

**FONDI PENSIONE APERTI.
ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL
MODULO INTEGRATIVO PER L'ANNO 2011**

A differenza degli anni precedenti, il modulo integrativo per l'anno 2011 è stato integrato con la **rilevazione relativa alla trattazione dei reclami** di cui alla Circolare n. 3615 del 2 Dicembre 2010, con riferimento alle informazioni sui reclami pervenuti nel 2011.

A tale scopo è stato introdotto un foglio, denominato "Rilevazione Reclami 2011", destinato a contenere le suddette informazioni.

Si ricorda di non modificare la struttura del *file* introducendo nuovi fogli di lavoro, nuove righe e/o colonne.

Una volta compilato, il *file* dovrà essere inoltrato alla COVIP per via telematica, secondo quanto indicato nel documento "Modalità per l'inoltro telematico della documentazione di cui alla Circ. Prot. 5603 del 3 ottobre 2008", indicando come tipologia di documento "Modulo integrativo 2011".

La scadenza per l'inoltro alla COVIP del presente modulo integrativo è fissata al **23 febbraio 2012**.

A seguire sono riportate le "Istruzioni di compilazione del modulo integrativo per l'anno 2011 – parte dati" (pagg. da 2 a 6) e le "Istruzioni sulle informazioni relative alla trattazione dei reclami per l'anno 2011" (pagg. da 7 a 9).

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO INTEGRATIVO PER L'ANNO 2011

SONO EVIDENZIATE IN GRIGIO LE PARTI VARIATE RISPETTO ALLE ISTRUZIONI ALLEGATE ALLA RICHIESTA DATI PER L'ANNO 2010.

Per le singole voci è stato specificato il tipo di dati richiesto, indicando con 'S' i dati di stock, relativi alla situazione alla fine del periodo considerato (fine 2011), e con 'F' i dati di flusso, relativi all'intero periodo considerato (anno 2011).

Le informazioni aventi natura monetaria sono espresse in unità intere di Euro.

Per agevolare il controllo dei dati segnalati, nelle tavole "C) Dettaglio contributi per le prestazioni", "F) Iscritti per condizione lavorativa, ripartizione regionale e sesso", "G) Iscritti per condizione lavorativa, classi di età e sesso" e "H) Dettaglio degli investimenti in titoli emessi da Stati Sovrani" sono stati inseriti dei campi di totale, calcolati automaticamente. E' stata inoltre inserita una tavola, per la quale non è prevista la compilazione, e che riporta automaticamente alcuni valori di controllo, utili per verificare la coerenza dei dati immessi (Tavola di verifica).

A) Informazioni identificative

Il CODICE FONDO è determinato secondo la regola 3000 + [numero di iscrizione all'albo].

B) Dettaglio iscritti

La voce B.1 – ISCRITTI AL FONDO coincide con la somma di quanto segnalato alle voci 300204012 e 300208012 (ovvero delle voci 300212012 e 300216012) della segnalazione mensile (cfr. Circ. 6438 del 31 luglio 2007) riferita al mese di dicembre 2010.

N.B.: Tutte le altre voci che richiedono informazioni disaggregate del dato complessivo degli iscritti al fondo, presenti in questa tavola e nelle successive, fanno riferimento al numero di iscritti così come definito alla voce B.1; laddove le relative informazioni non risultino interamente caricate nel sistema informativo della società è possibile completare le disaggregazioni richieste facendo ricorso a dati stimati.

La voce B.2 – *di cui*: ISCRITTI NON VERSANTI si riferisce agli iscritti che hanno una posizione individuale aperta presso il fondo, a favore della quale nel corso del 2011 non sono stati versati né i contributi né il TFR. Di questa voce, si richiede di indicare separatamente gli iscritti il cui ammontare della posizione individuale al 31 dicembre 2011 risulta pari o inferiore a 100 euro (voce B.3).

