



Fondo pensione complementare per i lavoratori dipendenti dai datori di lavoro
operanti nel territorio del Trentino Alto Adige
iscritto all'albo dei fondi pensione con il numero 93

CARTA DEI SERVIZI

Versione approvata dal CDA di Laborfonds il 20 ottobre 2009

1. Premessa

1.1 Il Fondo pensione Laborfonds

1.2 I servizi del Fondo pensione

1.3 La Carta dei Servizi

2. I principi fondamentali

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

2.2 Continuità

2.3 Partecipazione

2.4 Cortesia

2.5 Efficacia ed efficienza

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

2.7 Caratteristiche principali dei servizi

3. Standard di qualità del servizio

3.1. Bilinguismo

3.2 Tempi caratteristici del rapporto con l'utente

3.3 Accessibilità al servizio

3.4 Mancato rispetto dei tempi

4. Informazioni all'utente

5. La tutela: procedura dei reclami; sportello reclami; conciliazione extragiudiziale delle controversie

5.1. Reclami inoltrati al Fondo pensione

5.2. Ufficio unico sportello reclami del Fondo pensione

5.3. Conciliazione extragiudiziale delle controversie

6. Rimborso forfettario per il mancato rispetto degli impegni di cui alla Tabella 1 allegata

7. Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

8. Servizi di consulenza all'utente

9. Validità della Carta dei Servizi del Fondo pensione. Revisione

Allegati:

- + Tabella 1 – Riassunto degli standard di qualità
- + Modulo per reclami
- + Sommario del contenuto della Carta

1. PREMESSA

1.1 IL FONDO PENSIONE LABORFONDS

Il Fondo Pensione complementare per i lavoratori dipendenti dai datori di lavoro operanti nel territorio del Trentino Alto Adige denominato “Fondo Pensione Laborfonds” (di seguito: “Fondo Pensione” oppure “Laborfonds”) è un Fondo di previdenza complementare disciplinato dal D. Lgs. N. 252/2005 e successive modifiche. La sede legale del Fondo pensione è a Bolzano, via della Mostra, 11/13.

Laborfonds è stato autorizzato all'esercizio dell'attività con delibera della Commissione di Vigilanza sui fondi pensione in data 19 aprile 2000. È iscritto all'albo dei fondi pensione con il numero 93.

Laborfonds beneficia degli interventi stabiliti nella Legge Regionale del Trentino-Alto Adige 27 febbraio 1997, n. 3 ed è a tal fine convenzionato con il PensPlan Centrum S.p.A. (di seguito anche “Centrum”), il quale fornisce i servizi logistici, amministrativi e contabili.

Il PensPlan Centrum S.p.A., service provider di Laborfonds, quale prima società del settore, ha ottenuto la certificazione ISO 9001 per il proprio sistema di gestione per la qualità nel seguente campo applicativo: *“Progettazione ed erogazione di servizi connessi alla gestione di fondi pensione: consulenza tecnica per la gestione amministrativa/contabile di fondi pensione; servizi nell'ambito del coordinamento e della promozione dell'attività dei fondi pensione e dell'informazione sulla previdenza complementare”*.

A seguito della convenzione stipulata con il PensPlan Centrum S.p.A. per lo svolgimento dei servizi logistici, amministrativi e contabili, Laborfonds applica gli standards espressi nella Carta dei Servizi del Centrum stesso. Il rispetto degli standards è garantito agli utenti in base alla ricordata convenzione tra Centrum e Laborfonds. Laborfonds si obbliga, nei confronti dei propri utenti, ad inoltrare qualsiasi richiesta nella giornata stessa od in quella successiva e comunque – in caso di oggettiva impossibilità al rispetto di tale termine – entro il più breve termine possibile, in modo tale da garantire che il Centrum possa soddisfare le richieste stesse in conformità a quanto previsto negli standards. Per i ritardi nell'inoltro delle richieste, Laborfonds si assume la responsabilità nei confronti dell'utente, in particolare con riferimento al rimborso di cui al punto 6.

1.2 I SERVIZI DEL FONDO PENSIONE

I compiti svolti dal Fondo pensione sono tutti quelli ricollegabili al perseguimento delle finalità individuate dalla statuto associativo, in conformità alla normativa vigente ed inerenti alla maturazione di rendite di previdenza complementare. Il Fondo pensione, per il tramite anche del Centrum, in particolare:

- + svolge tutte le attività amministrative atte a consentire lo svolgimento dei compiti degli organi associativi;
- + presta i servizi amministrativi, contabili, logistici e consulenziali agli iscritti ed ai potenziali aderenti;
- + fornisce informazione e promozione sul Fondo pensione ed in generale sulla previdenza complementare;
- + svolge attività di consulenza in ordine al risparmio previdenziale da parte degli iscritti e dei potenziali aderenti.

