



CARTA DEI SERVIZI
DEGLI IMPIANTI
DI
PUBBLICA ILLUMINAZIONE
DEL
COMUNE DI LUCCA

INDICE

Sommario

1) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	1
2) LA SOCIETA' LUCCA RISCOSSIONI E SERVIZI SRL.....	1
3) I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	2
4) I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
5) DOVE REPERIRE LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
6) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
7) MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA	4
8) SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	4
9) STANDARD DI QUALITA'	5
10) UNITA' ORGANIZZATIVE	6
11) RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI.....	6
12) PRIVACY	7
ALLEGATO N. 1 della CARTA DEI SERVIZI.....	8
ALLEGATO N. 2 della CARTA DEI SERVIZI.....	10

1) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale ogni Ente si impegna a fornire ai propri utenti informazioni sempre più accessibili, trasparenti e complete sui servizi che intende offrire, sulle modalità di erogazione, accesso e contatto, sugli standard di qualità che vuole 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 progettualità condivisa, stimola un confronto dinamico, teso al continuo miglioramento delle prestazioni.

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 sul sito istituzionale 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 il 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 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 nella sezione dedicata in *Società trasparente* ("Servizi erogati"); 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 Bigongiarì 41 a S. Anna, Lucca.

6) DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Con il contratto “Sinergo” il Comune di Lucca ha affidato alla partecipata Lucca Riscossioni e Servizi Srl la gestione integrata ed unitaria del servizio elettrico, energie rinnovabili e gestione ottimizzata degli impianti elettrici di proprietà del Comune di Lucca.

L’obiettivo primario del servizio di pubblica illuminazione, cui la presente Carta si riferisce, è assicurare l’illuminazione pubblica in tutte le strade e le piazze appartenenti al demanio comunale. Nello specifico, assicurare lo sviluppo e la gestione della rete costituita dagli impianti trasferiti alla Lucca Riscossioni e Servizi Srl affinché li gestisca, mediante la progettazione e realizzazione delle opere relative e della manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi. Tutto questo promuovendo il miglioramento della qualità e della sicurezza mediante una accurata ricerca relativa alle nuove tecnologie e alle nuove norme tecniche; il tutto garantendo nel contempo elevati standard di sicurezza e qualità funzionale.

Attualmente Lucca Riscossioni e Servizi Srl gestisce una rete di illuminazione pubblica cittadina consistente in circa 11.500 punti luce distribuiti su uno spazio territoriale di circa 185 km².

La luce viene, pertanto, studiata, progettata, realizzata e distribuita con attenzione con il chiaro intento di:

- intervenire sugli impianti esistenti con tecnologie di ultima generazione, in modo da ridurre i consumi energetici ma senza ridurre l’effetto luminoso; a tal riguardo, la società si impegna a utilizzare le luci a led, che sono lampade che permettono una maggiore luminosità a fronte di un forte risparmio energetico.
- ridurre, sul territorio, l’inquinamento luminoso e i consumi energetici da esso derivati;
- aumentare la sicurezza stradale cercando di ridurre gli incidenti, grazie ad una buona rete di illuminazione pubblica;
- favorire le attività serali e ricreative;
- migliorare l’illuminazione delle opere architettoniche e storiche, evitando inutili e dannose dispersioni di luce;
- integrare gli impianti di illuminazione con l’ambiente che li circonda, sia diurno che notturno;
- ottimizzare gli oneri di gestione e i relativi interventi di manutenzione;
- permettere la realizzazione di nuove tecnologie al fine di realizzare una smart city.

7) MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

Il corretto funzionamento di tutti gli impianti della pubblica illuminazione è garantito da:

- interventi di manutenzione puntuale, periodica e su guasto, riguardante l’intera rete di illuminazione, dalle cabine e quadri di distribuzione alle linee elettriche, ai supporti (pali, tesate, bracci) fino al corpo illuminante e relativo cambio lampade. La gestione e le relative attività manutentive degli impianti sono attuate seguendo una politica di miglioramento continuo, che ha come obiettivo la riduzione dei costi di manutenzione straordinaria, dei costi d’esercizio e dei consumi energetici;
- interventi programmati di rifacimento ed ammodernamento di interi impianti, sostituendoli completamente quando arrivano in prossimità del fine vita o riqualificandoli in alcune parti quando la numerosità degli interventi di manutenzione ordinaria diventa rilevante sempre secondo i più attuali concetti progettuali e normativi e nell’ottica di una costante attenzione alle tematiche del risparmio energetico;
- gestione del corretto funzionamento degli orari di accensione e spegnimento degli impianti anche mediante sistemi automatici con funzionamento crepuscolare o astronomico
- verifiche di funzionalità notturna, effettuate periodicamente, che minimizzano ed anticipano i disservizi causati dallo spegnimento dei punti luce;
- installazione di sensori per il controllo remoto del corretto funzionamento.

8) SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Lo smaltimento dei rifiuti viene garantito da parte di Lucca Riscossioni e Servizi per l’intera durata del contratto di affidamento, con lo smaltimento dei materiali di risulta, delle lampade esauste e di

tutti gli altri rifiuti, anche pericolosi, originati dall'attività di gestione degli impianti, in modo pienamente differenziato ed in totale conformità alle norme di legge che disciplinano la materia.