La voce B.4 – NUOVI ISCRITTI NELL'ANNO fa riferimento ai soggetti che hanno aderito al fondo nel corso del 2011, ivi compresi quelli trasferiti da altre forme di previdenza complementare. Di questa voce, si richiede di indicare separatamente il numero di iscritti rispetto ai quali non risultino versati, nel corso del 2011, i contributi, né il TFR (voce B.5).

Con riferimento alla voce B.6 - ISCRITTI LAVORATORI DIPENDENTI, è richiesto di suddividerne il numero complessivo a seconda che, nel corso del 2011, risultino versamenti dei contributi (a carico del lavoratore e/o del datore di lavoro) e del TFR (voce B.7), del solo TFR (voce B.9), dei soli contributi (a carico del lavoratore e/o del datore di lavoro – voce B.11).

Per le voci B.7 e B.9, è richiesto di indicare il numero di iscritti per i quali risulta il versamento non dell'intero TFR, bensì di una quota (rispettivamente, voci B.8 e B.10).

Si richiede, inoltre, di indicare il numero di "Iscritti lavoratori dipendenti" per i quali, nel corso del 2011, non risulta effettuato alcun versamento (voce B.12).

La voce B.6 coincide con la somma delle voci B.7, B.9, B.11 e B.12.

Per quanto riguarda le voci relative agli iscritti lavoratori dipendenti, viene richiesto di distinguere il caso di adesione individuale da quello di adesione sulla base di accordi collettivi e/o accordi cosiddetti plurimi o plurisoggettivi. Per accordi plurimi o plurisoggettivi si fa riferimento ad accordi di previdenza complementare stipulati dai datori di lavoro a livello aziendale e direttamente con i lavoratori interessati, con efficacia limitata ai soli soggetti firmatari, che prevedono il versamento del contributo datoriale (art. 8, comma 10, D.lgs. 252/2005).

La voce B.13 - ISCRITTI LAVORATORI AUTONOMI E LIBERI PROFESSIONISTI fa riferimento a tutti gli aderenti per i quali risulta che abbiano un'attività di lavoro senza vincoli di dipendenza o subordinazione.

La voce B.14 - ALTRI ISCRITTI fa riferimento a tutti gli aderenti per i quali non risulta che abbiano in essere un'attività di lavoro (familiari a carico, disoccupati ecc.).

La voce B.15 – NUOVI ISCRITTI NELL'ANNO LAVORATORI DIPENDENTI fa riferimento ai soggetti che hanno aderito al fondo nel corso del 2011 e per i quali risulta che abbiano un'attività di lavoro con vincoli di dipendenza o subordinazione.

La voce B.16 – NUOVI ISCRITTI NELL'ANNO LAVORATORI AUTONOMI E LIBERI PROFESSIONISTI fa riferimento ai soggetti che hanno aderito al fondo nel corso del 2011 e per i quali risulta che abbiano un'attività di lavoro senza vincoli di dipendenza o subordinazione.

La voce B.17 - ISCRITTI TACITI fa riferimento agli iscritti sulla base di accordi collettivi che hanno aderito al fondo con modalità tacite e che, al 31 dicembre 2011, risultavano ancora silenti.

La voce B.18 – NUOVI ISCRITTI NELL'ANNO CHE HANNO ADERITO CON MODALITA' TACITE si riferisce ai nuovi iscritti sulla base di accordi collettivi che nel corso del 2011 hanno aderito al fondo con modalità tacite.

La voce B.19 – ISCRITTI CHE RIPARTISCONO LA POSIZIONE INDIVIDUALE TRA PIU' COMPARTI è riferita agli iscritti che, sulla base della facoltà riconosciuta dal regolamento del fondo pensione aperto, al 31 dicembre 2011 risultano aver suddiviso la propria posizione individuale su più di un comparto offerto dallo stesso fondo. Di questi, si richiede poi di segnalare il numero di iscritti che ripartiscono la posizione individuale tra due comparti (voce B.20).

