

## SIA - SOSTEGNO PER L'INCLUSIONE ATTIVA

### DOMANDE E RISPOSTE PER I CITTADINI

<b>1. IL SOSTEGNO PER L'INCLUSIONE ATTIVA (SIA)</b> .....	<b>1</b>
1.1 Che cos'è il SIA? .....	1
1.2 A quanto ammonta il beneficio economico? .....	1
1.3 Chi può richiedere il SIA? Quali sono i requisiti? .....	1
1.4 Cos'è la valutazione multidimensionale del bisogno? .....	2
1.5 Per accedere al SIA, il richiedente e i componenti del nucleo familiare devono essere disoccupati? .....	2
1.6 Cosa si intende per "nucleo familiare"? .....	2
1.7 Che cosa si intende per familiare di cittadino italiano o comunitario? .....	3
1.8 Dove e come posso richiedere il SIA? .....	3
1.9 Per richiedere il SIA devo essere già in possesso di una attestazione ISEE? .....	3
1.10 Che cosa succede se la famiglia beneficiaria del SIA non rinnova l'ISEE entro il 15 gennaio? .....	3
1.11 Presentata la domanda, ottengo subito il beneficio economico? .....	3
1.12 Per quanto tempo potrò beneficiare del SIA? .....	4
1.13 Che succede se durante l'erogazione del beneficio perdo uno dei requisiti essenziali? .....	4
1.14 Se cambio residenza perdo il diritto al beneficio? .....	4
1.15 Che cosa succede se cambia la composizione del nucleo familiare? .....	4
1.16 Che succede se cambia la situazione lavorativa? .....	4
1.17 Il beneficio economico del SIA è cumulabile con altre misure di sostegno al reddito? .....	4
1.18 Come faccio a sapere se risultra tra i beneficiari del SIA? .....	5
1.19 Risultra tra i beneficiari ma non ho ricevuto la comunicazione di Poste, che faccio? .....	5
<b>2. LA CARTA SIA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Cos'è la Carta SIA? .....	6
2.2 Come riceverò la Carta SIA? .....	6
2.3 Come faccio a sapere quali sono gli uffici postali abilitati al ritiro della Carta? .....	6
2.4 Quando viene ricaricata la Carta SIA? .....	6
2.5 Sono previste spese a mio carico? .....	6
2.6 Dove posso utilizzare la Carta SIA? .....	6
2.7 Per quanto tempo potrò usare la Carta SIA? .....	6
2.8 Con la Carta SIA posso accedere direttamente alla tariffa elettrica agevolata? .....	7
2.9 La mia Carta SIA funziona 24 ore su 24? .....	7

2.10 Un parente o un amico può utilizzare la mia Carta SIA? .....	7
2.11 Sulla mia Carta SIA non ho più credito, la posso utilizzare ugualmente per ottenere gli sconti? .....	7
2.12 Con la mia Carta SIA posso effettuare acquisti on line? .....	7
2.13 E' necessario firmare la Carta sul retro? .....	7
2.14 Ho bisogno di un codice segreto per fare acquisti con la mia Carta SIA? .....	7
2.15 Chi invia il PIN? .....	7
2.16 Ho ritirato la Carta SIA ma non ho ancora ricevuto il PIN, come mi devo comportare? .....	7
2.17 Cosa devo fare se dimentico o smarrisco il mio PIN? .....	7
2.18 Posso prelevare denaro con la mia Carta SIA? .....	7
2.19 Come e dove posso ricaricare la mia Carta SIA? .....	7
2.20 Come faccio a sapere quanti soldi ho sulla mia Carta SIA? .....	8
2.21 La mia Carta non è più attiva, che cosa è successo? .....	8
2.22 A chi mi devo rivolgere per ricevere informazioni, assistenza o presentare istanza di riesame nel caso in cui la Carta sia stata negata, sospesa o disattivata? .....	8
2.23 Come mi devo comportare se perdo, mi rubano la Carta oppure subisco una truffa? .....	8
2.24 Cosa devo fare se la Carta si danneggia o si smagnetizza? .....	9
2.25 Cosa devo fare se non riesco a utilizzare la mia Carta anche se ho del credito disponibile? .....	9
2.26 Cosa devo fare per cambiare il titolare della carta? .....	9
<b>3. IL PROGETTO PERSONALIZZATO .....</b>	<b>10</b>
3.1 Cos'è il progetto personalizzato? .....	10
3.2 Come vengono costruiti i progetti? .....	10
3.3 Qual è l'obiettivo del progetto? .....	10
3.4 Quali specifiche attività si impegnano a svolgere i beneficiari? .....	10
3.5 In che modo i Comuni predispongono e accompagnano l'attuazione dei progetti? .....	10
3.6 Quando vengono attivati i progetti? .....	11
3.7 Che succede se la famiglia beneficiaria del SIA non sottoscrive il progetto? .....	11
3.8 Cosa succede se la famiglia non rispetta gli impegni previsti nel progetto? .....	11
3.9 Che succede se, dopo aver percepito il beneficio economico, la famiglia non sottoscrive il progetto? .....	11

