



**CARTA DEI SERVIZI**  
**UFFICIO**  
**RISCOSSIONE DELLE ENTRATE**  
**DEL**  
**COMUNE DI LUCCA**  
**E UFFICIO**  
**CANONE UNICO PATRIMONIALE**

## INDICE

- 1) Cos'è la Carta dei Servizi
- 2) La società Lucca Riscossioni e Servizi Srl
- 3) I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi
- 4) I principi fondamentali
- 5) Dove reperire la Carta dei Servizi
- 6) Descrizione del servizio
- 7) Pagamenti
- 8) Standard di qualità
- 9) Unità organizzative
- 10) Reclami, proposte e suggerimenti
- 11) Privacy

## ALLEGATI

Allegato n. 1 Questionario di gradimento degli utenti sulla qualità del servizio erogato

Allegato n. 2 Modulo per la presentazione di reclami, proposte e suggerimenti

### 1) **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

E' il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza dichiarando quali servizi intende offrire; le modalità di erogazione, accesso e contatto; gli standard di qualità che intende garantire; inoltre informa l'utente sulle modalità di tutela previste con l'intento di monitorare, e migliorare nel tempo, la qualità del servizio offerto.

Prima ancora di essere una guida, la Carta dei servizi è un patto, con il quale si pongono le basi per instaurare un rapporto di fiducia tra l'Ente Pubblico ed il cittadino destinatario del servizio; un patto che, in un'ottica di trasparenza e di progettualità condivisa, stimola un confronto dinamico, teso al continuo miglioramento dei servizi offerti.

### 2) **LA SOCIETA' LUCCA RISCOSSIONI E SERVIZI SRL**

E' una società unipersonale partecipata totalmente ed indirettamente dal Comune di Lucca tramite Lucca Holding S.p.A., ed è soggetta a direzione e coordinamento da parte di quest'ultima ai sensi dell'art. 2497 e ss. del Codice Civile, in ottemperanza alle direttive impartite dall'Ente proprietario Comune di Lucca.

È una società strumentale che opera secondo il modello dell'*in house providing*, svolgendo servizi esclusivamente per il Comune di Lucca e ha una durata fissata fino al 31 dicembre 2050, salvo eventuali proroghe successive. Ha sede legale in Lucca, San Marco, Via del Bichi 340 ed è attualmente gestita da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre membri.

Informazioni dettagliate relative alla società e alla sua struttura si trovano nel sito istituzionale [www.lrservizisrl.it](http://www.lrservizisrl.it).

La Società ha adottato un proprio Modello Organizzativo di Gestione e Controllo di cui al D.Lgs. 231/2001, ed ha adeguato tutte le proprie procedure operative, organizzative ed informatiche alle previsioni disciplinate dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali.

Essa ha, inoltre acquisito e mantiene in essere, attraverso sistemi di audit e controllo-, diverse certificazioni: la UNI EN ISO 9001:2015, ottenuta, oltre che per il servizio della riscossione, anche per quelli relativi all'energia e alle pubbliche affissioni; la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per i servizi cimiteriali e la certificazione ESCo UNI CEI 11352.

Nel settembre 2023 la società ha chiesto ed ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), il Rating di legalità, uno strumento che riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale, ottenendo un punteggio di due stelle e un più.

### 3) I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

Tale documento è stato recepito in un atto normativo, ovvero dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri ("*Direttiva Ciampi*") del 27 gennaio 1994, recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

In materia è intervenuto, successivamente, il Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, il quale all'art. 2 ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati.

In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il D.Lgs. n. 286/1999 che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida con l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi.

Il decreto legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. Decreto "Cresci Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella loro efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi si è avuta con il D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi od il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT (ora A.N.A.C.) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1/2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 recante "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*" e la Delibera n. 3/2012 "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*".

Recentemente, il D.Lgs 201/22, recante "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*" e attuativo della delega di cui all'articolo 8 della legge 5 agosto 2022, n. 118 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021), ha ribadito l'obbligo del gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica di redigere ed aggiornare la Carta dei Servizi.

### 4) I PRINCIPI FONDAMENTALI

Avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino, nell'erogazione dei propri servizi la società Lucca Riscossioni e Servizi Srl si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti:

#### ***Legalità***

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### ***Eguaglianza***

L'erogazione dei servizi pubblici ed il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti

degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

#### ***Imparzialità***

I servizi pubblici vengono erogati ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

#### ***Continuità***

L'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi di disservizio e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. In tali casi, la società si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni attraverso una pluralità di canali.