La voce B.21 – ISCRITTI CHE ADERISCONO A UNA OPZIONE DI TIPO "LIFE CYCLE" richiede di segnalare gli iscritti al fondo che al 31 dicembre 2011 hanno aderito a un comparto ovvero a un piano di investimento che prevede meccanismi di graduale riduzione dell'esposizione al rischio all'aumentare dell'età dell'aderente (c.d. "life cycle").

C) Dettaglio contributi per le prestazioni

I contributi per le prestazioni fanno riferimento all'analogo concetto definito per le segnalazioni trimestrali (cfr. Circ. 3702 dell'11 agosto 1999).

Con riferimento ai contributi degli iscritti lavoratori dipendenti, si richiede di suddividere l'importo complessivo a seconda che siano, rispettivamente, a carico del lavoratore (voce C.1) , del datore di lavoro (voce C.3) e derivanti dal versamento del flusso di TFR (voce C.4); viene, inoltre richiesto di distinguere il caso di adesione individuale da quello di adesione sulla base di accordi collettivi e di accordi plurimi.

Le voci C.5 - CONTRIBUTI ISCRITTI LAVORATORI AUTONOMI E LIBERI PROFESSIONISTI e C.6 - CONTRIBUTI ALTRI ISCRITTI fanno riferimento ai contributi degli iscritti definiti, rispettivamente, nelle voci B.11 e B.12.

D) Trasferimenti

Con questa tavola viene richiesto di segnalare, a livello di fondo, il numero e l'ammontare dei trasferimenti di posizioni da/verso (trasferimenti in entrata/trasferimenti in uscita) altre forme pensionistiche complementari (altri fondi pensione aperti, fondi pensione negoziali, PIP, fondi pensione preesistenti).

Si ricorda che laddove le informazioni richieste non risultino interamente caricate nel sistema informativo della società è possibile far ricorso a dati stimati.

Per posizione si intende l'intera posizione individuale maturata, a prescindere dall'eventuale suddivisione della stessa su più comparti.

E) Anticipazioni e riscatti

Con questa tavola si richiedono informazioni di dettaglio sulle anticipazioni e sui riscatti (numero e tipologia) a livello di fondo.

Si ricorda che laddove le informazioni richieste non risultino interamente caricate nel sistema informativo della società è possibile far ricorso a dati stimati.

La voce E.1 – ISCRITTI CHE HANNO OTTENUTO ANTICIPAZIONI NEL PERIODO si riferisce agli iscritti che nel corso del 2011 hanno ottenuto anticipazioni a valere sulla posizione individuale maturata. Per la voce E.1, si richiede inoltre di distinguere secondo le possibili causali dell'anticipazione, quali: spese sanitarie ai sensi dell'art. 11, comma 7, lettera a), D.lgs. 252/2005 (voce E.2), acquisto di prima casa e ristrutturazione ai sensi dell'art. 11 comma 7, lettera b), D.lgs. 252/2005 (voce E.3), ulteriori esigenze dell'iscritto ai sensi dell'art. 11, comma 7, lettera c), D.lgs. 252/2005 (voce E.4).

La voce E.1 coincide con la somma delle voci E.2, E.3 e E.4.

La voce E.5 – NUMERO DI POSIZIONI INDIVIDUALI RISCATTATE NELL'ANNO si riferisce alle posizioni individuali che nel corso del 2011 sono state riscattate. Di queste viene poi richiesto di distinguere il caso del riscatto totale della posizione individuale (voce E.6 - NUMERO DI POSIZIONI RISCATTATE INTEGRALMENTE), da quello del riscatto parziale (voce E.8 – NUMERO DI

POSIZIONI RISCATTATE PARZIALMENTE). Con riferimento alla voce E.6, per i soli fondi che prevedono l'apposita disposizione regolamentare, si richiede inoltre di segnalare alla voce E.7 il numero di posizioni riscattate integralmente per perdita dei requisiti di partecipazione al fondo ex art. 14, comma 5, D.lgs. 252/2005.