## 1. Il Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA)

### 1.1 Che cos'è il SIA?

Il Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA) è una misura di contrasto alla povertà destinata alle famiglie in condizioni di fragilità sociale e disagio economico nelle quali sia presente almeno un minorenni oppure un figlio disabile (anche maggiorenne) con genitore, o una donna in stato di gravidanza accertata. La misura prevede: da un lato, l'erogazione di un beneficio economico, corrisposto attraverso una [carta di pagamento elettronica](#) (Carta SIA); dall'altro, l'adesione da parte della famiglia a un [progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa](#) predisposto dai Servizi Sociali del Comune di residenza insieme al nucleo familiare e in collaborazione con gli altri servizi del territorio (i centri per l'impiego, i servizi sanitari, le scuole). Le due parti della misura sono inscindibili: per poter ricevere il beneficio economico la famiglia deve necessariamente aderire al progetto personalizzato. L'obiettivo è migliorare il benessere della famiglia e creare le condizioni per uscire dalla povertà, riconquistando gradualmente l'autonomia.

### 1.2 A quanto ammonta il beneficio economico?

L'ammontare mensile del beneficio corrisposto alla famiglia varia a seconda del numero dei componenti:

- |                  |       |
|------------------|-------|
| ➤ 1 membro       | 80 €  |
| ➤ 2 membri       | 160 € |
| ➤ 3 membri       | 240 € |
| ➤ 4 membri       | 320 € |
| ➤ 5 o più membri | 400 € |

L'intero beneficio dura un anno e viene accreditato con cadenza bimestrale sulla [Carta SIA](#).

### 1.3 Chi può richiedere il SIA? Quali sono i requisiti?

Il componente del nucleo familiare che fa richiesta del SIA deve essere cittadino italiano o comunitario, oppure familiare di un cittadino italiano o comunitario non avente la cittadinanza di uno Stato membro che sia titolare del diritto di soggiorno, oppure cittadino straniero con permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, oppure, titolare di protezione internazionale (asilo politico, protezione sussidiaria).

Il richiedente deve inoltre essere residente in Italia da almeno 2 anni.

Anche il nucleo familiare del richiedente deve essere in possesso di alcuni requisiti.

**Requisiti familiari** - Nel nucleo familiare deve essere presente almeno un minorenni o un figlio disabile, anche maggiorenne, oppure una donna in stato di gravidanza accertata. Se lo stato di gravidanza è l'unico requisito posseduto, la domanda può essere presentata non prima di 4 mesi dalla data presunta del parto, allegando la relativa certificazione medica rilasciata da una struttura pubblica.

**Requisiti economici** - Il nucleo familiare deve possedere un ISEE in corso di validità non superiore a 3.000 euro. I componenti non devono percepire altri trattamenti economici di natura previdenziale, indennitaria ed assistenziale pari o superiori a € 600 mensili, e neppure prestazioni di assicurazione sociale per l'impiego ([NASpi](#)), assegno di disoccupazione ([ASDI](#)) o altro ammortizzatore sociale di sostegno al reddito in caso di disoccupazione involontaria.

La famiglia non deve essere in possesso di:

- autoveicoli immatricolati nei 12 mesi prima della domanda;

- autoveicoli superiori a 1.300 cc immatricolati nei 3 anni antecedenti la domanda;
- motoveicoli di cilindrata superiore a 250 cc immatricolati nei 3 anni antecedenti la domanda.

Requisito relativo alla valutazione multidimensionale del bisogno - La condizione di bisogno della famiglia viene valutata, con l'attribuzione di un punteggio, rispetto a tre dimensioni principali che riguardano: i carichi familiari, la condizione economica e quella lavorativa. Per richiedere la Carta occorre raggiungere un minimo di 45 punti.

#### 1.4 Cos'è la valutazione multidimensionale del bisogno?

Per poter beneficiare del SIA, si opera valutazione complessiva del bisogno che tiene conto di diversi aspetti: i carichi familiari, la situazione economica e la situazione lavorativa. A ciascuna di queste dimensioni viene dato un punteggio sulla base di una scala predefinita. Si può accedere al SIA solo se si raggiunge un punteggio di almeno 45 punti. Sono favoriti i nuclei con il maggior numero di figli minorenni, specie se piccoli (età 0-3); in cui vi è un genitore solo; in cui sono presenti persone con disabilità grave o non autosufficienti. I requisiti familiari sono tutti verificati nella dichiarazione presentata a fini ISEE.