#### ***Partecipazione***

Lucca Riscossioni e Servizi Srl si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio, attraverso l'accesso ad informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della società, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

#### ***Efficienza ed efficacia***

La società persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

#### ***Chiarezza e cortesia***

Viene garantita l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e in fase di trattazione della pratica la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto ed all'educazione reciproci.

#### ***Informazione***

L'informazione, tempestiva ed efficace, è considerata fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene, quindi, garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **5) DOVE REPERIRE LA CARTA DEI SERVIZI**

Lucca Riscossioni e Servizi Srl si impegna a pubblicare la presente Carta dei Servizi sul proprio sito [www.lrservizisrl.it](http://www.lrservizisrl.it) nella sezione dedicata in *Società trasparente* ("Servizi erogati") e nella sezione relativa al canone Unico e alla Riscossione Coattiva; si impegna, inoltre, ad aggiornarla ogni volta che intervengano modifiche e/o novità rilevanti nello svolgimento delle varie attività della società. La Carta dei Servizi può essere consultata dall'utenza anche su supporto cartaceo presso gli Uffici Amministrativi della Società in Via Bigongiarri 41 a S. Anna, Lucca.

### **6) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

#### **UFFICIO RISCOSSIONI**

Di seguito, in sintesi, le attività di riscossione di cui si occupa la società Lucca Riscossioni e Servizi Srl:

- esercizio delle attività di riscossione coattiva delle entrate del Comune di Lucca (IMU, infrazioni al codice della strada, sanzioni ambientali ed amministrative, etc);
- gestione del contenzioso instaurato dai contribuenti relativamente agli atti di riscossione coattiva emessi dalla società;
- attività di supporto alla riscossione ordinaria del Comune di Lucca (a titolo esemplificativo refezione e trasporto scolastico, avvisi di accertamento esecutivo tributari...);

#### UFFICIO CUP (Canone Unico Patrimoniale) e PUBBLICHE AFFISSIONI

Di seguito, in sintesi, le attività di cui si occupa l'ufficio Canone Unico Patrimoniale e Pubbliche Affissioni:

- gestione, accertamento e riscossione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e del canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate (restando esclusa, in ogni caso, l'attività di rilascio delle autorizzazioni che rimane di competenza degli uffici comunali preposti- SUAP-Traffico);
- attività di gestione degli impianti pubblicitari nella disponibilità del Comune di Lucca.

#### UFFICIO RISCOSSIONI DELLE VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA E DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE

La società Lucca Riscossioni e Servizi Srl supporta il Comune di Lucca anche per l'attività di riscossione relativa alle violazioni del Codice della Strada e delle sanzioni amministrative.

In sintesi, si occupa della

- gestione degli atti sanzionatori per le violazioni relative al Codice della Strada e per ogni altra violazione amministrativa di competenza della Polizia Municipale (ad esempio, accessi non autorizzati alla Ztl), nonché le conseguenti attività di riscossione ordinaria e delle violazioni amministrative;
- attività di notifica, in Italia e all'estero, e di riscossione volontaria e coattiva delle ordinanze ingiunzioni emesse dagli uffici comunali;

#### **7) PAGAMENTI**

Dal 2020 i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione devono essere effettuati tramite la piattaforma nazionale PagoPA: un sistema che consente ai cittadini e alle imprese di effettuare pagamenti elettronici alle Pubbliche Amministrazioni in modo semplice, veloce e sicuro.

La società Lucca Riscossioni e Servizi Srl aderisce alla piattaforma PagoPA, quindi tutti i pagamenti ad essa destinati devono essere effettuati attraverso questa modalità.

Sono tuttavia ancora accettate altre tipologie di pagamento: per l'ufficio Riscossione e Canone Unico Patrimoniale tramite bonifico su Poste Italiane; per le violazioni del Codice della Strada e delle sanzioni amministrative tramite bollettino o bonifica su Poste Italiane, bonifico bancario, contanti o Carte (ma non assegni). Tutti i riferimenti dei conti aziendali dove effettuare i pagamenti si trovano sul sito istituzionale della società, in *Società Trasparente* nella sezione dedicata ai Pagamenti.

