



DIREZIONE GENERALE

# **Disciplinare dei livelli di servizio (SLA)**

Vs. 3 - anno 2021

## Sommario

Sommario .....	2
Premessa .....	3
Articolo 1 – Ambito di applicazione .....	4
Articolo 2 – Presentazione delle domande .....	4
Articolo 3 – Decorrenza dei termini .....	4
Articolo 4 – Conclusione del procedimento .....	4
Articolo 5 – Computo dei termini .....	5
Articolo 6 – Interruzione dei termini .....	5
Articolo 7 – Pubblicazione ed entrata in vigore .....	5
Tabella A – Termini dei provvedimenti.....	6

## **Premessa**

*Il presente disciplinare, attuazione dei principi di trasparenza, efficacia e pubblicità nel rapporto con gli iscritti, rappresenta l'atto con cui la Fondazione Enasarco dichiara ai propri iscritti gli standard di servizio, il cui rispetto può essere verificato in ogni momento da parte degli interessati mediante l'area riservata "InEnasarco" e che rappresentano, comunque, standard competitivi nel panorama previdenziale italiano.*

*Il disciplinare sarà rivisto all'atto di introduzione di nuove prestazioni o di modifica dei processi lavorativi che potranno comportare una riduzione dei tempi di lavoro.*

*La versione n. 3 migliora il precedente testo, sia ampliando le tipologie di servizi, sia riducendo i tempi di lavorazione rispetto all'istruttoria della domanda di prosecuzione volontaria dei versamenti.*

*Il presente Disciplinare è in vigore dal 1° luglio 2021.*

## **Articolo 1 – Ambito di applicazione**

1. Il presente disciplinare regola la determinazione dei termini per la conclusione dei procedimenti (Service Level Agreement – SLA), a favore degli iscritti, di competenza del Servizio Contribuzioni, del Servizio Prestazioni e del Servizio Vigilanza indicati nella tabella A allegata.
2. Il termine massimo per la conclusione dei procedimenti relativi a prestazioni pensionistiche e assistenziali non espressamente menzionati è di 90 giorni.

## **Articolo 2 – Presentazione delle domande**

1. Le domande devono essere redatte esclusivamente su appositi modelli predisposti dalla Fondazione compilati in ogni loro parte, da inoltrare con le forme e con le modalità stabilite dalla Fondazione medesima. In particolare, le domande per le prestazioni che prevedono la modalità di presentazione tramite canale *on line* (dettaglio nella tabella A allegata), devono essere presentate esclusivamente e obbligatoriamente attraverso tale modalità.
2. Nel caso di domande regolarmente presentate ma carenti della documentazione o di altri elementi, la Fondazione invita l'interessato alla regolarizzazione. La documentazione necessaria per la regolarizzazione deve pervenire entro il termine indicato dalla Fondazione non inferiore a 15 giorni e comunque non oltre 30 giorni dall'invio della richiesta da parte della Fondazione. Trascorso il trentesimo giorno, la pratica si considera archiviata per mancata regolarizzazione.
3. Qualora la documentazione integrativa richiesta pervenga oltre il trentesimo giorno, ove ne sussistano i presupposti, la Fondazione può aprire d'ufficio un nuovo procedimento con decorrenza dalla data di presentazione dell'integrazione medesima.
4. I termini relativi alle domande di prestazioni assistenziali sono regolati nello specifico Programma annuale.

## **Articolo 3 – Decorrenza dei termini**

1. I termini di conclusione del procedimento decorrono dalla data di ricevimento, da parte della Fondazione, dell'istanza dell'iscritto completa in ogni sua parte.

## **Articolo 4 – Conclusione del procedimento**

1. Il procedimento si ritiene concluso alla data di adozione del provvedimento di accoglimento o rigetto dell'istanza da parte del competente Ufficio della Fondazione, indipendentemente dalla comunicazione al destinatario.

2. La Fondazione si impegna a concludere i procedimenti con provvedimento espresso del Responsabile dell'ufficio di riferimento. Laddove possibile, il provvedimento è comunicato al destinatario contestualmente alla sua adozione.

3. La liquidazione delle prestazioni avviene, di regola, entro il mese successivo all'accoglimento dell'istanza, salvo il caso di rilavorazioni di prestazioni previdenziali già in godimento<sup>1</sup> per le quali è necessario attendere l'ordinaria emissione bimestrale del pagamento.

#### **Articolo 5 – Computo dei termini**

1. I termini per la conclusione dei procedimenti di cui al presente disciplinare si computano secondo il calendario comune, sino alla data di adozione del provvedimento finale, come previsto all'art. 4, comma 1. Nel computo deve essere escluso il giorno iniziale, ovvero quello del ricevimento della domanda o della documentazione integrativa richiesta.

2. Nel caso di chiusura della Fondazione per un periodo pari o superiore a 4 giorni consecutivi di calendario, i termini per la conclusione del procedimento sono prorogati per un tempo di uguale durata a quello di chiusura.

3. Se il termine finale del procedimento cade di giorno festivo o non lavorativo, esso è prorogato al giorno lavorativo successivo.

#### **Articolo 6 – Interruzione dei termini**

1. Nel caso di documenti incompleti (art. 2, comma 2), i termini per la conclusione dei procedimenti sono interrotti e decorrono per intero dalla data di ricezione da parte della Fondazione della documentazione o degli elementi mancanti.

