER LA DIGNITÀ DI OGNI PERSONA

Il Fondo Straordinario di Solidarietà continua il suo cammino intrapreso già alcuni anni fa: le prime due edizioni (2009-2010) con erogazione diretta a fondo perduto mediante consegna di carte-bancomat prepagate di 500 euro al mese per 4-8 mesi; le successive sei (2011-2016) progettando ed elaborando nuove opportunità lavorative.

Le numerose istituzioni che alimentano il Fondo hanno sostenuto anche per l’anno 2016 l’impegno di erogare contributi, nelle province di Padova e Rovigo, su progetti presentati da enti pubblici e non profit.

Nuove le occasioni di incontro tra domande e offerte: l’obiettivo di questa edizione era di sostenere e assistere processi di **accompagnamento sociale e di reinserimento nel mondo del lavoro** attraverso percorsi di riqualificazione, facendo attenzione alle competenze e alle capacità di chi è disoccupato favorendone quindi l’inserimento socio-lavorativo.

Ma andiamo per ordine:

Stanziamento

Gli enti partecipanti hanno destinato per questa edizione complessivamente la cifra di € 2.582.000 di cui: due milioni la Fondazione Cariparo – 150mila Diocesi Padova – 150mila Comune di PD – 100mila CCIA di PD – 100mila Cariverona – 40mila Diocesi Rovigo – 10mila Diocesi Chioggia – 22mila Consorzio Consvipo – 10mila CCCIA di Ve-Ro Delta Lagunare. Un vero e proprio lavoro di squadra che vede gli enti partner condividere non solo risorse economiche, ma anche competenze, servizi ed esperienze.

Strumenti per procedere nell’attivazione del progetto

Il *Fondo* si avvale di 12 sportelli nel territorio diocesano, animati da una sessantina di volontari, che hanno due funzioni:

- accogliere le richieste delle persone residenti in quel territorio, inviate e presentate dalle parrocchie tramite le Caritas parrocchiali o dai Comuni mediante gli assistenti sociali (il collegamento con le parrocchie e i Comuni favorisce l'accompagnamento di ogni persona da parte di più soggetti, contro l'assistenzialismo a pioggia o decontestualizzato);
- far incrociare le richieste dei disoccupati e le manifestazioni di interesse, mantenendo il contatto anche dopo l'avvio del progetto di lavoro per monitorare e accompagnare. Tutta l'organizzazione del Fondo è svolta gratuitamente da volontari e da un funzionario della Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo. Così pure tutte le risorse messe a disposizione dai diversi soggetti sono destinate esclusivamente all'aiuto alle persone.

Soggetti destinatari

Disoccupati, inoccupati, lavoratori svantaggiati (es. chi non ha un impiego regolarmente retribuito da almeno sei mesi, lavoratori che hanno superato i 50 anni di età o adulti che vivono da soli con una o più persone a carico ecc.); i residenti/domiciliati nella Diocesi di Padova (anche oltre i confini della provincia o nelle aree degli enti partecipanti) che, tenuto conto delle condizioni familiari, si trovino in situazioni di disagio economico e/o sociale.

Enti partecipanti e apportanti

L'iniziativa è aperta all'apporto di quanti – istituzioni ed enti pubblici e privati, terzo settore, privati, associazioni, società, ecc. – intendono concorrere alla sua realizzazione, sia con specifiche liberalità, sia implementandone l'organizzazione. Le aziende coinvolte hanno riconosciuto nel Fondo un importante incentivo in un periodo di crisi.

È altresì stata prevista la possibilità, da parte di enti non profit, di ricorrere al sistema del **crowdfunding** per sostenere il costo del progetto per la parte non coperta dal Fondo, mediante prestiti da privati a tassi minimi e concordati abbinati a eventuali donazioni e a un finanziamento di Banca Prossima.

Le attività del fondo

Si sono realizzate attraverso i seguenti strumenti operativi:

1. voucher per il lavoro accessorio;
2. tirocini formativi e inserimento/reinserimento lavorativo;
3. progetti di pubblica utilità;
4. corsi di formazione e stage formativi in aziende interessate all'assunzione e/o per rilascio di particolari abilitazioni richieste dal mercato del lavoro e/o per avvio attività di autoimpiego;
5. doti lavoro.