## 8) STANDARD DI QUALITA'

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità, che la società si impegna a garantire agli utenti con riferimento agli aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inseriti ulteriori attività. La società si occupa di effettuare anche indagini di *customer satisfaction* al fine rilevare insoddisfazioni degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento (Allegato n. 1).

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati con i relativi standard di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare sei servizi offerti rispettino la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard previsto non sia garantito, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate successivamente.

### UFFICIO RISCOSSIONI

<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Assistenza per fornire informazioni e chiarimenti	Tempi di attesa	Immediato, se non ci sono appuntamenti concomitanti già fissati
Assistenza telefonica	Tempi di risposta	Immediato
Verifica delle posizioni	Tempi di attesa	Immediato, qualora non ci sia bisogno di un confronto con altri uffici competenti
Richiesta di rateizzazioni	Tempi di risposta	Immediato, a meno che non si tratti di una posizione complessa
Rimborso somme non dovute	Tempi di attesa	A seguito di determina comunale che autorizza il rimborso
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla sua presentazione

### UFFICIO CUP (Canone Unico Patrimoniale) E PUBBLICHE AFFISSIONI

<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Assistenza per fornire informazioni e chiarimenti	Tempi di attesa	Immediato
Assistenza telefonica	Tempi di attesa	Immediato
Ricezioni affissioni	Tempi di attesa	Immediato

Affissioni	Tempi di esecuzione	3gg o 4gg lavorativi dalla consegna
Deaffissioni delle affissioni abusive (più segnalazione alla Polizia Municipale)	Tempi di esecuzione	2 gg lavorativi
Informazioni su posizioni affissioni effettuate	Tempi di risposta	Dal terzo o quarto giorno dalla consegna
Manutenzione ordinaria degli impianti	Tempi di esecuzione	A richiesta dell'Ente
Manutenzione straordinaria degli impianti	Tempi di esecuzione	2 gg se necessari per la messa in sicurezza
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla sua presentazione

**UFFICIO RISCOSSIONI DELLE VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA E DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE**

<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Front-office	Tempi di attesa	Immediato
Assistenza telefonica	Tempi di attesa	Immediato
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla sua presentazione

**9) UNITA' ORGANIZZATIVE**

L'ufficio Riscossioni e quello adibito a Canone Unico Patrimoniale si trovano:

- a Lucca, quartiere Sant'Anna, Via Bigongiari 41

e la sede legale della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl si trova:

- a Lucca, quartiere San Marco, Via dei Bichi 340

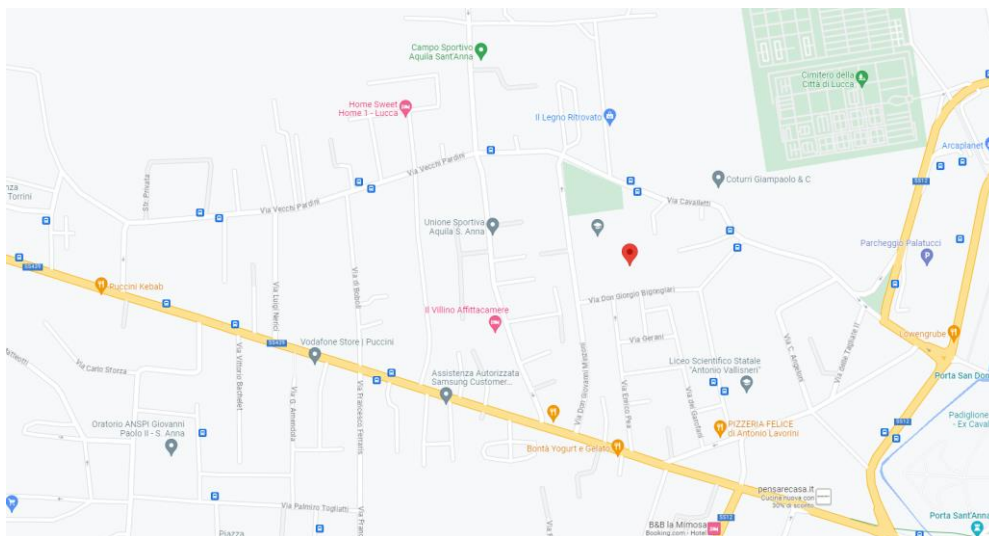
Gli uffici sono aperti al pubblico, su appuntamento:

- il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:45 alle 13:15 e
- il martedì ed il giovedì dalle 8:45 alle 17:15.