Sono destinatari dei servizi del Fondo pensione gli iscritti nonché, per quanto compete, i potenziali aderenti.

1.3 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che il Fondo pensione assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito. Obiettivo prioritario del Fondo pensione è il continuo miglioramento della qualità dei servizi prestati. Scopo della presente Carta dei Servizi è quello di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

La presente Carta, che si inserisce nel quadro più ampio e articolato di promozione della qualità, è redatta in conformità ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici indicati nel D.P.C.M. 27 gennaio 1994.

Per quanto possibile, la Carta dei Servizi tiene conto dello *“schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale”* (pubblicato in G. U. n. 4 del 5 gennaio 1996). La Carta dei servizi rispetta altresì i principi sugli organi extragiudiziali delle controversie in materia di consumo contenuti nel D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (il cosiddetto “Codice del Consumo”), nonché nelle Raccomandazioni della Commissione UE n. 98/257/CE del 30 marzo 1998 e n. 2001/310/CE del 4 aprile 2001.

La Carta dei Servizi riporta i principali fattori di qualità, sia con riferimento alle caratteristiche dei servizi, sia con riferimento alle prestazioni inerenti al rapporto Fondo pensione – utenti, ed ha le seguenti funzioni:

- + tutela giuridica degli utenti dei servizi prestati dal Fondo pensione;
- + miglioramento della qualità dei servizi prestati dal Fondo pensione;
- + patto contratto tra utenti e Fondo pensione;
- + motivazione del personale del Fondo sui valori ed i principi di efficienza ed efficacia.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Il Fondo pensione, in conformità a quanto stabilito nel proprio statuto, svolge i propri compiti ispirandosi al principio di uguaglianza tra gli utenti e di pari dignità tra Fondo pensione stesso ed utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Fondo pensione e utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Fondo pensione, nei limiti definiti dalla legislazione nazionale e regionale, garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti, a tutti gli utenti.

Il Fondo pensione si impegna a garantire parità di trattamento a tutti i cittadini, sia nel rapporto diretto nelle proprie sedi, sia nel rapporto indiretto che si instaura nello svolgimento delle attività istituzionali. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti portatori di handicap, degli anziani e degli utenti socialmente più deboli.

Il Fondo pensione nei confronti degli utenti si impegna ad agire, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2 CONTINUITA'

Il Fondo pensione assume come impegno prioritario quello di garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni, dovute per lo più ad aggiornamenti del sistema informatico, in modo da arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Consapevole del fatto che la previdenza complementare è destinata a protrarsi nel lungo periodo il Fondo pensione adotta soluzioni coerenti con l'obiettivo di

mantenere la qualità dei propri servizi al passo con le evoluzioni normative, tecniche e informatiche.

2.3 PARTECIPAZIONE

Il Fondo pensione riconosce che la partecipazione degli utenti costituisce una importante risorsa per lo stesso e per il perseguimento di standard ottimali dei servizi e delle attività prestati.

Il Fondo pensione promuove e facilita la partecipazione degli utenti, anche attraverso le associazioni alle quali aderiscono, per assicurare la corretta erogazione dei servizi. In particolare, Laborfonds coinvolge periodicamente sulla gestione del Fondo e sulle scelte strategiche le associazioni dei lavoratori e dei datori di lavoro che hanno sottoscritto l'accordo istitutivo del Fondo con comunicazioni e apposite riunioni. Sono stati istituiti, con il Regolamento attuativo della normativa regionale in materia di previdenza complementare (DPGR 4 novembre 2002, n. 16/L), il Comitato di coordinamento, quale strumento concreto di collaborazione e coordinamento tra la Regione, e per essa il PensPlan Centrum S.p.A. e tutte le parti istitutive nonché tutti i fondi pensione coinvolti nel Progetto PensPlan; ed inoltre il Comitato per il sostegno contributivo, con il relativo Comitato esecutivo. A fini di partecipazione, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, inoltrare reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni associative che lo riguardano.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il personale del Fondo pensione è tenuto a fornire le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche. Ciascun ufficio è munito di targhetta identificativa del nominativo del dipendente ivi preposto. Tali targhette sono chiaramente visibili dall'utente che accede alle sedi associative.