Deroghe e priorità

- per i Giovani **Neet** in situazione di disagio, ovvero giovani che abbiano ricercato infruttuosamente un lavoro da tempo;
- per il sostegno a **progetti proposti da enti di formazione** in favore di giovani;
- progetti per il **welfare sociale**, in grado di mobilitare risorse pubbliche e private;
- progetti di **accompagnamento** al lavoro finalizzati a fornire servizi di assistenza agli anziani, ai disabili, di cura ed educazione di bambini, con particolare attenzione per famiglie in situazione di disagio;
- progetti per **l'attivazione di job center** per promuovere una rete di sostegno e di accompagnamento al lavoro per coloro che hanno presentato richiesta di sostegno al Fondo da tempo ma non hanno ancora trovato occasioni di impiego.

Un **imminente** progetto in cantiere ormai operativo è il **protocollo d'intesa con la Regione Veneto per il sostegno al reddito che permetterà di aiutare 1.250 over 50 espulsi dal mondo del lavoro**. I dettagli dell'intesa, che permetterà al Fondo Straordinario di contare sulle risorse dei Fondi sociali europei, prevedono 100 ore di formazione e 480 di tirocinio in quattro mesi.

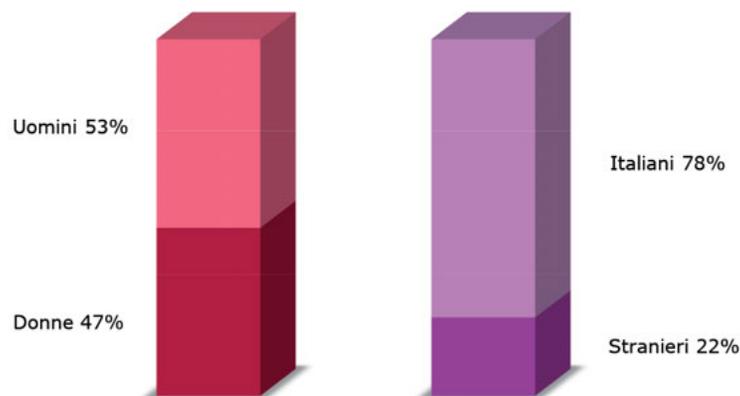
Altri progetti in fase di avvio

- *Padova inclusiva* in collaborazione con Irecoop (stanziati 960mila euro che coinvolgerà 120 lavoratori) e altri 80 lavoratori saranno coinvolti in *Polesine inclusivo 2.0* in collaborazione con Consorzio Cooperative Sociali per 600 mila euro di investimento).

- I progetti in previsione con il Comune di Padova sono tre: *Valorizziamo le esperienze giovanili* (19 lavoratori per 114 mila euro), *Miglioriamo Padova* (15 lavoratori e 188 mila euro), e *Impegnamoci per Padova* (dieci lavoratori e 122 mila euro).
- Il progetto *Nave – Network Antitrattra Veneto* vede invece il Fondo Straordinario al fianco del Comune di Venezia, e coinvolgerà 20 lavoratori con 50 mila euro di stanziamento.
- Il Comune di Cadoneghe è a sua volta impegnato in *Futuro collettivo*, dove si prevedono dieci lavoratori (64 mila euro di investimento).
- Partirà infine *Liberi di cucinare* nella casa circondariale di Padova (13 lavoratori e 32 mila euro).

Riportiamo di seguito alcuni dati dell'edizione 2016 (estrazione dati da luglio 2016 al 24.02.17)

Grafico 6 - Ripartizione sociologica



Tab. 30 - Riepilogo economico dei progetti

Tipo Progetto	Numero progetti	Importi con fondo*	Quota partecipazione	Importi progetti**
Borse lavoro	639	€ 1.459.070	€ 323.900	€ 1.782.970
Voucher	1.036	€ 1.702.743	€ 501.610	€ 2.204.353
Altri progetti	526	€ 719.081	€ 1.937.913	€ 2.656.994
Dote lavoro	75	€ 190.350	€ 600	€ 190.950
Progetti pubblica utilità	7	€ 13.961	€ 15.355	€ 29.316
Corsi di formazione	54	€ 24.860	€ 29.540	€ 54.400
Totale	2.337	€ 4.110.065	€ 2.808.918	€ 6.918.983

* Gli importi denominati **con fondo** sono relativi alle risorse messe a disposizione, per le varie tipologie d'intervento, dall'insieme dei partner del Fondo.