La voce E.5 coincide con la somma delle voci E.6 e E.8.

F) Iscritti per condizione lavorativa, ripartizione regionale e sesso

Il totale delle voci di questa tavola coincide con il totale degli iscritti segnalato alla voce B.1 - ISCRITTI AL FONDO, includendo pertanto anche gli iscritti non versanti.

La classificazione sulla base della condizione lavorativa fa riferimento agli stessi aggregati previsti alla tavola B: la somma delle voci da F.1 a F.21 relative ai lavoratori autonomi e liberi professionisti (maschi e femmine) dovrà pertanto coincidere con quanto segnalato alla voce B.11, la somma delle voci relative ai lavoratori dipendenti dovrà coincidere con quanto segnalato alla voce B.4 e la somma delle voci relative agli altri iscritti con quanto segnalato alla voce B.12.

La classificazione per regione è effettuata sulla base del domicilio dell'aderente.

G) Iscritti per condizione lavorativa, classi di età e sesso

Il totale delle voci di questa tavola coincide con il totale degli iscritti segnalato alla voce B.1 - ISCRITTI AL FONDO, includendo pertanto anche gli iscritti non versanti.

La classificazione sulla base della condizione lavorativa fa riferimento agli stessi aggregati previsti alla tavola B: la somma delle voci da G.1 a G.11 relative ai lavoratori autonomi liberi professionisti (maschi e femmine) dovrà pertanto coincidere con quanto segnalato alla voce B.11, la somma delle voci relative ai lavoratori dipendenti dovrà coincidere con quanto segnalato alla voce B.4 e la somma delle voci relative agli altri iscritti con quanto segnalato alla voce B.12.

Per età si intende l'età anagrafica degli iscritti in anni compiuti alla fine del periodo di riferimento della segnalazione (fine 2011).

H) Dettaglio degli investimenti in titoli di Stato

Con questa tavola viene richiesto di fornire informazioni di maggior dettaglio sugli investimenti in titoli di Stato.

In particolare, viene richiesto di indicare, distintamente per ogni Paese (o gruppo di Paesi), il valore nominale e il valore di mercato dei titoli di Stato detenuti alla fine del 2011.

Tali valori fanno riferimento unicamente agli investimenti diretti; non sono pertanto considerati gli investimenti in titoli di Stato effettuati per il tramite di OICR.

Si richiama l'attenzione sul fatto che, per ciascun comparto, il valore di mercato del totale degli investimenti in titoli di Stato riportati in questa tavola deve corrispondere al totale della somma delle voci TITOLI EMESSI DA STATI O DA ORGANISMI INTERNAZIONALI CON VITA RESIDUA ≤ 6 MESI (codice 301006) e TITOLI EMESSI DA STATI O DA ORGANISMI INTERNAZIONALI CON

VITA RESIDUA > 6 MESI (codice 301008) della “Tavola V – Attività Nette” delle segnalazioni ordinarie di fine 2011 (cfr. lettera circolare n. 3702 del 11 Agosto 1999), salvo quanto eventualmente derivante dagli investimenti in titoli emessi da organismi internazionali (non considerati nella presente tavola).

I) Oneri relativi al Responsabile e all’Organismo di Sorveglianza del Fondo Pensione Aperto

Con questa tavola si intendono rilevare gli oneri a carico del fondo pensione relativi al Responsabile e all’Organismo di Sorveglianza del fondo (voci I.1 e I.4).

Viene inoltre richiesto di specificare se gli oneri sostenuti dal fondo pensione facciano riferimento unicamente alla remunerazione oppure includano altri oneri inerenti lo svolgimento delle funzioni (voce I.2 e I.5).

Infine, viene richiesto di specificare se, per il 2011, parte o l’intero costo relativo alla remunerazione del responsabile o dei componenti dell’Organismo di sorveglianza sia stato posto a carico della società (voce I.3 e I.6).