2.4 CORTESIA

Il Fondo pensione si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni, in modo da agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste, avendo come riferimento di base l'obiettivo di strutturare le proprie attività avendo a riferimento le esigenze dei soggetti più deboli sul piano culturale e sociale. Tale principio teso ad evitare l'esclusione si applica con particolare riferimento agli aspetti di tutela linguistica. A tal fine il Fondo pensione si impegna ad offrire agli utenti dei propri servizi, interlocutori in lingua tedesca ed italiana e possibilmente di madrelingua.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Fondo pensione persegue, quale obiettivo della strategia associativa, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Il Fondo pensione si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

2.7 CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEI SERVIZI

Le caratteristiche principali dei servizi prestati dal Fondo pensione sono riportate di seguito, come spiegazione/integrazione dello Statuto/Regolamento, consultabile, presso le sedi associative e sul sito internet www.laborfonds.it.

Servizi per l'adesione al Fondo pensione

Informazione e promozione delle adesioni

Gestione dei moduli di adesione

Servizi durante la permanenza nel Fondo pensione

Vengono effettuati tutti i servizi necessari per il funzionamento del Fondo pensione:

- + l'amministrazione del Fondo, anche nei rapporti con gli aderenti;
- + la tenuta della contabilità, ivi comprese le posizioni individuali;
- + il supporto logistico e di consulenza ai fondi nonché agli utenti;
- + i rapporti con gli organismi di vigilanza.

Servizi successivi al pensionamento

Erogazione delle prestazioni.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i rapporti tra utente e Fondo pensione ed affinché sia l'utente che il Fondo pensione abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti i seguenti standard di qualità dei servizi per la previdenza complementare. Tali standard opportunamente divulgati costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia dei servizi nonché della soddisfazione dell'utente medesimo.

Gli standard si riferiscono al bilinguismo, ai tempi del rapporto con l'utente, all'accessibilità ai servizi ed alla gestione del rapporto con gli utenti.

3.1. BILINGUISMO

Nel territorio della Provincia autonoma di Bolzano è assicurato il pieno e costante svolgimento dei servizi e di tutte le attività del Fondo pensione sia in lingua italiana che in lingua tedesca, entro i limiti della ragionevolezza e della convenienza.

Se l'utente desidera parlare esclusivamente nella lingua tedesca oppure in quella italiana, dovrà farne esplicita richiesta. Nel caso in cui non sia immediatamente disponibile un operatore che possa soddisfare la richiesta formulata dall'utente, questi potrà comunicare il proprio recapito telefonico affinché possa essere richiamato da parte del PensPlan Centrum S.p.A. oppure potrà richiedere che venga fissato un appuntamento con un operatore in grado di soddisfare le sue aspettative in ordine alla lingua utilizzata.

3.2. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazione o permessi oppure al conseguimento di documentazioni o risposte da parte di soggetti terzi (vedi ad esempio autorità pubbliche in generale, INPDAP, INPS, ecc.), alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (incluse le condizioni dell'evoluzione normativa in grado di condizionare l'andamento del lavoro), il Fondo pensione comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine garantito. I tempi massimi indicati sono validi se non sono necessari l'estensione o il potenziamento dei software impiegati. I tempi indicati come standard a fronte delle prestazioni di seguito riportate, salvo diversa specificazione, sono espressi in giorni di calendario. Per tutte le comunicazioni in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo del Fondo pensione.

3.2.1 TEMPO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI PER GLI ISCRITTI E NON AL FONDO PENSIONE

Richieste di adesione: 15 giorni.

Richieste di prestazione o riscatto: 6 mesi dalla data di ricevimento dell'ultimo documento necessario per la gestione della pratica.

Richieste di approfondimenti sulla posizione individuale: 1 mese.

Termine massimo di riscontro delle altre richieste da parte degli iscritti e non al Fondo pensione: 1 mese, se non diversamente indicato nella presente Carta dei Servizi.

3.2.2 TEMPO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Le richieste che non possono essere soddisfatte telefonicamente, anche in ragione della complessità delle stesse o per motivi di privacy, devono essere presentate per iscritto o per e-mail ovvero in occasione di una consulenza presso le sedi associative e gli Infopoint, previo appuntamento.

Tempi di riscontro alle richieste per e-mail: 14 giorni.

Termine massimo degli appuntamenti per approfondimenti: 14 giorni.

