

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 1 di 6

Fondenel – Fondo Pensione Dirigenti del Gruppo ENEL

Regolamento per la Segnalazione dei Reclami

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 2 di 6

Titolo	Regolamento per la Segnalazione dei Reclami
Numero	03
Versione	Ver. 03
Owner	DIREZIONE GENERALE
Ambito di applicazione	FONDO PENSIONE DIRIGENTI DEL GRUPPO ENEL (FONDENEL)
Lingua	Italiano
Organo decisionale	Consiglio di Amministrazione
Fonti di riferimento	Delibera Covip del 04.11.2010 Circolare Covip n. 6315 del 02.12.2010 e relativi allegati
Politiche/documenti abrogati	
Modalità di comunicazione	Il presente documento viene inviato via e-mail ai Consiglieri di Amministrazione, al Direttore Generale, ai responsabili delle funzioni fondamentali. Il documento è inoltre messo a disposizione di tutto il personale del Fondo.
Note	

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 3 di 6

Cronologia delle modifiche

Versione	Modifiche	Decorrenza
00	Prima approvazione	Ottobre 2010
01	- Nuovo sito web del Fondo	Novembre 2018
02	- Adeguamento del documento alla normativa sulla trasparenza (delibera Covip del 22 dicembre 2020)	CDA 20 luglio 2022
03	- Nuova sede legale del Fondo	19 dicembre 2023

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 4 di 6

Il presente documento definisce la procedura per la gestione dei reclami presso il Fondo Pensione Dirigenti del Gruppo ENEL (di seguito anche “**FONDENEL**” o semplicemente “**Fondo**”) ai sensi dell’art. 36 “Comunicazioni e reclami” dello Statuto di FONDENEL ed in conformità alle previsioni di cui alla Deliberazione Covip approvata in data 4 novembre 2010 - *Istruzioni per la trattazione dei reclami*.

Gli aderenti (dirigenti, fiscalmente a carico, società) ed i percettori di rendita (di seguito collettivamente definiti “**Soggetti Interessati**”) possono presentare reclamo a Fondenel inviando una comunicazione scritta con la quale sono rappresentate presunte irregolarità, criticità o anomalie relative alla gestione di FONDENEL. Non si considerano reclami le comunicazioni non scritte (ad es. lamentele telefoniche) o comunicazioni aventi un oggetto diverso da quello indicato (ad es. mere richieste di informazioni).

Gli eventuali reclami devono essere trasmessi a Fondenel tramite una delle seguenti modalità:

- mediante l’invio del Modulo Reclami (allegato al presente Regolamento) in originale per posta a “Fondenel – Via di Villa Patrizi, 2/B - 00161 Roma” oppure da una casella di posta elettronica certificata all’indirizzo PEC fondenel@pec.it ; oppure
- attraverso la procedura telematica accessibile dal sito web www.fondenel.com nella sezione “Reclami” presente all’interno della sezione “Contatti”.

Se il reclamo è presentato per conto del Soggetto Interessato, è necessario essere a ciò delegati e lo stesso deve contenere i dati identificativi del Soggetto Interessato e l’indirizzo dello stesso.

Prima di presentare il reclamo (a mezzo PEC, raccomandata ovvero attraverso il modulo online disponibile nell’area riservata dell’aderente) il soggetto interessato deve verificare che la sua richiesta di assistenza inviata al Fondo è stata disattesa o non presa in considerazione.

A supporto di quanto sopra, nel caso specifico in cui il Soggetto Interessato decida di inoltrare il reclamo *on-line*, prima di procedere alla compilazione del relativo format il Soggetto Interessato è tenuto a rispondere ad alcune domande, funzionali a comprendere se lo stesso Soggetto Interessato – prima di inviare il reclamo – ha effettuato una richiesta di assistenza specifica che è stata disattesa da Fondenel.

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 5 di 6

RECLAMI**INVIA UN RECLAMO****RECLAMI**

Hai già inviato una richiesta di assistenza per il tuo problema?

NO**SI**

Se il Soggetto Interessato non ha effettuato una richiesta di assistenza specifica al Fondo, è invitato a contattare il Fondo e ad esporre tale richiesta, al fine di trovare una soluzione senza bisogno di inoltrare un reclamo.

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 6 di 6

RECLAMI

Prima di inviare un reclamo ti invitiamo a contattare il nostro centro assistenza.