Gli uffici sono contattabili tramite:

- tel. (+39) 0583.1971472 per la Riscossione
- tel (+39) 0583 1971471 per il Canone Unico Patrimoniale
- E-mail [riscossione@lrservizisrl.it](mailto:riscossione@lrservizisrl.it) per la Riscossione
- E-mail: [canone@lrservizisrl.it](mailto:canone@lrservizisrl.it) per il Canone Unico Patrimoniale
- PEC [info@pec.luccaholdingservizi.it](mailto:info@pec.luccaholdingservizi.it) unica per tutti gli uffici

Entrambi gli uffici sono situati nello stabile che ospita anche l'Ufficio Tributi del Comune di Lucca, e sono facilmente raggiungibili grazie all'assenza di barriere architettoniche ed alla presenza di una chiara segnaletica sia esterna che interna.

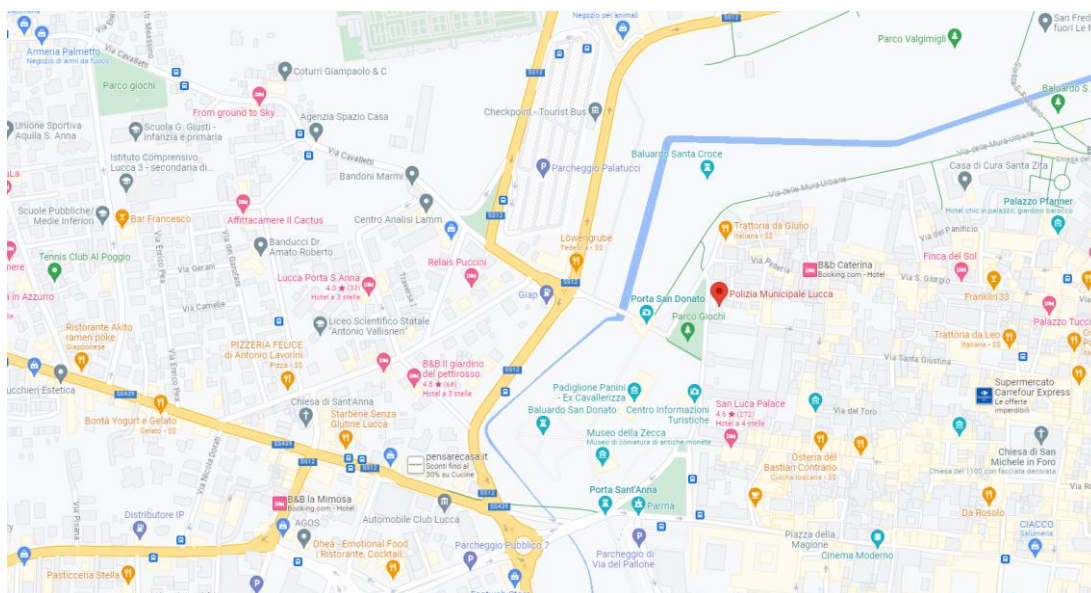


L'ufficio per la Riscossione delle sanzioni relative alle violazioni del Codice della Strada si trova, invece, presso:

- presso il Comando di Polizia Municipale del Comune di Lucca, in Piazzale San Donato 12 A ed è aperto al pubblico:
- il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 13:00
- il martedì e il giovedì dalle 9:00 alle 17:00.

L'ufficio è contattabile tramite:

- tel. (+39) 0583.1971473
- E-mail [violazioni@lrservizisrl.it](mailto:violazioni@lrservizisrl.it)





E' comunque sempre consigliato consultare preventivamente le informazioni che riguardano le eventuali chiusure straordinarie dei servizi che vengono aggiornate e pubblicate sul sito [www.lrservizisrl.it](http://www.lrservizisrl.it).