9) STANDARD DI QUALITÀ

Per assicurare una migliore 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 stessi. 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 se i 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.

Servizio all'utenza	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Dimensione del servizio	Numero di punti luce gestiti	11.553
Sicurezza e continuità del servizio	Contatti	Tel. (+39) 0583.1971476; E-mail energia@lrservizisrl.it
Sicurezza e continuità del servizio	Tempo di intervento per guasto dell'impianto in caso di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone. EMERGENZA	Intervento entro massimo 4 ore dalla segnalazione
Sicurezza e continuità del servizio	Tempo di intervento per guasto dell'impianto in caso di situazioni che comportano gravi interruzioni del servizio (tre o più lampade contigue non funzionanti), ma non comporta rischio di incolumità per le persone. URGENZA	Intervento entro massimo 24 h dalla ricezione della segnalazione
Sicurezza e continuità del servizio	Tempo di intervento per guasto dell'impianto in situazioni non ascrivibili a situazioni di urgenza o emergenza.	Intervento Entro 48 ore dalla ricezione della segnalazione (nel calcolo delle ore non verranno considerati i giorni festivi)
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla sua presentazione

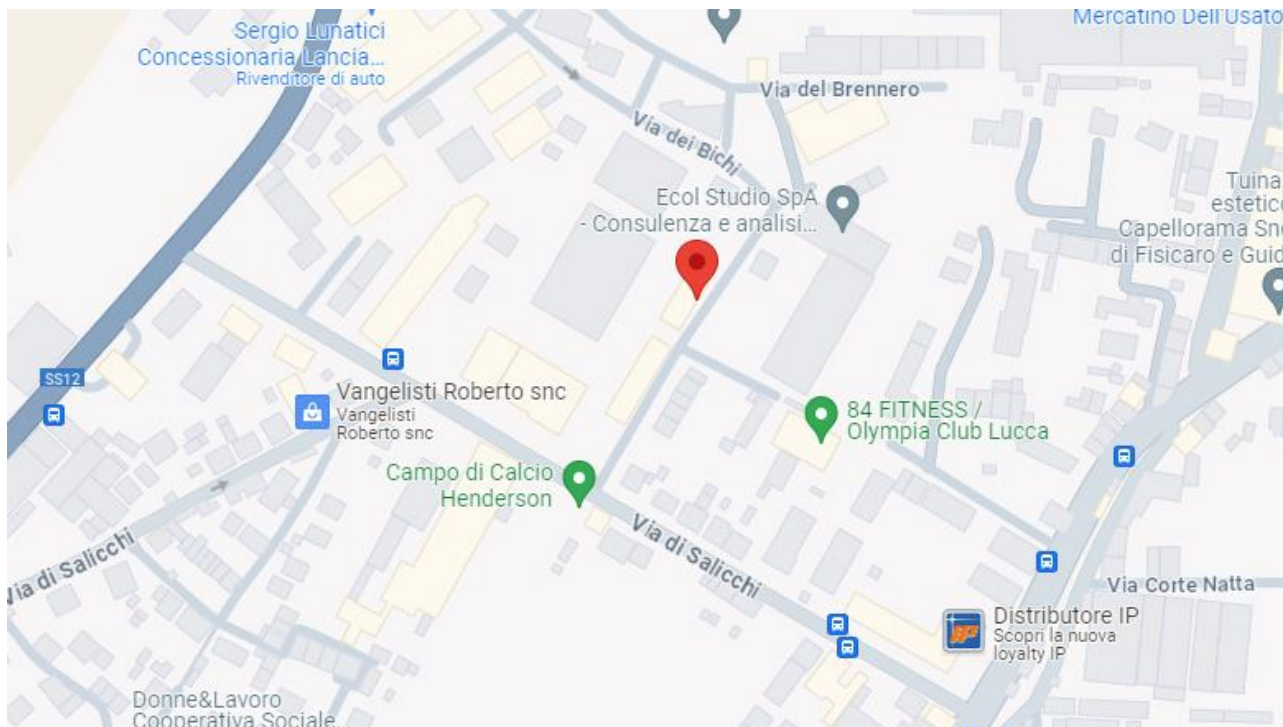
10) UNITA' ORGANIZZATIVE

L'ufficio Energia si trova presso la sede legale della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl

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

Gli uffici sono contattabili tramite:

- tel. (+39) 0583.1971476;
- E-mail energia@lrservizisrl.it;
- PEC info@pec.luccaholdingservizi.it unica per tutti gli uffici della società.



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.

11) RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Ogni utente può partecipare al miglioramento della qualità delle attività della società Lucca Riscossioni e Servizi Srl presentando dei 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, a recapiti riportati 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, così da facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime e/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 una 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.

12) PRIVACY

Tutti i dati personali comunicati a 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 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 21.10.2024.

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-rice/Artigiano-a/Commerciante
- ☐ Libero/a professionista
- ☐ Lavoratore/rice 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
- ☐ Energia

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@lrservizi srl.