

## **CARTA DEI SERVIZI**

**(art. 32 c.1 D. Lgs. 33/2013)**

## INDICE

1. INTRODUZIONE
2. LA SOCIETA' - IL GRUPPO
3. OBIETTIVI E MISSION AZIENDALI
4. SERVIZI OFFERTI
5. CANALI DI COMUNICAZIONE
6. RICHIESTE DELL'UTENZA

Stato delle revisioni			
Versione	Data	Descrizione	Autore
00	05/2023	Prima emissione	AVV. FABRIZIO LOIZZO
--	--	--	--
--	--	--	--
--	--	--	--

## 1. INTRODUZIONE

La **Ser.Com s.r.l.** adotta tale documento in attuazione della legge 11 Luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi della Direttiva PCM 27 Gennaio 1994 pubblicata sulla G.U. del 22.2.1994 n. 43, relativo ai “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, nonché il riferimento a tutte le leggi, decreti e regolamenti in materia.

Il documento è stato predisposto secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 4/2010, nell'ambito della più generale riforma e modernizzazione dei rapporti fra le Istituzioni e i Cittadini.

Con la **Carta dei Servizi Ser.Com s.r.l.** conferma l'impegno a promuovere le relazioni con il Cittadino, le Imprese e le Istituzioni al fine di agevolarli nell'adempimento degli obblighi tributari e pagamento di sanzioni amministrative, instaurando un rapporto ispirato a criteri di fiducia, collaborazione e trasparenza.

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento per conoscere le modalità di accesso e di contatto, le modalità di erogazione dei servizi secondo gli standard qualitativi della società, che agisce in qualità di “concessionario” o di supporto di Comuni, Province, ed altri Enti della Pubblica Amministrazione.

La **Carta dei Servizi** non è un semplice opuscolo informativo, ma consente al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni di conoscere i servizi e le relative modalità di erogazione al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti ed adempiere ai propri obblighi; è inoltre uno strumento per valutare, nel tempo, l'operato e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento continuo al fine di rendere il servizio di **Ser.Com s.r.l.** sempre più flessibile e vicino al Cittadino, alle Imprese ed alle Istituzioni.

In particolare, con la presente **Carta dei Servizi** la Società si impegna a:

- assicurare un servizio efficace ed efficiente;
- definire i servizi di informazione rivolti agli interessati;
- assicurare tempi certi di risposta;
- definire le modalità di presentazione dei reclami.
- tracciabilità, trasparenza e qualità in tutti i processi e servizi.

La **Carta dei Servizi** di **Ser.Com s.r.l.** è disponibile presso le sedi della Società, sul sito internet nella sezione "Società trasparente" ed è fornita in formato cartaceo o mail a chiunque ne faccia richiesta mediante i canali di comunicazioni di seguito indicati.

Il presente documento, inoltre, sarà periodicamente aggiornato in funzione delle variazioni legislative o delle attività che la società **Ser.Com s.r.l.** sarà chiamata a svolgere.

## 2. LA SOCIETA' - IL GRUPPO

Il **Gruppo Imperium Holding s.r.l.** di cui fa parte la **Ser.Com s.r.l.** - quale società soggetta a direzione e coordinamento - è l'unico Gruppo in Italia capace di proporsi come partner tecnologico della Pubblica Amministrazione con un'offerta completa e integrata.

Un'esperienza di oltre 30 anni, 11 aziende e 150 persone per proporre, ogni giorno, alla Pubblica Amministrazione, agli Enti ed ai Privati soluzioni ad elevato valore aggiunto e spiccato tasso di innovazione.

La **Ser.Com s.r.l.** è una società che vanta di essere una delle prime realtà aziendali italiane a proporsi sul mercato come struttura a supporto delle attività delle forze di Polizia rispetto alla rilevazione e gestione delle infrazioni al Codice della Strada.