** Gli importi denominati **progetti** sono le risorse effettivamente erogate ai beneficiari, mettendo insieme le risorse del Fondo e quelle provenienti dalla diverse forme di co-finanziamento (es. parrocchie, coop, aziende, Comuni, Regione).

Nel frattempo il Fondo prosegue nel suo intento continuando a essere punto di riferimento sociale per il territorio e le comunità, operando in collaborazione con tutti i soggetti disponibili a contribuire al miglioramento della qualità delle persone e delle famiglie in difficoltà.

3.2 IL CENTRO DI ASCOLTO SUL DISAGIO FINANZIARIO

La Caritas diocesana di Padova, al fine di promuovere un supporto assistenziale nel territorio, ha aperto uno sportello denominato **Centro di Ascolto sul disagio finanziario**. È un servizio per il Sostegno Sociale al fine di riconsegnare autonomia e responsabilità alle famiglie e alle imprese.

Lo sportello, grazie alla disponibilità di un gruppo di volontari con specifiche competenze nella risoluzione di problematiche di natura economico-finanziaria, offre la possibilità di un incontro e confronto alle persone che devono affrontare una piccola spesa imprevista e urgente e non dispongono

di liquidità immediata o, a chi attraversa un momento di difficoltà economico-finanziaria e di potenziale esclusione sociale dovute a eccessivo indebitamento, temporanea perdita di introiti, ecc.

Una richiesta di aiuto può assolvere a più funzioni come l'estinguere una finanziaria in corso, o il pagare utenze arretrate o l'affrontare spese mediche o scolastiche.

Contrariamente a quanto si può pensare, non si tratta di persone prive di reddito (che altrimenti non avrebbero la possibilità di restituzione), ma di famiglie vittime della cosiddetta "nuova povertà" in cui uno dei due coniugi ha perso il lavoro o è in cassa integrazione o in cui sono sopraggiunte spese straordinarie che non si riesce a sostenere con il reddito abituale.

Dopo accurata valutazione del caso da parte degli operatori l'aiuto si può collocare in un *Prestito della Speranza* o in un *Sostegno Sociale*, o in un aiuto di natura economica in accordo con il Centro di Ascolto diocesano o vicariale.

I volontari sono a disposizione anche per fornire informazioni e consulenze relative all'uso consapevole del denaro, ai debiti e alla prevenzione dell'usura, ad analisi di situazioni critiche o di non sostenibilità dell'indebitamento, al riguardo si precisa che quando si prospettano tali problemi conviene intervenire immediatamente evitando l'aggravarsi e il degenerare della situazione.

Note sul Sostegno Sociale

È un'iniziativa presente sin dal 2006 denominata a suo tempo *Microcredito* (nato a seguito della crisi economica e alla conseguente stretta sulla concessione di crediti da parte degli istituti bancari), attualmente il progetto è definito **sostegno sociale**.

L'accordo, per la concessione di prestiti agevolati, è avvenuto tra Caritas diocesana, Fondazione Cariparo e Cassa di Risparmio del Veneto per la concessione di prestiti agevolati a persone e famiglie in temporanea difficoltà.

Gli importi variano da mille a cinquemila euro, si accede tramite richiesta di colloquio alla Caritas diocesana. La concessione è sottoposta alla valutazione di una commissione e della banca erogatrice.

Note sul Prestito della Speranza

Il 31 maggio del 2009 (*domenica di Pentecoste*) la Chiesa italiana ha promosso, in tutte le parrocchie e le chiese della Penisola, una **Colletta nazionale** il cui ricavato è servito ad alimentare un fondo destinato a sostenere

economicamente le famiglie in difficoltà attraverso un Fondo di garanzia, il cosiddetto **Prestito della Speranza**.