3.3. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

3.3.1 ADESIONE E ALTRE PRATICHE PRESSO IL FONDO PENSIONE

Presso gli uffici associativi è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, l'adesione al Fondo pensione e tutte le altre pratiche ad esso inerenti: tutti i giorni lavorativi della settimana, dal lunedì al venerdì: dalle 8.30 alle 12.30; dalle 14.00 alle 17.30.

Tutti i giorni della settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle ore 17.30 è possibile – in quanto sia consentito dalla normativa di legge e di statuto – espletare pratiche per via telefonica, telefonando al 0471/068787 o allo 0471/317600 per Bolzano e allo 0461/274818 o allo 0461/274800 per Trento, che non richiedano la presenza dell'utente per sottoscrizioni o consegna documentazione. Le pratiche stesse possono essere perfezionate anche per corrispondenza.

Gli orari di accesso agli uffici possono essere modificati, anche con riferimento a specifiche sedi, al fine di agevolare gli utenti. In tal caso verrà data tempestiva ed adeguata informazione degli orari applicati.

3.3.2 FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI UTENTI

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie e ai portatori di handicap. In tali casi, per la sottoscrizione delle adesioni e le relative modifiche o per l'espletamento di altre pratiche, il personale del Fondo può recarsi direttamente presso l'utente per compiere tutte le operazioni necessarie, evitando così all'utente stesso di doversi recare presso le sedi associative.

3.3.3 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Gli appuntamenti per approfondimenti, adesioni e quanto altro possa interessare in materia di previdenza complementare, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione, o entro termini più elevati se specificatamente richiesti dall'utente. Viene richiesta all'utente una fascia oraria di disponibilità non superiore alle quattro ore.

Il Fondo pensione è impegnato a porre la massima attenzione al rispetto degli appuntamenti concordati.

3.3.4 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

L'utente può richiedere informazioni o chiarimenti di natura giuridica, tributaria ed amministrativa sulla previdenza complementare in generale, sul Progetto PensPlan, sul Fondo Pensione Laborfonds, sulla propria posizione individuale, inoltrare reclami ecc., nei seguenti modi:

- a) presso le sedi associative negli orari definiti al punto 3.3.1;
- b) per telefono allo 0471/068787 o all 0471/317600 per Bolzano ed al numero 0461/274818 o allo 0461/274800 per Trento, negli orari definiti al punto 3.3.1;
- c) per corrispondenza (anche e.mail).

3.3.5. RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEGLI UTENTI

Si assicura una risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla previdenza complementare ed al Fondo Pensione Laborfonds entro il tempo massimo di 14 giorni.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricezione delle richieste scritte e di inoltro delle relative risposte da parte del Fondo Pensione Laborfonds.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta indicato, il Fondo pensione informa tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta. Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve.

3.3.6. RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI DEGLI UTENTI

Si veda punto 5.2. sotto.

3.3.7. RETTIFICA DI ERRORI MATERIALI

Rettifiche di errori materiali compiuti dal Fondo pensione: 14 giorni dalla rilevazione dell'errore.

3.4. MANCATO RISPETTO DEI TEMPI

Nei casi di cui al 3.2.1., 3.2.2., 3.3.5., 3.3.6., 3.3.7. nonché 5.2., quando i tempi indicati non potranno essere rispettati per motivi tecnici o per particolari difficoltà, viene data comunicazione scritta dell'impossibilità a rispettare i tempi stessi, illustrandone le ragioni, fermo restando l'impegno a rispondere a tutte le richieste pervenute.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Il Fondo pensione intende garantire agli utenti l'accesso nel massimo grado possibile, impiegando a tal fine le più avanzate tecnologie informatiche, secondo procedure di facile impatto presso gli utenti stessi.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e le iniziative associative che possono interessarlo, il Fondo pensione utilizza i seguenti strumenti:

- a) all'atto della richiesta di un'adesione al Fondo pensione l'utente viene messo a conoscenza della normativa nazionale e regionale sulla previdenza complementare nonché sulle disposizioni statutarie e regolamentari del Fondo, nonché sull'altra documentazione prevista dalla normativa per il Fondo, che sono comunque sempre disponibili presso le sedi associative o sul sito internet www.laborfonds.it;

- b) presso le sedi associative, per telefono, via internet www.laborfonds.it, si possono ottenere informazioni relative a: leggi nazionali sulla previdenza complementare, provvedimenti e orientamenti della COVIP e degli altri organismi di vigilanza, Legge Regionale di sostegno alla previdenza complementare e relativo regolamento, statuto ed altri atti normativi del Fondo Pensione Laborfonds e regolamento dello stesso, situazione della posizione individuale, eventuali altre informazioni riguardante l'utente, nel rispetto della privacy;
- c) per corrispondenza anche in caso di richiesta presentata per iscritto ovvero a mezzo posta elettronica;
- d) per mezzo del sito internet www.laborfonds.it anche con possibilità di formulare quesiti al seguente indirizzo: info@laborfonds.it;
- e) attraverso specifici opuscoli e notiziari distribuiti agli utenti;
- f) attraverso articoli specifici sulla stampa locale;
- g) mediante affissioni di manifesti;
- h) attraverso manifestazioni pubbliche presso enti, associazioni di categoria, aziende e datori di lavoro.