Sin dal 1990, anno di fondazione, l'azienda si è contraddistinta per le proprie capacità professionali, tecniche ed operative in grado di soddisfare le esigenze dei committenti

Nel tempo, con l'impegno profuso quotidianamente dello staff, la **Ser.Com s.r.l.**, grazie allo studio continuo della mutevole normativa, alla presenza costante al fianco dei committenti ed alle soluzioni adottate per garantire la massima trasparenza a favore degli utenti, ha conquistato numerosi successi professionali, che hanno fatto dell'azienda un punto di riferimento delle Pubbliche Amministrazioni.

La propria sede legale ed operativa è sita in Cassino (FR) - Via Casilina sud km 140.200.

Altre sedi secondarie operative sono presenti in:

- Sede Ceccano (FR) – V.le Fabrateria Vetus n.24
- Sede di Desio (MB) – Via Lavoratori Autobianchi - Polo Tecnologico Brianza, Edificio 23/G
- Montalto Uffugo (CS) – Sede Contrada Petrozza n.4

La mission aziendale e di core business consiste nell'erogazione, in favore della Pubblica Amministrazione, di servizi ad elevato valore aggiunto, nella fornitura di tecnologie innovative e nella consulenza professionale finalizzata:

- alla rilevazione delle infrazioni al Codice della Strada;
- alla sicurezza stradale degli automobilisti ed a quella di pedoni e ciclisti;
- fornitura in SaaS di sistemi informatici WEB Based, qualificati su Marketplace AGID;
- alla gestione delle sanzioni amministrative;
- al supporto durante i processi operativi dell'ente;
- servizi di supporto al recupero crediti stragiudiziale.

Il valore assoluto del Gruppo è testimoniato dagli importanti numeri che vanta in termini di fatturato, numero dipendenti e numero di clienti PA attivi e crescenti esponenzialmente nel tempo.

Fra le origini della crescita aziendale registrata, vi sono i seguenti fattori, che costituiscono motivo di differenziazione ed orgoglio rispetto alla concorrenza:

- le soluzioni tecnologicamente innovative e di avanguardia proposte sul mercato;
- la qualità dei servizi di supporto erogati in favore delle Pubbliche Amministrazioni;
- le competenze maturate nel corso degli anni dai membri dell'organico;
- l'affidabilità riconosciuta all'organizzazione;
- le partnership commerciali strette nel corso degli anni con aziende leader di mercato.

La società **Ser.Com s.r.l.** si uniforma inoltre ad un **Codice Etico** ed a una **Politica della Prevenzione della Corruzione** e si è dotata nel tempo di molteplici certificazioni, con relativi sistemi di audit e controllo interno ed esterno.

I principali sistemi di gestione con protocolli e procedure conformi alle *Best standards* internazionali certificate sono:

- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015
- ISO 18295-1:2017
- ISO 27001:2013
- ISO 27017:2015
- ISO 27018:2019
- ISO 27701:2019
- ISO 37001:2016
- ISO 37301:2021
- ISO 45001:2018
- SA 8000:2014

Ha, inoltre, adottato un proprio **Modello Organizzativo di Gestione e Controllo** conforme al Decreto Legislativo n.231 del 8 giugno 2001 (**cd. MOGC ex D. Lgs. 231/01**), che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29

settembre 2000, n. 300. (GU Serie Generale n.140 del 19-06-2001) con la presenza di un Organismo di Vigilanza (cd. O.d.V.) esterno.

Nell'ottica di una sempre più adamantina trasparenza e conformità alle Leggi ed al rispetto della Legalità ha, altresì, adottato un proprio **Piano di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza** (cd. PPCT) e di **Politica della Compliance** con l'affidamento della funzione di Responsabile anticorruzione (cd. R.A.B.M.S) e Compliance Manager (cd. C.M.S.) e Organismo Indipendente di Valutazione (cd. O.I.V.) all'Organismo di Vigilanza (cd. O.d.V.) esterno nominato ex Decreto Legislativo n.231 del 8 giugno 2001.