Per quanto riguarda l’Organismo di Sorveglianza, in tutte le voci (I.4, I.5 e I.6) si fa riferimento agli oneri sostenuti per i componenti indipendenti. Si ricorda infatti che gli eventuali compensi riconosciuti ai componenti nominati in rappresentanza delle collettività di iscritti non possono essere fatti gravare sulla società, né sul fondo (cfr. Deliberazione COVIP del 28 ottobre 2009 – Disposizioni in materia di composizione e funzionamento dell’organismo di sorveglianza dei fondi pensione aperti – Allegato n.2 allo schema di regolamento dei fondi pensione aperti).

Gli importi sono da intendersi riferiti al 2011 e vanno segnalati in unità intere di euro.

ISTRUZIONI SULLE INFORMAZIONI RELATIVE ALLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011

INFORMAZIONI SUI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2011

Alla voce **RECLAMI PERVENUTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti nel corso dell'intero anno solare 2011. Nel numero sono altresì incluse le segnalazioni che abbiano come destinatario diretto un altro soggetto e siano trasmesse al fondo pensione per conoscenza. Non sono invece inclusi integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto, indipendentemente dalla circostanza che esso sia ancora in trattazione o sia già stato evaso.

INFORMAZIONI SUI RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO 1° APRILE – 31 DICEMBRE

Alla voce **RECLAMI PERVENUTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti nel periodo richiamato (periodo di riferimento). Nel numero sono altresì incluse le segnalazioni che abbiano come destinatario diretto un altro soggetto e siano trasmesse al fondo pensione per conoscenza. Non sono invece inclusi integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto, indipendentemente dalla circostanza che esso sia ancora in trattazione o sia già stato evaso.

Alla voce **RECLAMI TRATTABILI** va indicato il numero dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento che presentano gli elementi essenziali per essere trattati, e cioè l'indicazione del soggetto che ha trasmesso il reclamo (nonché, nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo, l'indicazione di quest'ultimo), l'oggetto del reclamo, l'individuazione della forma pensionistica interessata (nel caso di soggetti che gestiscono più forme pensionistiche complementari) e che sia trasmesso secondo le modalità previste dal fondo e rese note secondo quanto previsto all'art. 4 delle "Istruzioni sulla trattazione dei reclami".

Alla voce **RECLAMI NON TRATTABILI** va indicato il numero dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento che risultano carenti degli elementi essenziali per essere trattati e dunque archiviabili senza seguito.

INFORMAZIONI SUI RECLAMI TRATTABILI PER TIPOLOGIA DI RECLAMANTE

Per la compilazione della presente sezione vanno considerati esclusivamente i reclami trattabili pervenuti nel periodo di riferimento.

Alla voce **ISCRITTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei soggetti che secondo lo statuto o il regolamento della forma pensionistica sono da considerare aderenti al fondo.

Alla voce **AZIENDE** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei datori di lavoro dei soggetti iscritti.

Alla voce **ASSOCIAZIONI DATORIALI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei datori di lavoro.

Alla voce **ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei cittadini in quanto consumatori.

Alla voce **ORGANIZZAZIONI SINDACALI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei lavoratori.

Alla voce **PATRONATI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte degli Istituti di patronato e assistenza sociale.

Alla voce **STUDI LEGALI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte di soggetti autorizzati ad assistere, rappresentare e difendere un terzo in una controversia giudiziale o extragiudiziale.

Alla voce **ALTRI SOGGETTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte di soggetti non riconducibili alle precedenti categorie.

La somma delle singole voci corrisponde al numero dei reclami trattabili pervenuti nel periodo di riferimento.

INFORMAZIONI SUI RECLAMI TRATTABILI PER TIPOLOGIA DI AREA DI ATTIVITA' INTERESSATA

Per la compilazione della presente sezione vanno considerati esclusivamente i reclami trattabili pervenuti nel periodo di riferimento.