5. LA TUTELA: PROCEDURA DEI RECLAMI; SPORTELLO RECLAMI; CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

5.1 RECLAMI INOLTREATI AL FONDO PENSIONE

Eventuali reclami per carenze del servizio oppure per violazioni dei principi della presente Carta dei Servizi possono essere presentati per iscritto anche via fax, anche tramite un rappresentante nominato dall'interessato con la chiara specificazione in oggetto che trattasi di "Reclamo ai sensi della Carta dei Servizi del Fondo Pensione Laborfonds", presso le sedi associative e le sedi del PensPlan Centrum S.p.A. ai seguenti indirizzi:

Sede PensPlan Centrum S.p.A.:

- + Ufficio Unico Sportello Reclami: Bolzano, via della Rena, 26 (Tel. 0471/317600 - fax 0471/317666);
- + Trento, Piazza Erbe, 2 (Tel. 0461/274800 - fax 0461/984147);

Sedi Fondo Pensione Laborfonds:

- + Bolzano, via della Mostra 11/13 (Tel. 0471/068787 - fax 0471/068777);
- + Trento, Piazza Erbe, 2 (Tel. 0461/274818 - fax 0461/984147).

I reclami possono inoltre essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: sportelloreclami@laborfonds.it.

All'Ufficio Unico Sportello Reclami gli utenti possono rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con il Fondo pensione e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta dei servizi del Fondo pensione medesimo.

L'utente potrà richiedere all'Ufficio Unico Sportello Reclami ogni informazione, sia di carattere generale che particolare, utile alla migliore comprensione dei presupposti giuridici e di fatto sui quali è insorto il contenzioso con il Fondo pensione. Inoltre, l'utente potrà ottenere ogni possibile approfondimento in ordine alla tematica, nonché consulenza al fine di risolvere pacificamente la controversia.

L'Ufficio Unico Sportello Reclami tiene a disposizione di chiunque ne faccia richiesta una nota informativa nella quale sono indicati i tipi di controversia che possono essere sottoposti all'esame dell'organo di conciliazione, le norme relative alla presentazione dei reclami, il costo della

procedura, il tipo di regole su cui si fonda la decisione, le modalità di adozione ed il valore giuridico della decisione.

5.2 UFFICIO UNICO SPORTELLO RECLAMI DEL FONDO PENSIONE

Presso PensPlan Centrum S.p.A. è costituito l'Ufficio Unico Sportello Reclami, il quale istruisce e riscontra tutti i reclami e le altre lamentele avanzate dagli utenti ai sensi della Carta dei Servizi.

Il reclamo, redatto di norma secondo il modulo di cui all'Allegato A, dovrà contenere, in aggiunta alla specifica in oggetto di cui all'art. 5.1. di cui sopra, la descrizione dell'accaduto ed indicare, ove individuati, la violazione dei principi della Carta dei Servizi, il nominativo del dipendente o dei dipendenti contattati nonché la documentazione connessa alla fattispecie della violazione lamentata.

I reclami degli utenti devono essere inviati per iscritto ovvero consegnati di persona all'Ufficio Unico Sportello Reclami, che ne rilascia ricevuta. L'Ufficio Unico Sportello Reclami evade tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre 14 giorni lavorativi dalla ricezione, salvo la presenza di particolari situazioni di difficoltà, da comunicare al richiedente per iscritto, con l'indicazione del nuovo termine possibile.

Di norma alle lettere o ai fax di reclamo non indirizzati all'Ufficio Unico Sportello Reclami o nei quali non è specificato in modo chiaro ed inequivocabile che i medesimi sono destinati all'Ufficio Unico Sportello Reclami o che contengono un reclamo ai sensi della Carta dei Servizi, non si applica la procedura di riscontro ai reclami di cui alla presente Carta dei Servizi. Il Fondo pensione si impegna comunque, mediante l'Ufficio Unico Sportello Reclami, a estendere l'applicazione della Carta dei Servizi e delle procedure alla stessa collegate, anche ai casi che, seppur formalmente non rientranti nelle prescrizioni di cui sopra, sostanzialmente possono essere qualificati – secondo un criterio di diligenza media – come rilevanti ai sensi della Carta dei Servizi.