La Società si è inoltre dotata di un sistema articolato di **Whistleblowing** conforme alla Direttiva UE 2019/1937 ed al suo recepimento in Italia mediante i nuovi multi-canali di segnalazione, interni ed esterni, previsti dal D. Lgs. n. 24/2023 che permette a chiunque viene a conoscenza di un fatto illecito, di un evento che potrebbe costituire un reato o comunque una condotta irregolare o una violazione della normativa, in modo autonomo ed in assoluto anonimato, di segnalarlo alle Autorità interne (es O.d.V. / DPO) o esterne (A.N.A.C. / Garante Privacy).

In conformità alla normativa Privacy di cui al **GDPR - Regolamento 2016/679** la Società ha nominato un proprio Data Protection Officer (cd. D.P.O.) reperibile, per quanto di competenza, agli indirizzi indicati nelle Informative Privacy di riferimento unitamente ai recapiti del Titolare del Trattamento e del Responsabile del Trattamento.

La società **Ser.Com s.r.l.**, inoltre, è presente in varie regioni del territorio nazionale ed è dotata di una struttura organizzativa periferica di uffici locali e di aree territoriali, in grado di soddisfare in modo capillare i contatti con cittadini, utenti e PA, garantire una costante presenza di personale, disponibile, efficiente e qualificato sul territorio, pronto a rispondere alle richieste di informazioni, proponendo sicurezza e qualità attraverso sistemi tecnico-informatici aggiornati e sempre all'avanguardia nel panorama nazionale ed internazionale, anche attraverso una la presenza dedicata e precisa di Sportelli presso la PA cliente, Call Center e info mailing.

### 3. OBIETTIVI E MISSION AZIENDALI

I valori cui **Ser.Com s.r.l.** ispira la propria attività sono:

- impegno nell'assistenza ed informazione al Cittadino;
- comunicazione chiara ed esaustiva;
- utilizzo ed integrazioni delle più moderne tecnologie;
- affidabilità e professionalità, intese a conquistare la fiducia dei Contribuenti;
- tempestività nel dare risposte alle esigenze dei Contribuenti;
- facilità di accesso ai servizi.
- tracciabilità e trasparenza delle/nelle operazioni e servizi.



#### 4. SERVIZI OFFERTI

La società **Ser.Com s.r.l.** svolge per conto degli Enti della P.A., diverse attività.

I principali ambiti di azione riguardano:

- fornitura di dispositivi di controllo e monitoraggio del traffico stradale, anche a fini sanzionatori;
- sistemi per la sicurezza di pedoni e ciclisti;
- sistemi per il controllo degli accessi;
- sistemi per la gestione delle aree di sosta a pagamento;
- piattaforme informatiche di elaborazione dati;
- gestione in outsourcing dei procedimenti sanzionatori amministrativi, siano essi destinati a soggetti residenti sul territorio nazionale che internazionale;
- servizi di gestione del contenzioso amministrativo e giurisdizionale;
- servizi telematici di supporto al cittadino;
- supporto processi operativi dell'Ente;
- project financing per garantire sicurezza stradale, riqualificazione urbana, efficientamento idrico;
- sistemi di videosorveglianza e per la sicurezza integrata;
- corsi di alta formazione per P.A. locali e centrali, ordini professionali e associazioni di categoria;
- servizi di comunicazione e marketing strategico.

Per ogni servizio è possibile ottenere:

- supporto informativo di primo livello sull'applicabilità del tributo/entrata, assistenza alla consultazione di Regolamenti e deliberazioni dell'Ente;
- assistenza alla compilazione di denunce e variazioni, compilazione dei moduli e delle istanze di rimborso;
- assistenza sui contenuti e sulle modalità di regolarizzazione degli avvisi di pagamento e di accertamento, analisi degli atti di auto-tutela e ravvedimento operoso;
- controllo e verifica delle dichiarazioni, controllo dei pagamenti, censimento e controllo del territorio, emissioni avvisi di accertamento;
- informazioni sul servizio affissione manifesti, ricezione manifesti da affiggere, verifica disponibilità spazi e pianificazione affissione, timbratura, rilascio nota posizione;
- consulenza programmata su richiesta del contribuente o delle associazioni di categoria;
- accesso ai pagamenti tramite Sistema pagoPA, informazioni su altre modalità di pagamento definite dall'Ente in relazione al servizio specifico.