In particolare:

- Per i **carichi familiari** vengono assegnati **massimo 65 punti**, così ripartiti:
  - presenza di due figli di età inferiore a 18 anni → 10 punti, elevati a 20 nel caso di tre figli e a 25 nel caso di quattro o più figli;
  - presenza di almeno un componente di età inferiore a 3 anni → 5 punti;
  - nucleo mono-genitoriale con figli minorenni → 25 punti;
  - presenza di uno o più componenti con accertata disabilità grave → 5 punti, con uno o più componenti in condizione di accertata non autosufficienza → 10 punti.
- Alla **condizione economica** viene assegnato un punteggio **massimo di 25 punti**. Questo punteggio è calcolato in base all'ISEE attraverso la seguente operazione: al valore massimo di 25 punti si sottrae il valore dell'ISEE precedentemente diviso per 120, quindi  $[25 - (ISEE/120)]$ . In altri termini, ogni 600 euro di ISEE si trattengono 5 punti sui 25 di partenza, corrispondenti a ISEE zero. Ad esempio, con ISEE uguale a 600 euro si ottengono 20 punti; con ISEE uguale a 1200 euro si ottengono 15 punti; con ISEE uguale a 2400 euro si ottengono 5 punti, con ISEE uguale a 3000 euro non si ottengono punti aggiuntivi.
- Rispetto alla **condizione lavorativa**, è attribuito un punteggio di **10 punti** nel caso in cui tutti i componenti del nucleo familiare in età attiva si trovino in stato di disoccupazione avendo dichiarato la propria immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa ed alla partecipazione alle misure di politica attiva del lavoro concordate con il centro per l'impiego (vedi articolo 19 del Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150).

#### 1.5 Per accedere al SIA, il richiedente e i componenti del nucleo familiare devono essere disoccupati?

No. La condizione lavorativa, e quindi l'eventuale stato di disoccupazione, è soltanto uno dei fattori che vengono considerati nell'attribuzione del punteggio per la [valutazione multidimensionale del bisogno](#).

#### 1.6 Cosa si intende per "nucleo familiare"?

Si intende il nucleo familiare dichiarato ai fini [ISEE](#) nella Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU). Se nel nucleo è presente un componente di età inferiore ad anni 18, sarà considerato l'ISEE per prestazioni rivolte a minorenni o a famiglie con minorenni; in assenza di minorenni nel nucleo (è il caso di nuclei con solo figli maggiorenni disabili), sarà considerato l'ISEE ordinario. Generalmente, secondo le regole ISEE, il nucleo familiare è costituito dai soggetti che compongono la famiglia anagrafica alla

data di presentazione della DSU, con alcune eccezioni. Salvo casi particolari, i coniugi ed i figli minorenni, anche se non conviventi, fanno parte dello stesso nucleo e a questi soggetti devono essere aggiunte le altre persone presenti sullo stato di famiglia. Gli unici altri soggetti non inclusi nello stato di famiglia che possono essere ordinariamente aggregati sono i figli maggiorenni, se sono a carico fiscale dei genitori e se non sono coniugati e non hanno figli. Inoltre, quando si applica l'ISEE per prestazioni rivolte a minorenni, di solito rileva anche la situazione economica del genitore non coniugato e non convivente, che in alcuni casi fa parte del nucleo (vedi le [Istruzioni per la compilazione della DSU](#)).

### **1.7 Che cosa si intende per familiare di cittadino italiano o comunitario?**

Si considera familiare il coniuge, i discendenti diretti di età inferiore a 21 anni o a carico e quelli del coniuge e gli ascendenti diretti a carico e quelli del coniuge. (Fonte: Decreto legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 "Attuazione della direttiva 2004/38/CE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri").

### **1.8 Dove e come posso richiedere il SIA?**

Il SIA può essere richiesto presso il proprio Comune di residenza. Ciascun Comune indicherà le modalità con cui presentare la domanda: se direttamente e unicamente al Comune stesso oppure presso altri uffici, CAF, ecc. Il modulo di domanda è scaricabile dai portali del [Ministero del lavoro e delle politiche sociali](#) e dell'[INPS](#) oppure può essere richiesto al Comune o agli altri soggetti eventualmente incaricati, e una volta compilato andrà a questi consegnato. Prima di fare la richiesta, è opportuno verificare di essere in possesso dei [requisiti](#) richiesti e di un'attestazione [ISEE](#) in corso di validità. La domanda potrà essere presentata solo se contiene l'autocertificazione del possesso di tutti i requisiti richiesti. Non è richiesta l'autocertificazione unicamente per il requisito relativo alla valutazione multidimensionale del bisogno, che verrà calcolato dall'Inps. Tuttavia, nel caso risultasse evidente il mancato possesso di tale requisito, è inutile presentare la domanda.

### **1.9 Per richiedere il SIA devo essere già in possesso di una attestazione ISEE?**

Si. È importante che il richiedente sia già in possesso di un'attestazione dell'[ISEE](#) in corso di validità al momento in cui fa la domanda per il SIA. Nella valutazione della domanda, infatti, si tiene conto delle informazioni già espresse nella Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) utilizzata ai fini ISEE. A tal fine si ricorda la DSU ha validità dal momento della presentazione fino al 15 gennaio dell'anno successivo.