Dopo anni di positiva esperienza, nel febbraio 2015 la CEI ha rinnovato in esclusiva con Intesa Sanpaolo il progetto di sostegno creditizio alle persone, famiglie e piccole imprese che si trovino in difficoltà nell'accesso al credito ordinario.

Anche la Diocesi di Padova da maggio 2015 ha avviato questa iniziativa per sostenere prestiti sia alle famiglie in difficoltà che alle piccolissime attività imprenditoriali.

Il prestito è un aiuto in quelle situazioni in cui la perdita del lavoro, una separazione, una malattia improvvisa rischiano d'ingigantire situazioni debitorie o di impedire la normale vita familiare (come il problema dell'auto, una visita specialistica, il proseguimento degli studi di un figlio o arretrati di bollette o rate di mutuo...) o, attraverso il microcredito, un sostegno alle imprese con la possibilità di accedere a mutui agevolati per aiutare o aprire nuove attività.

Il Prestito della Speranza ha due forme:

- **Credito sociale**, destinato alle famiglie disagiate, con un prestito di importo massimo di 7.500 euro, come forma di sostegno al reddito.

- **Credito fare impresa**, rivolto a microimprese a bassa capitalizzazione o di nuova costituzione, con un prestito erogato in unica soluzione dell'importo massimo di 25mila euro.

Lo sportello è curato e gestito dalla Caritas diocesana che dopo aver ascoltato, raccolto e vagliato la documentazione necessaria e richiesta, ne valuta i requisiti di ammissibilità al finanziamento, esprimendo anche una valutazione e un proprio parere circa la possibilità di una risposta positiva alla domanda presentata. Infine la pratica così redatta viene inviata alla Cassa di Risparmio del Veneto, banca che ha aderito per Padova all'accordo.

I colloqui per accedere al Prestito della Speranza possono essere sostenuti anche a Cittadella, Thiene, Monselice e Vigonza, previo contatto con la sede di Padova.

Alcuni dati. Nel 2016 per il territorio diocesano sono 80 le situazioni affrontate e 52 le risposte positive così diversificate :

- 31 hanno ottenuto il Prestito della Speranza per un valore erogato di 115mila euro (di questi 29 sono stati prestiti di credito sociale a persone e famiglie, mentre due sono stati prestiti cosiddetti "Fare impresa" per avvio o consolidamento di attività economica);

- 3 sono hanno ottenuto il prestito “Sostegno Sociale” per un valore erogato di settemila euro;
- 18 hanno ottenuto aiuto tramite il Centro di Ascolto Caritas per un valore di 8.450 euro .

Le rimanenti 28 sono state per vari motivi non accettate.

Le persone che hanno usufruito di questo servizio sono:

- per la nazionalità: il 70% italiani e il 30% stranieri (prevalentemente da Albania, Tunisia e Marocco);
- per il genere: il 71% sono maschi in un range d'età fra i 41-50 anni;
- per lo stato civile: il 53% sono coniugati e un 30% celibi/nubili;
- per quanto riguarda la famiglia: il 45% ha figli.

Le forme di sostegno sociale descritte sono per le famiglie e le microimprese un paracadute per non precipitare, una boccata d'ossigeno per continuare a vivere nonostante la momentanea difficoltà, ma sono anche iniziative straordinarie realizzate sia al livello locale che a livello nazionale, un gesto questo che esprime la carità da cui è animata da sempre la Chiesa.

3.3 IL POLIAMBULATORIO CARITAS-CUAMM

L'attività dell'ambulatorio medico-infermieristico è iniziata diciannove anni fa (1998) e non si è mai fermata. L'ambulatorio, sin dal suo sorgere, si è caratterizzato non soltanto come un luogo professionale, ma soprattutto come un servizio di accoglienza e umanità, capace di contribuire all'integrazione di tanti stranieri grazie all'attenzione educativa di trasmettere regole sanitarie di base, profilassi e norme igieniche.