## 10) RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può partecipare al miglioramento della qualità delle attività della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl presentando reclami ed inoltrare suggerimenti relativi all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

A tal fine, l'utente potrà utilizzare l'apposito modello predisposto allo scopo (Allegato n. 2) consegnandolo a mano o inviandolo per posta, agli indirizzi di riferimento indicati nel precedente paragrafo; oppure inviarlo via mail, agli indirizzi indicati sempre nel paragrafo precedente. Il modello compilato in ogni sua parte dovrà essere corredato dal documento di identità del soggetto che lo firma. Il reclamo verrà inviato al Funzionario Responsabile dell'ufficio, il quale provvederà ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso, sentito il Direttore Generale, allo scopo di correggere gli eventuali errori o disfunzioni accertati. Il reclamo dev'essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o con contenuti offensivi. L'ufficio darà puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato, con motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Se il reclamo è riconosciuto fondato l'ufficio competente adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

## 11) PRIVACY

Tutti i dati personali comunicati alla Lucca Riscossioni e Servizi Srl sono trattati nel rispetto delle prescrizioni previste dal regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Lucca che ha nominato Responsabile esterno la Lucca Riscossioni e Servizi Srl. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15,16,17,18,20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è consultabile sulla home page del sito istituzionale della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl all'indirizzo: <https://www.lrservizisrl.it> nella sezione dedicata alla Privacy Policies.

La presente Carta dei Servizi è stata emessa il 18.10.2023.

## ALLEGATO N. 1 della CARTA DEI SERVIZI

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Gentile Utente,

la Sua opinione sui servizi erogati dalla società Lucca Riscossioni e Servizi Srl è per noi molto importante. Le chiediamo gentilmente di rispondere ad alcune domande che ci aiuteranno a migliorare la qualità del servizio offerto. Il presente questionario è volontario, compilato in forma anonima e garantisce la riservatezza dei dati personali secondo la normativa sulla privacy. La preghiamo, pertanto, di esprimere la sua opinione indicandola con una crocetta.

#### **GENERE**

- Maschio
- Femmina

#### **PROFESSIONE:**

- Studente/ssa
- Imprenditore-ricce/Artigiano-a/Commerciante
- Libero/a professionista
- Lavoratore/ricce dipendente
- Pensionato/a
- Altro

#### **ETA':**

- 18/39 anni
- 40/59 anni
- 60 e oltre

#### **SERVIZIO DI INTERESSE**

- Riscossione coattiva
- Canone Unico Patrimoniale e Pubbliche Affissioni
- Violazione del Codice della Strada o Sanzioni Amministrative
- Servizi Cimiteriali

#### **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

#### **ACCESSIBILITA' AGLI UFFICI**

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

#### **CORTESIA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE**

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

#### **TEMPO DI ATTESA PRIMA DI ESSERE RICEVUTO**

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

**TEMPO NECESSARIO AL DISBRIGO DELLA PRATICA**

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

**CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE**

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

**GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO RICEVUTO**

- Per niente soddisfatto/a
- Abbastanza soddisfatto/a
- Soddisfatto/a
- Molto soddisfatto/a

Ha qualche suggerimento da darci? Lo scriva qui di seguito (preferibilmente in stampatello)

**La ringraziamo per la cortese collaborazione.**

## ALLEGATO N. 2 della CARTA DEI SERVIZI

### MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Alla cortese attenzione del  
Funzionario Responsabile dell'Ufficio

#### **Dati del firmatario:**

Nome	
Cognome	
Indirizzo	
Recapito telefonico	
E-mail	

#### **Motivo del reclamo:**

--

#### **Proposta e suggerimenti per migliorare il servizio:**

--

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

(allegare copia del documento d'identità)

#### **Osservazioni dell'ufficio destinatario:**

--

**Il Responsabile dell'Ufficio**

#### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che la società Lucca Riscossioni e Servizi Srl tratterà i dati personali conferiti con il presente modulo con modalità prevalentemente informatiche e telematiche ma anche su supporto cartaceo, per le finalità previste dal Regolamento Ue 2016/679 (GDPR) e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.), in particolare per la gestione dei reclami, delle proposte e dei suggerimenti nonché per operazioni di analisi a scopi statistici. Il conferimento dei dati è obbligatorio e la loro mancata indicazione non consente di effettuare l'esame del reclamo. I dati acquisiti nell'ambito della procedura di esame del reclamo saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori della società o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno diffusi, né saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'attività istruttoria e nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati hanno il diritto di ottenere dalla società, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza alla società è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati o DPO al seguente indirizzo mail [dpo@lrservizisrl.it](mailto:dpo@lrservizisrl.it).