I reclami riferiti a più aree di attività vanno inseriti nel computo dei reclami pervenuti in ciascuna delle aree interessate, ad eccezione di quelli relativi a problematiche di tipo fiscale i quali, a prescindere dalla tematica connessa (liquidazione di prestazioni pensionistiche, di riscatti o di anticipazioni o altro), vanno computati esclusivamente nella sottoarea denominata Fiscalità.

Alla voce **GESTIONE DELLE RISORSE IN FASE DI ACCUMULO** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto la gestione delle risorse patrimoniali della forma pensionistica nella fase precedente all'erogazione delle prestazioni (ad esempio, scelte di investimento, limiti di investimento, scelta dei gestori).

Alla voce **FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto la composizione e il funzionamento degli organi della forma pensionistica (ad esempio, elezione dei nuovi organi, verifica dei requisiti di onorabilità e professionalità dei componenti, convocazione e svolgimento delle riunioni).

Alla voce **GESTIONE AMMINISTRATIVA** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto ogni attività relativa all'amministrazione e all'organizzazione della forma pensionistica.

Alla sottovoce **CONTRIBUZIONE** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, al versamento dei contributi o alla riconciliazione degli stessi.

Alla sottovoce **DETERMINAZIONE DELLA POSIZIONE INDIVIDUALE** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, ai tempi e alle modalità di valorizzazione della posizione nonché al calcolo e al riconoscimento dei rendimenti sulla stessa.

Alla sottovoce **FISCALITA'** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, al trattamento fiscale applicato in occasione della liquidazione delle prestazioni pensionistiche, dei riscatti o delle anticipazioni o altro.

Alla sottovoce **PRESTAZIONI PENSIONISTICHE IN CAPITALE O IN RENDITA** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, alla maturazione dei requisiti per l'accesso alle prestazioni, ai tempi e alle modalità di erogazione delle stesse.

Alla sottovoce **TRASFERIMENTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, alla maturazione dei requisiti per il riconoscimento del diritto di trasferimento della posizione, ai tempi e alle modalità di soddisfazione delle richieste.

Alla sottovoce **RISCATTI E ANTICIPAZIONI** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, alla maturazione dei requisiti per il riconoscimento del relativo diritto, ai tempi e alle modalità di soddisfazione delle richieste.

Alla voce **RACCOLTA DELLE ADESIONI** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto l'attività di collocamento dei prodotti previdenziali (ad esempio, trasparenza e correttezza dei comportamenti dei soggetti incaricati di raccogliere le adesioni).

Alla voce **TRASPARENZA** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto le informazioni e le comunicazioni rese dai fondi agli aderenti e agli altri soggetti interessati (ad esempio, invio e contenuto della comunicazione periodica, obblighi informativi nella fase pre-adesione, funzionamento dei canali di contatto con gli iscritti).

Alla voce **ALTRO** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto problematiche non riconducibili alle aree sopra individuate.

La somma delle singole voci può essere maggiore del numero dei reclami trattabili pervenuti nel periodo di riferimento perché uno stesso reclamo può essere stato classificato in più aree.

INFORMAZIONI SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Per la compilazione della presente sezione vanno considerati esclusivamente i reclami trattabili pervenuti nel periodo di riferimento.

Alla voce **RECLAMI EVASI** va indicato il numero dei reclami la cui trattazione è stata completata nel periodo di riferimento. Sotto tale profilo, il reclamo si intende evaso con l'invio della comunicazione relativa all'esito del reclamo medesimo.

Alla voce **RECLAMI ACCOLTI** va indicato il numero dei reclami evasi nel periodo di riferimento la cui trattazione ha avuto un esito favorevole per il reclamante.

Alla voce **RECLAMI RESPINTI** va indicato il numero dei reclami evasi nel periodo di riferimento la cui trattazione ha avuto un esito non favorevole per il reclamante.

Alla voce **RECLAMI IN ISTRUTTORIA** va indicato il numero dei reclami non ancora evasi alla fine del periodo di riferimento.