L'iniziativa è sorta da alcuni medici, in pensione o in attività, che hanno deciso di dedicare parte del loro tempo alle visite, senza preoccuparsi della situazione economica, della provenienza, dei documenti delle persone che si rivolgono all'ambulatorio, raccogliendo nel tempo inizialmente quanti vivevano in strada: emarginati, senza fissa dimora, immigrati non regolari, e poi mano a mano che la crisi diventava una morsa anche famiglie, minori, pensionati, disoccupati.

Se prima il “mal di denti” era una patologia che risentiva delle condizioni di vita disagiate ed era acuita dalla mancanza di igiene e da un'esistenza vissuta nella precarietà, ora diventa una patologia economica che può sfociare in un dramma, il dramma di chi non ha nessuna possibilità di accedere ai servizi che richiedono pur sempre il pagamento di un ticket.

Nessuna parcella da pagare per italiani e stranieri che dal lunedì al giovedì bussano all'ambulatorio per chiedere una visita medica o una consulenza sanitaria. Nessun compenso per i sette medici (tre italiani e quattro stranieri) che, volontari da decenni, garantiscono il funzionamento di questo servizio alla salute.

Un servizio fondato sul volontariato che resiste al tempo e funziona con efficienza in un settore delicato come quello sanitario, grazie anche alla spinta della carità, del mettersi a disposizione dei poveri, dei meno fortunati, dei sofferenti, motore che non perde colpi e non si ferma alla prima salita.

Il Poliambulatorio fornisce prevalentemente **cure odontoiatriche** e ha visto nel 2016 un'affluenza di **525 persone**: di queste, 240 erano nuovi pazienti. Frequentato per lo più da italiani, il 38% del totale, gli stranieri sono prevalentemente marocchini, albanesi e romeni. Nel 56% dei casi sono maschi a ricevere le cure e nel 28% sono minorenni.

Oltre alle cure odontoiatriche, l'ambulatorio fornisce protesi dentarie gratuite, grazie al contributo di un paio di studi odontotecnici che aiutano producendo protesi su misura che sul mercato sono costosissime.

Negli ultimi anni è sorta un'altra possibilità di aiuto: la fornitura di lenti e occhiali completamente gratuita. Questo è possibile grazie alla collaborazione con CBM Italia Onlus e al consorzio Optopiù che, con oculisti e ottici volontari, presenti in ambulatorio settimanalmente o su richiesta, hanno già consegnato più di 240 occhiali a persone con problemi di vista.

POSTFAZIONE

Un'altra faccia della stessa medaglia

Il rapporto sulla povertà della Caritas di Padova apre una finestra su un tema inedito nell'ambito della reportistica diocesana sui fenomeni di impoverimento: la cosiddetta "povertà energetica". Si tratta in effetti del primo Rapporto di Caritas che si concentra su questo tema, e rappresenta quindi un vero e proprio "apripista" nel novero della riflessione ecclesiale e sociologica sul tema. La difficoltà a sostenere le spese di bollette e utenze varie rappresenta in effetti, anche a livello nazionale, uno dei principali aspetti problematici che pervengono ai Centri di Ascolto promossi o collegati con la Caritas.

A livello nazionale, nel 2010, il 4,9% delle persone incontrate aveva richiesto ai Centri di Ascolto il pagamento di un'utenza o di un bollettino esattoriale (nella classificazione nazionale di Caritas Italiana utilizzata all'interno del sistema Ospoweb le due categorie di richieste sono unificate). Cinque anni dopo, nel 2015, la diffusione di tale forma di richiesta appare molto più significativa, giungendo a interessare il 14,6% dell'intera utenza Caritas.

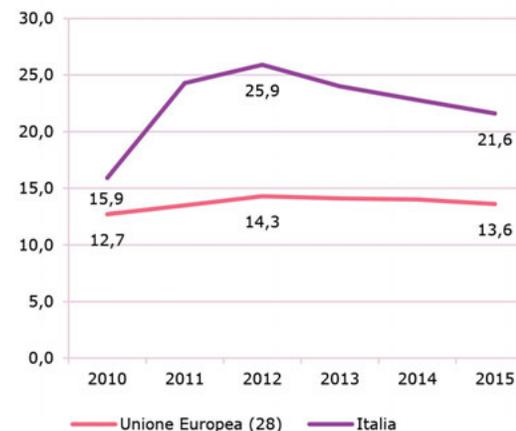
In soli cinque anni, l'incidenza di tale richiesta è cresciuta di quasi dieci punti percentuali, pari a un incremento relativo del 20,4%.