OK

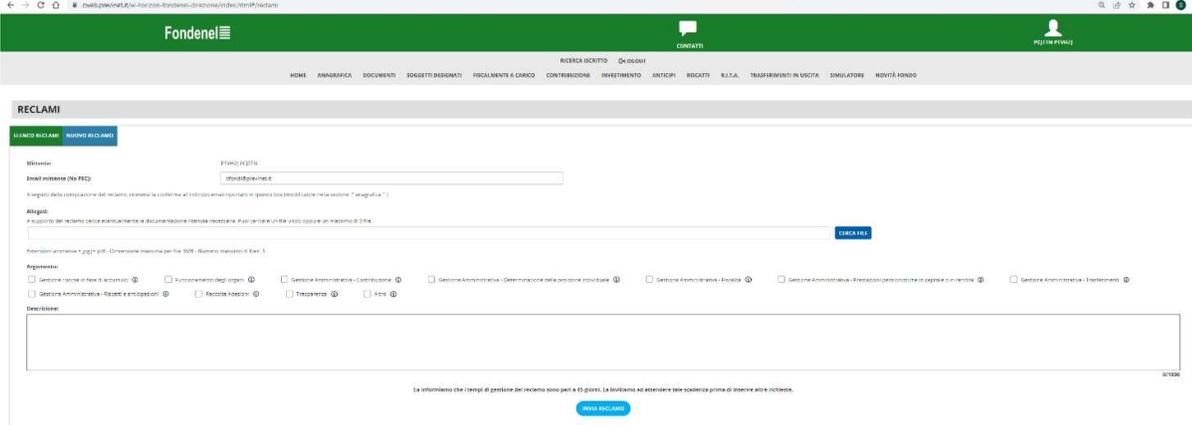
Se invece il Soggetto Interessato ha già effettuato una richiesta di assistenza specifica al Fondo senza ottenere soluzione, viene informato che i tempi per la gestione del reclamo da parte di Fondenel – previsti dalla normativa vigente – sono pari a 45 giorni e viene reindirizzato alla pagina *online* nella quale potrà inserire i dati relativi al proprio reclamo.

RECLAMI

La informiamo che i tempi di gestione del reclamo sono pari a 45 giorni. La invitiamo ad attendere tale scadenza prima di inserire altre richieste.

ANNULLA**INVIA UN RECLAMO**

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 7 di 6



The screenshot shows the 'RECLAMI' (Complaints) section of the Fondenei website. It features a form with the following elements:

- Mittente:** Fields for 'Email richiesta (No PEC)' and 'Indirizzo PEC'.
- Allegati:** A section for uploading files, with a note: 'Allegato del reclamo (carica eventualmente le documentazioni relative necessarie. Puoi caricare un file unico oppure un massimo di 2 file)'. A 'SCELTA FILE' button is present.
- Argomenti:** A list of checkboxes for selecting the complaint category:
 - Sezione Amministrativa - Servizi e erogazioni
 - Sezione Amministrativa - Contribuzioni
 - Sezione Amministrativa - Determinazione della posizione previdenziale
 - Sezione Amministrativa - Frazioni (previdenziale o oggettiva o in ritardo)
 - Sezione Amministrativa - Trattamento
 - Sezione Amministrativa - Ricatti e erogazioni
 - Sezione Amministrativa - Accessi Abboni
 - Trasparenza
 - Altri
- Descrizione:** A large text area for providing details of the complaint.
- Footer:** A note: 'La rispondenza che i tempi di gestione dei reclami sono pari a 45 giorni. La invitiamo ad attendere tale scadenza prima di inviare altre richieste.' and a 'INVIARE RECLAMO' button.

Qualora il Soggetto Interessato non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 gg., potrà presentare un esposto a Covip – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione.

L'esposto alla Covip può essere trasmesso:

- mediante servizio postale al seguente indirizzo: Piazza Augusto Imperatore 27 00186 ROMA
- mediante fax al n: 06.69506.304
- da una casella di posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.covip.it

L'esposto a Covip deve contenere le seguenti informazioni:

- denominazione e numero di iscrizione all'albo della forma pensionistica oggetto dell'esposto;
- indicazione del soggetto che trasmette l'esposto (nome, cognome, indirizzo, recapito tel.);
- in caso di esposto trasmesso da un terzo, indicazione del soggetto per conto del quale è presentato l'esposto (nome, cognome, indirizzo, recapito tel.), firma del soggetto che ha dato l'incarico o copia dell'incarico conferito al terzo;
- fare presente di aver presentato reclamo alla forma pensionistica senza aver ricevuto risposta nei termini previsti o di aver ricevuto una risposta non soddisfacente;
- chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela e ragioni di insoddisfazione del riscontro al reclamo già inviato alla forma pensionistica complementare;

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 8 di 6

- copia del reclamo già trasmesso alla forma pensionistica complementare e dell'eventuale risposta ricevuta;
- copia dei principali documenti comprovanti i fatti descritti.

Per ulteriori informazioni sugli esposti alla Covip si rinvia alla [“Guida pratica per la trasmissione degli esposti alla COVIP”](#) disponibile sul sito della COVIP, www.covip.it.

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 9 di 6

MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEL RECLAMO¹

*L'esposto deve essere inviato a **FONDENEL** via PEC ovvero a mezzo raccomandata AR*

Spett.le
FONDENEL – Fondo Pensione Dirigenti Enel
Via di Villa Patrizi, 2/b
00161 Roma

Oggetto: Reclamo

Il sottoscritto _____ residente a
_____ in via _____
CAP _____ codice fiscale _____, e-mail:
_____.

con la presente, intende presentare un esposto nei confronti del FONDENEL per le seguenti ragioni:

(chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela)

Distinti saluti

Data _____ (firma associato) _____

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'informativa di cui al dlgs 196/2003 (Codice Privacy Italiano) e Regolamento generale per la protezione dei dati personali (2016/679 GDPR) e acconsente al trattamento dei dati personali come previsto dalla vigente normativa.

(firma associato) _____

¹ Laddove il reclamo sia presentato per conto dell'interessato è necessario allegare la relativa delega completa dei dati identificati del delegante (aderente a Fondeneel) e del delegato (professionista, avvocato, associazione di categoria, etc.).

		19.12.2023
PR01-RV 03/2023	REGOLAMENTO PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI	Pag. 10 di 6