### **1.10 Che cosa succede se la famiglia beneficiaria del SIA non rinnova l'ISEE entro il 15 gennaio?**

Se la famiglia non rinnova l'attestazione ISEE entro il 15 gennaio 2017, il diritto al beneficio viene sospeso a decorrere dal bimestre successivo (marzo-aprile 2017). Se l'ISEE viene rinnovato dopo il 15 gennaio, il beneficio viene riattivato dal bimestre successivo a quello di presentazione della nuova Dichiarazione ISEE (DSU), compresi gli arretrati relativi ai mesi precedenti.

Per il bimestre gennaio-febbraio 2017, vale l'ISEE in vigore al momento della presentazione della domanda SIA.

### **1.11 Presentata la domanda, ottengo subito il beneficio economico?**

Prima di ottenere il beneficio economico, ogni domanda è sottoposta alla verifica dei requisiti che vengono autocertificati nel modulo di richiesta (sulla base dei dati e delle verifiche negli archivi amministrativi dei Comuni, dell'INPS e dell'Agenzia delle entrate), nonché alla verifica della [valutazione multidimensionale del bisogno](#), che deve raggiungere un punteggio di almeno 45 punti, calcolato sulla base della situazione familiare, della condizione economica e di quella lavorativa.

### **1.12 Per quanto tempo potrò beneficiare del SIA?**

Il SIA dura un anno. Il beneficio economico è concesso bimestralmente e viene erogato attraverso una carta di pagamento elettronica ([Carta SIA](#)).

Nel corso del 2017 il SIA dovrebbe essere sostituito dal Reddito di Inclusione (secondo il Disegno di legge approvato alla Camera il 14 luglio 2016 e attualmente in discussione al Senato). Saranno i provvedimenti attuativi del Reddito di Inclusione a stabilire la possibilità di accedere al beneficio per coloro che permangono in una condizione di bisogno dopo aver percepito il SIA per tutta la sua durata.

### **1.13 Che succede se durante l'erogazione del beneficio perdo uno dei requisiti essenziali?**

Se mentre sta percependo il SIA, la famiglia perde uno dei [requisiti](#) essenziali per averne diritto, il beneficio sarà revocato. Infatti il richiedente deve essere in possesso dei requisiti di cittadinanza e residenza, dei requisiti familiari e dei requisiti economici non solo al momento della presentazione della domanda ma anche per tutta la durata del beneficio (1 anno). Il possesso del requisito relativo alla [valutazione multidimensionale del bisogno](#) (45 punti) è invece richiesto solo al momento della presentazione della domanda.

### **1.14 Se cambio residenza perdo il diritto al beneficio?**

No. Il SIA è una misura nazionale e pertanto è attiva in tutte le Regioni. Se successivamente alla presentazione della domanda il richiedente cambia residenza, deve comunicare la variazione agli uffici dove ha presentato la domanda. Se il nucleo familiare ha già sottoscritto il [progetto di attivazione sociale e lavorativa](#), deve comunicare subito la variazione di residenza all'équipe multidisciplinare che segue il progetto affinché valuti un eventuale trasferimento presso un altro Comune.

### **1.15 Che cosa succede se cambia la composizione del nucleo familiare?**

In caso di nascita o decesso di un componente, rispetto a quanto dichiarato a fini ISEE, i nuclei familiari sono tenuti a presentare entro due mesi dall'evento una dichiarazione ISEE aggiornata. In tali casi l'ammontare del beneficio è rideterminato sulla base del numero di componenti risultante dalla nuova Dichiarazione ISEE (DSU), a partire dal bimestre successivo alla presentazione della medesima dichiarazione, fermo restando il possesso dei requisiti.

In caso di altre variazioni nella composizione del nucleo familiare (ad esempio separazione dei genitori), il beneficio decade dal bimestre successivo alla variazione e la richiesta del beneficio può essere eventualmente ripresentata per il nuovo nucleo.

La variazione nella composizione del nucleo deve comunque essere comunicata al servizio sociale del Comune responsabile dell'attuazione del progetto personalizzato.

### **1.16 Che succede se cambia la situazione lavorativa?**

Se la situazione lavorativa di un membro della famiglia cambia nel corso dell'erogazione del beneficio, egli è tenuto a comunicare all'INPS, entro 30 giorni dall'inizio dell'attività, il reddito annuo previsto, a pena di decadenza dal beneficio.

### **1.17 Il beneficio economico del SIA è cumulabile con altre misure di sostegno al reddito?**

Dall'ammontare del beneficio vengono sottratte le somme di eventuali altre prestazioni percepite con analoghe finalità. In particolare: la [Carta acquisti ordinaria](#), se il titolare del beneficio è minorenni; l'incremento del Bonus bebè per le famiglie con ISEE basso. L'Assegno per nucleo familiare con almeno tre figli minori, se la famiglia possiede i requisiti per accedervi, sarà ridotto a prescindere dall'effettiva richiesta dell'assegno. Inoltre, non può accedere al SIA chi è già

beneficiario della [NASp](#), dell'[ASDI](#) o altri strumenti di sostegno al reddito dei disoccupati, e chi è beneficiario della [Carta acquisti sperimentale](#).