5.3 CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro al reclamo presentato, ed in tutti gli altri casi nei quali insorga una controversia con il Fondo pensione medesimo, l'utente stesso può rivolgersi al Centro Tutela Consumatori e Utenti, istituito con legge della Provincia di Bolzano n. 15/1992, anche avviando direttamente la procedura di conciliazione presso il Centro Tutela medesimo, con le seguenti modalità:

1. L'utente deve presentare formale domanda di conciliazione, contenente i motivi del reclamo, accompagnata da un deposito cauzionale destinato alla copertura delle spese, determinato dalla Legge Provinciale in € 62,00, al seguente indirizzo: Centro Tutela Consumatori e Utenti (CTCU), ORGANO DI CONCILIAZIONE, Via Dodiciville, 2, I - 39100 Bolzano (art. 7, commi 2 e 3 della Legge Provinciale di Bolzano 20 maggio 1992, n. 15).
2. Il CTCU invia al Fondo pensione un'offerta di conciliazione, con la descrizione sintetica delle motivazioni espresse dall'utente. Il Fondo pensione ha facoltà di accettare o di respingere tale offerta di conciliazione (art. 7, comma 3 della Legge Provinciale suddetta).
3. Il Fondo pensione dovrà anch'esso versare al CTCU l'importo di € 62,00, e, ove il Fondo pensione stesso ritenga che sussistano condivisibili ragioni in merito all'avvio della procedura, può affermare l'assunzione a proprio carico delle spese anche nella quota di spettanza dell'utente. Il CTCU convocherà la Commissione di conciliazione. Tale Commissione, a norma dell'art. 7, comma 2, della citata Legge Provinciale, è composta da tre componenti, la cui nomina è disciplinata dal Regolamento approvato con DPGP 3 novembre 1994, n. 51): un

rappresentante della categoria economica o del servizio pubblico interessato, un rappresentante delle associazioni dei consumatori e da un terzo componente, con funzioni di Presidente.

Il primo componente è nominato da parte della Regione. Il secondo componente della Commissione è nominato dal CTCU, tra i membri delle stesse associazioni di consumatori o tra rinomati esperti nel campo della tutela dei consumatori (art. 3, comma 3, del Regolamento). Il Presidente viene sorteggiato tra gli iscritti nell'apposito elenco tenuto dal CTCU a norma degli articoli 1, 2 e 3 del Regolamento provinciale. L'organo di conciliazione decide in ordine alla ripartizione delle spese, sia nel caso di soccombenza dell'una o dell'altra parte, che di intesa sopraggiunta tra le parti.

4. La Commissione di conciliazione, accertata l'assenza di conflitti di interessi apparenti o reali con le parti e comunicata alle stesse la propria imparzialità e competenza, compie un tentativo di mediazione tra le parti. A tal fine, il Presidente, a norma dell'art. 6, comma 1, del Regolamento, può richiedere alle parti delucidazioni scritte e chiarimenti di natura tecnica e convocare le parti per il tentativo di mediazione di cui all'articolo 7, terzo comma, della citata Legge Provinciale, oltre che intraprendere tutti gli altri passi necessari per la composizione della controversia. Alle parti è concesso un ragionevole lasso di tempo per esaminare la soluzione proposta dall'Organo di conciliazione. Inoltre l'utente deve essere informato che ha scelta se accettare o meno la soluzione, che ha diritto di consultare in proposito una fonte indipendente e che il risultato potrebbe essere più favorevole all'utente stesso in caso di procedura giudiziaria.
5. Ove la mediazione fallisca, la Commissione di conciliazione provvede entro 30 giorni dalla data di deposito del reclamo e di presentazione della domanda di conciliazione all'emissione di un lodo, che deve essere motivato e comunicato tempestivamente alle parti ed esprimersi in merito ai singoli punti indicati nel reclamo. Il lodo deve essere messo a registro su supporto duraturo. Il lodo comporta che i costi a carico delle parti vengono aumentati in funzione del valore dell'oggetto del contendere: infatti, l'indennizzo da corrispondere ai conciliatori, secondo quanto prescrive l'art. 9 del Regolamento, viene determinato dalla Consulta provinciale per la tutela dei consumatori ed utenti nei limiti di cui all'Allegato A del Regolamento stesso e precisamente:

Importi massimi per onorari e costi amministrativi relativi a procedimenti

che terminano con un lodo

Valore della controversia onorari e costi amministrativi

fino a € 258,23	15% del valore della controversia (e minimo € 25,82)
da € 258,74 fino a € 1.032,91	€ 38,73 + 3% sull'eccedenza di € 258,23
da € 1.033,43 fino a € 2.582,28	€ 61,97 + 4% sull'eccedenza di € 1.032,91
da € 2.582,80 fino a € 5.164,57	€ 123,95 + 5% sull'eccedenza di € 2.582,28
da € 5.165,09 fino a € 15.493,70	€ 253,06 + 6% sull'eccedenza di € 5.164,57
da € 15.498,87	€ 872,81 + 7% sull'eccedenza di € 15.493,70

6. Il lodo è definitivo e tra le parti, e presenta giuridicamente la stessa validità di un contratto (art. 7, comma 4, della Legge Provinciale citata). Quindi le parti potranno comunque rivolgersi alla giurisdizione ordinaria.

6. RISARCIMENTO FORFETARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI RELATIVI AGLI STANDARD DI CUI ALLA TABELLA 1 ALLEGATA

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti alla Tabella 1 allegata, il Fondo pensione prevede un risarcimento fisso di € 25,00.

Il risarcimento è subordinato alla richiesta scritta - corredata delle informazioni e documentazioni che possano servire al Fondo pensione per ricostruire ed accertare l'accaduto - che deve essere inviata al Fondo pensione entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Fa fede la data di spedizione, o del protocollo del Fondo pensione in caso di recapito diretto.

Riconosciuta la validità della richiesta, l'importo potrà essere accreditato sulla posizione individuale dell'interessato ovvero riscosso personalmente dall'avente diritto.

Alla richiesta di risarcimento viene data risposta entro il termine massimo di 30 giorni. Se tale termine non viene rispettato, si raddoppia l'importo del risarcimento.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Fondo pensione si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utente al fine di essere informato sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato.

L'utente può fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio, per iscritto, per telefono o via fax o verbalmente presso le sedi associative.

Il Fondo pensione si impegna ad effettuare con periodicità regolare indagini sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e ad utilizzarne le risultanze nell'ambito delle attività tese al miglioramento del servizio reso all'utente. Tale rapporto viene trasmesso alla Regione e al CTCU.

8. SERVIZI DI CONSULENZA ALL' UTENTE

Il Fondo pensione fornisce agli utenti un servizio di consulenza per l'ottimale predisposizione di un piano previdenziale complementare. L'utente può rivolgersi alle sedi associative di Bolzano e di Trento per ottenere gratuitamente suggerimenti sul risparmio previdenziale. Vengono inoltre divulgate informazioni mediante opuscoli, messaggi a mezzo stampa, radio e televisioni locali.

9. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL FONDO PENSIONE LABORFONDS; REVISIONE

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici stabiliti dal DPCM 27 gennaio 1994 con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18/9/95, nonché ai principi sugli organi extragiudiziali delle controversie in materia di consumo contenuti nel D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (il cosiddetto "Codice del Consumo"), nonché nelle Raccomandazioni della Commissione UE n. 98/257/CE del 30 marzo 1998 e n. 2001/310/CE del 4 aprile 2001.

La Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del Fondo pensione con delibera del 22 ottobre 2003 e decorrenza dal 1° gennaio 2004, e quindi successivamente aggiornata sulla base di indicazioni derivanti dalla sua applicazione. Il Fondo pensione procede:

- a) alla revisione periodica della Carta dei servizi e degli standard di concerto con il Centro Tutela Consumatori Utenti;

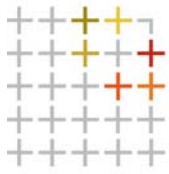
- b) alla revisione annuale della Carta dei servizi e degli standard con il service provider PensPlan Centrum S.p.A.
- c) al monitoraggio della qualità dei servizi del Fondo pensione ed il rispetto della Carta dei Servizi ai fini della certificazione UNI EN ISO 9001.

Gli utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel cap. 4 - Informazioni all'utente.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità pubblica.