Già da questi dati di sfondo emerge in modo evidente l'urgenza di un aspetto di debolezza economica che interessa un numero crescente di persone, in quella che possiamo considerare come una delle dimensioni personali e familiari forse più intime: quella dell'abitare, o meglio, del buon abitare.

Se infatti chi non può sostenere le spese del gas, dell'elettricità e dell'acqua si colloca comunque un gradino sopra la situazione di povertà assoluta che caratterizza la persona senza dimora, è altrettanto vero che varie situazioni gravose di povertà assoluta si rintracciano anche tra coloro che dispongono di un "tetto per la notte", ma che al di sotto di tale tetto non riescono a trovare quelle dimensioni di comfort ritenute ormai minime e irrinunciabili per una vita dignitosa.

Se nell'ambito ecclesiale, e anche nella letteratura di settore sulla povertà economica di taglio statistico, il tema della difficoltà a sostenere il pagamento delle utenze non ha sempre trovato nel nostro Paese un adeguato e stabile spazio di riflessione, altrettanto non si può dire per la dimensione internazionale, che invece al fenomeno della "Energy Poverty" ha dedicato uno spazio significativo, in più di un'occasione.

A livello statistico, e soffermandoci solamente sull'aspetto specifico delle spese di riscaldamento, i dati forniti dall'Eurostat ci dicono che il numero di persone in difficoltà nel pagamento di questo tipo di spese è rimasto sostanzialmente stabile. Tuttavia, nei paesi più deboli dell'Unione, tra cui l'Italia, il fenomeno è molto più rilevante in termini assoluti e ha anche conosciuto un forte incremento: dal 2010 al 2015 si è passati infatti dal 15,9% degli italiani che aveva manifestato forti difficoltà nel sostenere le spese di riscaldamento al valore del 21,6% registrato nel 2010 (+35,8% in cinque anni).



Incapacità di pagare le spese per il riscaldamento della propria abitazione. Italia e Unione Europea a 28 paesi (% sulla popolazione residente). Anni 2010-2015

Fonte: Eurostat

In tempi recenti, merita attenzione il report del Consiglio d'Europa denominato "Energy Efficiency for Low-Income Households", all'interno del quale il tema viene affrontato da un punto di vista particolare. In estrema sintesi, la tesi avanzata dai ricercatori del rapporto è quella secondo cui la crescente difficoltà di molti cittadini europei nel pagamento delle bollette sta determinando a sua volta un risultato secondario, di non lieve entità: il peggioramento della qualità ambientale del territorio. Infatti, la difficoltà a mantenere energeticamente efficiente lo stock abitativo rende meno vivibili le città, determinando un forte impatto ambientale e un peggioramento complessivo della qualità della vita, oltre che un abbassamento nelle quotazioni immobiliari del territorio di riferimento.

A parte tale aspetto specifico in cui gli aspetti sociali del fenomeno si sovrappongono con dimensioni specifiche di impatto ambientale, è necessario sottolineare che il fenomeno della "Energy Poverty" non riguarda soltanto la

dimensione del territorio in senso astratto, ma la vita concreta delle persone e delle famiglie colpite dalla povertà e dall'indigenza.

Allo stesso tempo, a nostro avviso, l'utilizzo di categorie come quella della povertà energetica, pur riflettendo un fenomeno reale di precarietà economica, contiene al suo interno alcuni aspetti di criticità.

Vi è soprattutto il rischio di produrre infinite sotto-categorizzazioni che non fanno altro che incrementare complessità rispetto a un fenomeno che trova la radice in un sostanziale e unico aspetto centrale di debolezza: la carenza di risorse economiche, da cui a sua volta derivano deprivazioni e restrizioni in tutte le sfere del bisogno umano. In altre parole, se si accetta l'idea di una povertà energetica, con specificità e caratteristiche proprie, si dovrebbe allora accettare l'idea di ulteriori forme di povertà derivanti dalla difficoltà a sostenere tanti altri tipi di spese. Si pensi alla "povertà farmaceutica", alla "povertà sanitaria", alla "povertà scolastica", alla "povertà alimentare", alla "povertà del vestire", e altre ancora.