#### **1.18 Come faccio a sapere se risulterò tra i beneficiari del SIA?**

In caso di accoglimento della domanda, il richiedente riceverà la comunicazione di Poste Italiane che lo invita a ritirare la Carta presso gli Uffici postali abilitati. Qualora la domanda non venga accolta, il richiedente riceverà una comunicazione dal Comune secondo le forme stabilite dal Comune medesimo. In assenza di comunicazioni, per sapere se la propria domanda è stata accolta occorre rivolgersi al Comune o all'ufficio dove è stata presentata la domanda.

#### **1.19 Risultato tra i beneficiari ma non ho ricevuto la comunicazione di Poste, che faccio?**

Può presentarsi presso gli uffici postali abilitati, munito di carta d'identità e codice fiscale, e ritirare la [Carta SIA](#).

## 2. La Carta SIA

### 2.1 Cos'è la Carta SIA?

La Carta SIA è una carta di pagamento elettronico su cui viene caricato, ogni due mesi, il sussidio economico corrisposto alle famiglie beneficiarie del SIA. Con questa Carta è possibile effettuare acquisti in tutti i supermercati, negozi alimentari, farmacie e parafarmacie abilitati al circuito Mastercard. La Carta può essere anche utilizzata presso gli uffici postali per pagare le bollette elettriche e del gas e dà diritto a uno sconto del 5% sugli acquisti effettuati nei [negozi e nelle farmacie convenzionate](#), con l'eccezione degli acquisti di farmaci e del pagamento di ticket. La Carta ha le medesime condizioni di utilizzo di quella già in uso per il [Programma Carta Acquisti](#), con la differenza che non permette di accedere in modo automatico alla [tariffa elettrica agevolata](#). Per informazioni sul suo utilizzo si possono consultare le pagine dedicate alla Carta acquisti disponibili sui siti del [Ministero del lavoro e delle politiche sociali](#), del [Ministero dell'Economia](#) e di [Poste italiane](#).

### 2.2 Come riceverò la Carta SIA?

Se la verifica dei requisiti per accedere al beneficio dà esito positivo, Poste Italiane invia al richiedente una comunicazione con la quale lo invita a ritirare presso gli uffici abilitati la Carta, sulla quale è già accreditato il beneficio relativo al primo bimestre. Successivamente, Poste Italiane invia presso l'indirizzo del titolare, in busta chiusa, il codice personale segreto, "PIN", assegnato alla Carta.

### 2.3 Come faccio a sapere quali sono gli uffici postali abilitati al ritiro della Carta?

Sul [sito di Poste Italiane](#) si può cercare l'ufficio postale più vicino tra quelli con i servizi "Carte - Carta acquisti" oppure si può richiedere l'elenco degli uffici abilitati in qualunque ufficio postale.

### 2.4 Quando viene ricaricata la Carta SIA?

La Carta viene rilasciata da Poste con la disponibilità finanziaria relativa al primo bimestre e viene ricaricata ogni due mesi. L'erogazione del beneficio economico decorre dal bimestre successivo a quello di presentazione della domanda (ad esempio, per le domande presentate entro il 31 ottobre 2016 il beneficio sarà concesso con decorrenza novembre-dicembre 2016).

### 2.5 Sono previste spese a mio carico?

No, l'utilizzo della Carta è completamente gratuito e non ci sono commissioni da pagare.

### 2.6 Dove posso utilizzare la Carta SIA?

La Carta può essere utilizzata esclusivamente nei negozi alimentari, farmacie e parafarmacie abilitati al circuito MasterCard. Può essere inoltre utilizzata negli uffici postali per pagare bollette elettriche e del gas. La Carta inoltre dà diritto a uno sconto del 5% sugli acquisti effettuati nei [negozi e nelle farmacie convenzionate](#), con l'eccezione degli acquisti di farmaci e del pagamento di ticket. Lo sconto è cumulabile con altre iniziative promozionali o sconti applicati in favore della generalità della clientela, nonché con quelle del medesimo genere garantite ai titolari di carte fedeltà rilasciate dai negozi stessi (es. dai supermercati). A seconda dei negozi, lo sconto può essere riconosciuto tramite deduzione immediata dal conto di spesa, oppure con un "buono" utilizzabile per effettuare acquisti. Inoltre, in base alla convenzione Federfarma, i titolari di Carta SIA, quando effettuano in farmacia un acquisto pagato con la Carta stessa, hanno diritto alla misurazione gratuita della pressione arteriosa e/o del peso corporeo.

### 2.7 Per quanto tempo potrò usare la Carta SIA?

Il beneficio economico dura un anno e viene erogato ogni due mesi. La Carta verrà caricata dal bimestre successivo a quello di presentazione della domanda.