TABELLA 1: RIASSUNTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL FONDO PENSIONE LABORFONDS

INDICATORE	TIPO INDICATORE SPECIFICO O GENERALE	TEMPISTICA STANDARD MASSIMALE	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI LABORFONDS
Richieste di adesione:		15 giorni.	3.2.1
Richieste di prestazione o riscatto.		6 mesi.	3.2.1
Richieste di approfondimenti sulla posizione individuale:		1 mese	3.2.1
Termine massimo di riscontro delle altre richieste da parte degli iscritti e non al Fondo pensione:		1 mese, se non diversamente indicato nella presente Carta dei Servizi	3.2.1
Tempi di riscontro alle richieste per e-mail:		14 giorni	3.2.2
Termine massimo degli appuntamenti per approfondimenti:		14 giorni	3.2.2
Risposte alle richieste scritte degli utenti		14 giorni	3.3.5
Risposte ai reclami scritti degli utenti		14 giorni lavorativi	3.3.6; 5.2
Rettifica di errori materiali		14 giorni	3.3.7



Laborfonds

Iscritto all'Albo dei fondi pensione con il numero 93

MODULO PER RECLAMI

Spett.le
Ufficio Unico Sportello Reclami
del Fondo Pensione Laborfonds
Via della Rena, 26
39100 Bolzano

_____, _____ (luogo e data)

Oggetto: presentazione di reclamo ai sensi della Carta dei Servizi del Fondo Pensione Laborfonds

Il sottoscritto _____, nato a _____, il _____ e residente a _____, iscritto al Fondo Pensione Laborfonds/non iscritto al Fondo pensione, presenta reclamo per le seguenti ragioni:

_____ (descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

In particolare, si segnala la violazione del punto _____ della Carta dei Servizi del Fondo pensione (se rilevato).

Alla luce di quanto sopra esposto, il sottoscritto chiede

_____ (enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata).

Distinti saluti.

(sottoscrizione)

Allegati

n. x (indicare il totale degli eventuali allegati)

SOMMARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL FONDO PENSIONE LABORFONDS

La Carta dei servizi contiene tutti gli impegni assunti dal Fondo pensione per quanto attiene la qualità dei servizi prestati, le garanzie degli utenti e la risoluzione extragiudiziale dei possibili conflitti. La Carta si articola in otto punti.

Nel punto 1, vengono sinteticamente esposte le funzioni del Fondo pensione, finalizzate alla erogazione di prestazioni previdenziali complementari agli aderenti mediante la prestazione di tutte le attività a tal fine occorrenti. Viene inoltre ricordata la finalità della Carta dei Servizi, redatta nel rispetto dei principi della normativa nazionale e della normativa comunitaria in materia di conflitti sui consumi.

Nel punto 2 sono descritti i principi fondamentali dell'attività del Fondo pensione nei confronti degli utenti: essi sono l'eguaglianza ed imparzialità del trattamento, la continuità, la partecipazione, la cortesia, l'efficacia e l'efficienza, la chiarezza e comprensibilità dei messaggi e vengono esposte le caratteristiche principali dei servizi prestati.

Nel punto 3 la Carta riporta gli standard di qualità dei servizi. Tali standard comportano in primo luogo la garanzia del bilinguismo nel territorio provinciale di Bolzano, quindi la tempistica in cui viene assicurato lo svolgimento delle attività (riportata sinteticamente anche in apposita Tabella allegata), le modalità di accesso degli utenti e l'enunciazione dell'obbligo di comunicazione agli utenti dell'eventuale impossibilità per gravi motivi di rispetto dei tempi stabiliti.

Il punto 4 contiene la portata e le modalità dell'informazione che viene costantemente e compiutamente garantita agli utenti.

Nel punto 5 della Carta è disciplinata la tutela degli utenti: in primo luogo nei confronti del Fondo pensione, prevedendo la possibilità della presentazione di reclami utilizzando l'apposito sportello reclami istituito presso il Fondo pensione. Ove ciò non fosse sufficiente a soddisfare le richieste, è disciplinata la procedura per addivenire, tramite il CTCU, ad una soluzione extragiudiziale della controversia, assicurando obiettività ed imparzialità dell'organo di conciliazione oltre che bassi costi.

In ogni caso, prevede **il punto 6**, all'utente è assicurato il rimborso di € 25,00 per il mancato rispetto degli impegni assunti nella Carta stessa.

Il **punto 7** della Carta assicura l'impegno a migliorare la qualità dei servizi anche avvalendosi dei suggerimenti e delle proposte dell'utenza.

I punti 8 e 9 contengono, rispettivamente, la menzione del servizio di consulenza fornito agli utenti per la predisposizione di un ottimale piano previdenziale complementare e l'impegno del Fondo pensione a sottoporre la Carta a revisione periodica, sia in riferimento agli standard con la collaborazione del CTCU sia con riferimento alla certificazione ISO 9001.