Tale approccio rischia di produrre effetti di confusione anche nel settore della programmazione dei sistemi di welfare, locali e nazionali. Pur condividendo la necessità di pensare a forme specifiche di tutela e sostegno per coloro che non riescono a onorare determinati impegni economici, relativi a particolari tipologie di spesa, un approccio di taglio eccessivamente "categoriale" rischia di produrre una moltiplicazione incontrollata di bonus e benefit, di natura monetaria e fiscale (tale aspetto è ben descritto all'interno della Parte Seconda del Rapporto della Caritas di Padova, in cui vengono illustrati e messi a confronto i vari sistemi di sostegno economico previsti dalle amministrazioni locali e da alcuni gestori dei servizi).

Tale approccio si pone tra l'altro in contrapposizione con le più recenti tendenze di policy, condivise anche da Caritas Italiana, che vedono invece nell'unitarietà dell'aiuto economico un traguardo di modernità verso cui tendere. A tale riguardo, la recente introduzione del Sostegno per l'Inclusione Attiva e la prossima introduzione del Rei (reddito di inclusione), vanno invece verso la direzione di superare il sistema degli aiuti "a pioggia", a favore di un'unica misura centrale di lotta alla povertà economica, che potrebbe consentire alle famiglie di far fronte ai diversi tipi di spesa personale e familiare, tra cui senza dubbio il pagamento delle utenze domestiche.

Walter Nanni, responsabile dell'Ufficio Studi, Caritas Italiana

Per contribuire

Per contribuire alla crescita dei servizi e offrire un aiuto concreto al miglioramento delle condizioni delle persone in difficoltà, si possono effettuare offerte in denaro alla Caritas Diocesana o all'Associazione Adam Onlus. Le donazioni e le offerte rispettano le destinazioni (causali) indicate dai donatori. La Caritas si impegna a comunicare come vengono utilizzate le risorse economiche pubblicando annualmente il proprio bilancio.

SPECIFICA SEMPRE LA CAUSALE.

Puoi donare a Caritas Padova

Ufficio pastorale della Diocesi di Padova (C.F. 92026380284)

- tramite donazioni online protette (su www.caritaspadova.it);
- tramite consegna diretta presso gli uffici di via Vescovado 29;
- con versamento sul c/c postale n. 10292357 (intestato a Caritas diocesana di Padova);
- attraverso bonifico bancario (intestato a Caritas - Diocesi di Padova) presso Banca Etica filiale di Padova
IBAN: IT27T0501812101000000100400
- predisponendo testamento in favore di Caritas Padova (a tal proposito puoi richiedere informazioni a Caritas Padova, 049 877 1722)

Puoi donare all'Associazione ADAM Onlus

Strumento operativo della Caritas di Padova (via Vescovado 25, 35141 Padova, C.F. 92200730288)

- tramite bonifico bancario (intestato ad Associazione Adam Onlus) a Poste Italiane - Bancoposta,
IBAN: IT64S0760112100001029604178
- tramite bollettino postale sul conto corrente n° 1029604178
- donando il 5x1000 all'Associazione Adam (codice fiscale: 92200730288)

Per informazioni sulla deducibilità fiscale consulta il materiale informativo su www.caritaspadova.it/index.php/cosa-puoi-fare/fai-una-donazione

Finito di stampare nel mese di maggio 2017
da Nuova Grafotecnica - Casalserugo (Pd)

servizio grafico diocesano

Daniele Salmaso (Italia)

Prese l'uomo e lo pose nel giardino dell'Eden, perché lo coltivasse e lo custodisse

Acquarello su carta Arches 38x38 - anno 2017

Workshop con Mustapha Ben Lahmar



CHIESA DI
PADOVA
CARITAS



Associazione
ADAM
onlus

Partner di Caritas Diocesana di Padova