### **2.8 Con la Carta SIA posso accedere direttamente alla tariffa elettrica agevolata?**

No. Con la Carta SIA si possono solo pagare le bollette elettriche presso gli Uffici postali. È possibile comunque accedere alla tariffa elettrica agevolata seguendo la procedura ordinaria prevista per tutti i nuclei familiari in disagio economico intestatari, per la sola abitazione di residenza, di un contratto di fornitura elettrica. Le informazioni sono disponibili sul sito dell'[Autorità per l'energia elettrica e il gas](#).

### **2.9 La mia Carta SIA funziona 24 ore su 24?**

Sì.

### **2.10 Un parente o un amico può utilizzare la mia Carta SIA?**

No, la Carta può essere utilizzata solo dal titolare e non deve essere ceduta ad altri.

### **2.11 Sulla mia Carta SIA non ho più credito, la posso utilizzare ugualmente per ottenere gli sconti?**

Sì.

### **2.12 Con la mia Carta SIA posso effettuare acquisti on line?**

No, la Carta può essere utilizzata solo per effettuare pagamenti presso gli [esercizi convenzionati](#).

### **2.13 E' necessario firmare la Carta sul retro?**

Sì, la Carta deve essere firmata sul retro dal titolare al momento del ritiro presso l'Ufficio postale.

### **2.14 Ho bisogno di un codice segreto per fare acquisti con la mia Carta SIA?**

Sì. Ogni Carta possiede un codice personale, il PIN, che verrà inviato da Poste al titolare della Carta successivamente al ritiro di questa. Il titolare dovrà assicurarsi che rimanga segreto, non sia comunicato a terzi, non sia trascritto sulla Carta né conservato insieme ai propri documenti o alla Carta stessa.

Per utilizzare la Carta presso gli sportelli automatici (ATM) Postamat e negli uffici postali si dovrà digitare il PIN. Per utilizzare la Carta presso gli esercizi commerciali convenzionati è invece sufficiente che il titolare firmi la ricevuta emessa dal POS. In questo caso gli esercizi commerciali potranno richiedere al titolare l'esibizione di un valido documento di riconoscimento.

### **2.15 Chi invia il PIN?**

Poste Italiane invia il PIN con una comunicazione a mezzo posta, immediatamente dopo il ritiro della Carta SIA.

### **2.16 Ho ritirato la Carta SIA ma non ho ancora ricevuto il PIN, come mi devo comportare?**

Il codice PIN è inviato da Poste presso l'indirizzo indicato dal richiedente. Per una verifica ed, eventualmente, per richiedere un duplicato del codice PIN, il titolare della Carta si deve rivolgere presso gli uffici postali.

### **2.17 Cosa devo fare se dimentico o smarrisco il mio PIN?**

Si può recare presso un Ufficio postale abilitato che provvederà a inviare una copia del PIN a mezzo posta.

### **2.18 Posso prelevare denaro con la mia Carta SIA?**

No, non è possibile prelevare contanti. Il suo uso è consentito negli ATM Postamat solo per controllare il saldo e la lista movimenti.

### **2.19 Come e dove posso ricaricare la mia Carta SIA?**

Il titolare non può ricaricare la Carta. Gli accrediti (bimestrali) vengono eseguiti direttamente da Poste che ne invia comunicazione al titolare.

## 2.20 Come faccio a sapere quanti soldi ho sulla mia Carta SIA?

Il titolare può consultare saldo e lista movimenti presso gli uffici postali, gli sportelli automatici ATM Postamat e sul sito di Poste. E' attivo, inoltre, il servizio di comunicazione del saldo della Carta tramite SMS attraverso le seguenti modalità:

1. telefonando da telefono fisso al numero verde 800.666.888 (gratuito);
2. telefonando da telefono mobile al numero 199.100.888, che prevede l'addebito del costo della comunicazione al chiamante (per conoscere i costi contattare il proprio gestore telefonico).

In entrambi i casi, seguendo le istruzioni della voce guida si può registrare un numero di cellulare, sul quale, da quel momento, verrà inviato un SMS che comunicherà l'importo di ogni nuovo accredito o di ogni acquisto effettuato con la Carta, con relativo saldo disponibile.

Inoltre, chiamando dal numero di cellulare registrato il numero verde gratuito 800.130.640, si riceverà immediatamente un SMS con il saldo disponibile sulla Carta.

## 2.21 La mia Carta non è più attiva, che cosa è successo?

La Carta può essersi smagnetizzata o danneggiata, nel qual caso occorre richiederne la sostituzione a Poste Italiane. È anche possibile che la Carta sia stata disattivata perché dagli accertamenti effettuati sui dati e sulle dichiarazioni fornite dal richiedente in occasione della presentazione della domanda è emerso il mancato soddisfacimento dei requisiti che danno diritto ad accedere al SIA. Un caso diverso è quello in cui nel corso del tempo siano venuti meno i requisiti necessari per l'accesso al beneficio, ad esempio perché non si è sottoscritto il [progetto personalizzato](#) oppure perché si è modificata la condizione di bisogno del nucleo familiare. In tal caso gli accrediti relativi ai bimestri successivi vengono sospesi, ma la Carta rimane attiva, affinché il titolare possa utilizzare le somme regolarmente accreditate in precedenza e non spese.