2. Nei procedimenti che richiedono accertamento medico, il termine è comprensivo dei tempi necessari a tale accertamento nel limite massimo di 30 giorni. Qualora la visita medica non abbia potuto aver luogo per cause non imputabili alla Fondazione il procedimento sarà sospeso fino alla conclusione dell'accertamento medico stesso.

#### **Articolo 7 – Pubblicazione ed entrata in vigore**

1. Il presente disciplinare è pubblicato sul sito internet della Fondazione ed entra in vigore dal 1° luglio 2021.

---

<sup>1</sup> Per rilavorazioni di prestazioni già in godimento si intendono: trasformazione da inabilità/invalidità in vecchiaia ordinaria o anticipata, trasformazione da invalidità ad inabilità e viceversa, supplementi, aggravamenti, revisione percentuale di invalidità, rettifiche contributive, pagamento cessione del quinto.

Tabella A – Termini dei provvedimenti

<b>PRESTAZIONI</b>	<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE</b>	<b>RESPONSABILE PROCEDIMENTO/PROVVEDIMENTO<sup>2</sup></b>	<b>RICHIEDENTE</b>	<b>TERMINI PER IL PROVVEDIMENTO PER IL 90% DELLE RICHIESTE<sup>3</sup></b>
PENSIONE DI VECCHIAIA ORDINARIA	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Iscritto	50 giorni
PENSIONE DI VECCHIAIA ANTICIPATA	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Iscritto	50 giorni
PENSIONE DI INVALIDITÀ e INABILITÀ -	ONLINE/CARTACEA	Responsabile PRE/pp	Iscritto	90 giorni <sup>4</sup>
TRASFORMAZIONI INVALIDITÀ/INABILITÀ	CARTACEA	Responsabile PRE/pp	Iscritto	90 giorni <sup>4</sup>
PENSIONE INDIRETTA	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Superstite	50 giorni
PENSIONE DI REVERSIBILITÀ	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Superstite	40 giorni <sup>5</sup>
TRASFORMAZIONI INVALIDITÀ/VECCHIAIA	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Iscritto	70 giorni <sup>4</sup>
SUPPLEMENTO DI PENSIONE	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Iscritto	70 giorni <sup>4</sup>
DOMANDA DI PROSECUZIONE VOLONTARIA DEI VERSAMENTI	CARTACEA <sup>6</sup> /ONLINE	Responsabile CON/co	Iscritto	70 giorni

<sup>2</sup> Il responsabile del procedimento coincide con il responsabile dell'Ufficio competente, che emette anche il provvedimento di accoglimento/rigetto della domanda.

<sup>3</sup> I termini per l'emanazione del provvedimento sono interrotti in presenza di carenze documentali o di altro tipo (art. 2, comma 1) e decorrono *ex novo* dal momento dell'integrazioni (art. 6).

<sup>4</sup> Cfr. art. 6, comma 2.

<sup>5</sup> Tale termine è condizionato da vincoli sia normativi che tecnici.

<sup>6</sup> Il canale cartaceo può essere utilizzato solo per i modelli: 4324c (agenti che abbiano ottenuto una precedente autorizzazione alla contribuzione volontaria ai sensi dell'art. 9, comma 5 del Regolamento delle Attività Istituzionali in vigore dall'1/1/2004) e 4325c (agenti che intendono versare volontariamente i contributi omessi o evasi da imprese preponenti dichiarate fallite o sottoposte ad altra procedura concorsuale ai sensi dell'art.11 Regolamento delle Attività Istituzionali).

<b>PRESTAZIONI</b>	<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE</b>	<b>RESPONSABILE PROCEDIMENTO/PROVVEDIMENTO<sup>2</sup></b>	<b>RICHIEDENTE</b>	<b>TERMINI PER IL PROVVEDIMENTO PER IL 90% DELLE RICHIESTE<sup>3</sup></b>
DOMANDA DI RATEAZIONE <sup>7</sup>	CARTACEA	Responsabile CON/cs Responsabile VIG/per	Iscritto	30 giorni
LIQUIDAZIONE FIRR	ONLINE	Responsabile PRE/pif	Iscritto/Superstite/Ditta	50 giorni
PRESTAZIONI ASSISTENZIALI	ONLINE/CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto/Superstite	Definito nel "Programma delle prestazioni integrative di Previdenza" <sup>8</sup>
CESSIONE DEL QUINTO - RICHIESTA QUOTA CEDIBILE	CARTACEA	Responsabile PRE/gep	Iscritto	45 giorni
CESSIONE DEL QUINTO - BENESTARE ALLE FINANZIARIE	CARTACEA	Dirigente PRE	Finanziaria (Ente erogatore del finanziamento)	30 giorni
LIQUIDAZIONE EREDI	CARTACEA	Responsabile PRE/gep	Erede del pensionato	70 giorni
ALTRE PRESTAZIONI	CARTACEA	Responsabile Ufficio competente	Iscritto	90 giorni

Abbreviazioni utilizzate:

- Ufficio CON/co – Ufficio Contribuzione Ordinaria
- Ufficio CON/cs – Ufficio Contribuzione Straordinaria
- Ufficio PRE/pp – Ufficio Prestazioni Previdenziali
- Ufficio PRE/pif – Ufficio Prestazioni Integrative e FIRR
- Ufficio PRE/gep – Ufficio Gestione Prestazioni
- Ufficio VIG/per – Ufficio Ispettivo competente del Servizio Vigilanza

<sup>7</sup> Si intendono le domande di rateazione derivanti da autodenunce del contribuente o a seguito di verbale ispettivo.

<sup>8</sup> Cfr. art. 2, comma 4.