## 2.22 A chi mi devo rivolgere per ricevere informazioni, assistenza o presentare istanza di riesame nel caso in cui la Carta sia stata negata, sospesa o disattivata?

Il richiedente potrà visualizzare lo stato della lavorazione della propria domanda accedendo con il PIN personale al portale INPS. La gestione delle richieste di chiarimenti è a carico delle Strutture territoriali INPS. Qualora la domanda non sia ritenuta idonea per mancato possesso dei requisiti, il cittadino potrà chiedere informazioni e presentare, eventualmente, una richiesta di riesame:

- rivolgendosi direttamente all'INPS, tramite il [Contact Center Multicanale](#) (CCM) o il canale Web [Inps Risponde](#).
- recandosi presso il proprio Comune (quello in cui ha presentato domanda). (Se il Comune interpellato non è in grado di fornire una risposta alle richieste di chiarimenti dei cittadini, potrà inviare una richiesta di ulteriore approfondimento alla Direzione provinciale o alle Strutture INPS individuate e competenti territorialmente, utilizzando obbligatoriamente il canale PEC).

Se l'accredito del beneficio viene sospeso per il venir meno dei requisiti, il cittadino verrà informato dal proprio Comune. Eventuali informazioni e chiarimenti possono essere richiesti al proprio Comune oppure all'Inps tramite il [Contact Center Multicanale](#) (CCM) o il canale Web [Inps Risponde](#).

## 2.23 Come mi devo comportare se perdo, mi rubano la Carta oppure subisco una truffa?

In caso di smarrimento o furto, si può chiedere il blocco della Carta telefonando al numero verde gratuito 800.902.122 (se in Italia) o al numero 0039.049.2100.149 (se all'estero). L'operatore comunicherà il "numero di blocco". In seguito, sarà necessario presentare una denuncia all'Autorità Giudiziaria o di pubblica sicurezza e, entro due giorni lavorativi bancari dalla telefonata, rivolgersi

ad un Ufficio postale fornendo il "numero di blocco" e una copia della denuncia. Presso lo stesso Ufficio si potrà richiedere una nuova Carta sulla quale sarà accreditato il saldo della Carta bloccata.

#### **2.24 Cosa devo fare se la Carta si danneggia o si smagnetizza?**

In caso di Carta smagnetizzata o difettosa è necessario rivolgersi agli Uffici postali abilitati per richiederne la sostituzione. Il titolare dovrà restituire la Carta e l'eventuale saldo residuo sarà trasferito sulla nuova Carta.

#### **2.25 Cosa devo fare se non riesco a utilizzare la mia Carta anche se ho del credito disponibile?**

Per le anomalie di utilizzo che si verificano dopo la consegna e l'attivazione della Carta occorre rivolgersi, analogamente a tutti i clienti titolari di carte rilasciate da Poste, al numero verde 800 003322.

#### **2.26 Cosa devo fare per cambiare il titolare della carta?**

Il richiedente, cui sia stata automaticamente intestata la titolarità della carta, può indicare un diverso titolare. Sarà disponibile sul sito dell'Inps l'apposito modulo di variazione.

Nel caso di morte del titolare, un componente del nucleo familiare beneficiario dovrà indicare il nuovo titolare della Carta rivolgendosi al Comune dove ha presentato la domanda (vedi [quesito 1.13](#))

## 3. Il Progetto personalizzato

### 3.1 Cos'è il progetto personalizzato?

Il progetto personalizzato è un programma coordinato di interventi che il servizio sociale del Comune costruisce insieme alla famiglia dopo averne valutato le problematiche e i bisogni. L'obiettivo è stabilire con la famiglia una relazione di aiuto che sia partecipata, continua nel tempo e trasparente, per migliorarne il benessere e favorire il percorso verso l'autonomia.

Gli interventi possono riguardare l'inserimento lavorativo (orientamento al lavoro, attività di formazione, esperienze di apprendistato, misure di attivazione lavorativa come tirocini e borse lavoro, sostegno a percorsi di lavoro autonomo, ecc.) e/o l'inclusione sociale (sostegno all'alloggio, assistenza educativa domiciliare, servizi di sostegno alla genitorialità o di mediazione culturale, ecc.). Particolare attenzione verrà data al benessere dei bambini nella sfera dell'istruzione, della salute e della socialità.

### 3.2 Come vengono costruiti i progetti?

I progetti vengono costruiti dai servizi sociali del Comune insieme al nucleo familiare e attraverso la collaborazione con gli altri servizi del territorio (i centri per l'impiego, i servizi sanitari, le scuole). I servizi di accompagnamento e le misure di attivazione vengono predisposti sulla base delle [Linee guida](#) fissate a livello nazionale dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali d'intesa con le Regioni.

### 3.3 Qual è l'obiettivo del progetto?

L'obiettivo è fornire alle famiglie gli strumenti per fronteggiare il disagio, rinsaldare i legami sociali e riconquistare gradualmente l'autonomia attraverso interventi coordinati su più fronti e progettati sulla base dei bisogni specifici del nucleo familiare.

### 3.4 Quali specifiche attività si impegnano a svolgere i beneficiari?

Aderendo al progetto, la famiglia beneficiaria del SIA si impegna a svolgere specifiche attività individuate insieme ad una équipe multidisciplinare e progettate sulla base di una valutazione delle problematiche e dei bisogni dell'intero nucleo familiare. Le attività presuppongono contatti frequenti e costanti con gli operatori di riferimento del Comune e possono riguardare la ricerca attiva di lavoro, la partecipazione a corsi di formazione o a iniziative di attivazione (tirocini, borse di lavoro, ecc.), l'accettazione di offerte di lavoro, la frequenza e l'impegno scolastico, comportamenti di prevenzione e cura della salute, ecc.

### 3.5 In che modo i Comuni predispongono e accompagnano l'attuazione dei progetti?

I servizi sociali comunali progettano, d'intesa con il nucleo familiare, una serie di interventi personalizzati di consulenza, orientamento, monitoraggio, attivazione di prestazioni sociali e accanto a questi, un complesso di interventi in collaborazione con altri servizi pubblici e privati del territorio. A tal fine promuovono o rafforzano:

- accordi di collaborazione in rete con le amministrazioni competenti sul territorio in materia di servizi per l'impiego, tutela della salute e istruzione, nonché con soggetti privati che si occupano di interventi per il contrasto alla povertà, con particolare riferimento agli enti non profit;
- servizi di segretariato sociale per facilitare l'accesso dei cittadini al SIA;
- servizio sociale professionale per la valutazione multidimensionale dei bisogni e la presa in carico del nucleo familiare;

- équipe multidisciplinare per l'attuazione del progetto, in cui il personale del servizio sociale professionale, ove opportuno, collabora con il personale competente della rete territoriale dei servizi;
- interventi e servizi per l'inclusione attiva, inclusi, ove opportuno, servizi comunali di orientamento al lavoro, assistenza educativa domiciliare, sostegno al reddito complementare al beneficio, sostegno all'alloggio.

### **3.6 Quando vengono attivati i progetti?**

Per le richieste presentate fino al 31 ottobre 2016, i progetti devono essere attivati entro 90 giorni dal primo accreditamento del beneficio economico (che avviene nel bimestre successivo) e per almeno il 50% dei beneficiari. Per le richieste presentate dopo il 31 ottobre 2016, i progetti devono essere attivati per tutti i beneficiari entro 60 giorni dal primo accreditamento del beneficio.

### **3.7 Che succede se la famiglia beneficiaria del SIA non sottoscrive il progetto?**

Se la famiglia non sottoscrive il progetto oppure i suoi componenti ne violano ripetutamente gli obblighi o assumono frequentemente comportamenti inconciliabili con gli obiettivi, i Comuni possono stabilire la revoca o l'esclusione della famiglia dal beneficio economico.

### **3.8 Cosa succede se la famiglia non rispetta gli impegni previsti nel progetto?**

Se i componenti del nucleo familiare, senza giustificato motivo, non si presentano alle convocazioni o agli appuntamenti con i competenti servizi del Comune responsabili del progetto, il beneficio economico mensile viene decurtato del 25%. In caso di seconda mancata presentazione non giustificata, la decurtazione è pari a una mensilità. In caso di ulteriore mancata presentazione non giustificata, il nucleo familiare perde il beneficio.

Con riferimento alle attività di ricerca attiva di lavoro, di formazione e di accettazione di congrue offerte di lavoro, sono previste decurtazioni ed eventualmente la perdita del beneficio, secondo regole analoghe a quelle applicate per l'[ASDI](#).

In particolare, in caso di mancata partecipazione senza un giustificato motivo, ad attività di ricerca attiva di lavoro, a iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro quali, ad esempio, la stesura del curriculum vitae e la preparazione per sostenere colloqui di lavoro o altra iniziativa di orientamento, la prima volta è prevista la decurtazione di una mensilità e, quella successiva, la decadenza dalla prestazione.

In caso di mancata adesione, senza un giustificato motivo, a iniziative di carattere formativo o altra iniziativa di politica attiva o di attivazione, o di accettazione di congrue offerte di lavoro è prevista la decadenza dalla prestazione.

### **3.9 Che succede se, dopo aver percepito il beneficio economico, la famiglia non sottoscrive il progetto?**

Se non viene sottoscritto il progetto, il beneficio economico viene sospeso a partire dal bimestre successivo a quello in cui il progetto avrebbe dovuto essere sottoscritto.