## 5. CANALI DI COMUNICAZIONE

Per accedere ai servizi in modo rapido e funzionale la società **Ser.Com s.r.l.** pone a disposizione diversi canali di comunicazione per soddisfare in modo sinergico e completo le necessità di cittadini/utenti:

- Assistenza telefonica
- Assistenza telematica (e-mail e PEC)
- Assistenza in loco con appuntamento presso l'ufficio territoriale
- Sportelli ad hoc presso la PA o Ente cliente
- Sito internet
- Canali innovativi

Inoltre, il personale della società **Ser.Com s.r.l.** è impiegato presso i locali sottoindicati al fine di favorire e facilitare il migliore accesso possibile alle informazioni e all'assistenza.

### SEDE LEGALE

***Via Casilina sud km 140.200 Cassino (FR)***

***Tel (+39) 0776.311104***

***Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18:00***

***Sabato dalle 9.00 alle 13:00***

***<https://www.grupposercom.it/contatti/>***

### SEDI OPERATIVE

***- Sede Ceccano (FR) – V.le Fabrateria Vetus N.24***

***- Sede di Desio (MB) – Via Lavoratori Autobianchi - Polo Tecnologico Brianza, Edificio 23/G***

***- Sede di Montalto Uffugo (CS) - C.da Petrozza n.4***

## SPORTELLI ED UFFICI PERIFERICI LOCALI DISTRIBUITI SUL TERRITORIO NAZIONALE

*Presso ogni PA o Ente è disponibile uno Sportello dedicato ai Cittadini ed agli Utenti.*

Gli orari di apertura al pubblico degli uffici periferici variano a seconda delle modalità concordate con la Pubblica amministrazione o Ente di riferimento.

### CONTACT CENTER

*Sede di Montalto Uffugo (CS) - C.da Petrozza n.4*

*Orario apertura/servizio:*

*Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00*

CODE PRESENTI AL CENTRALINO			
NUMERI PRINCIPALI CON IVR			
0776311104			
CODE DEDICATE <u>CDS</u>			
+3907761726946	Coda CDS		<a href="mailto:cds@grupposercom.eu">cds@grupposercom.eu</a>
CODE DEDICATE <u>ASSISTENZA ESTERI</u>			
0744320040	Assurance		<a href="mailto:viene.gestita.da.mail.multiple.localita.per.localita">viene gestita da mail multiple località per località</a>
0744320044	Verbali		<a href="mailto:viene.gestita.da.mail.multiple.localita.per.localita">viene gestita da mail multiple località per località</a>
CODE DEDICATE <u>SERVIZI MOBILI</u>			
+3909841900013 - 612			non con mail ma cloud aziendale
CODE DEDICATE <u>GARE E CONTRATTI</u>			
0984937350			
0694321215			
+3909841900181 - 6001			<a href="mailto:ufficiogare@grupposercom.eu">ufficiogare@grupposercom.eu</a>
CODE DEDICATE <u>ASSISTENZA</u>			
0984937350			
0694321215			
+3909841780717 - 603			<a href="mailto:assistenza@grupposercom.eu">assistenza@grupposercom.eu</a>
CODE DEDICATE <u>DPO</u>			
+3909841630258 - 600			<a href="mailto:dpo@grupposercom.eu">dpo@grupposercom.eu</a>

### Canali Innovativi

Le innovazioni tecnologiche fanno ormai parte della nostra vita quotidiana, migliorandola e offrendoci nuove possibilità. Il quadro normativo attualmente vigente in materia di innovazione dell'Amministrazione non solo prevede la possibilità, ma impone l'obbligo per la Pubblica Amministrazione di usare le più moderne tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti e nelle relazioni con Cittadini ed imprese (Codice dell'Amministrazione Digitale cd. C.A.D. ex D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.).

La **Ser.Com s.r.l.** ha intrapreso da tempo un percorso di innovazione finalizzata a rendere il rapporto con il Cittadino ancor più trasparente e tempestivo, implementando nuovi servizi.

Sul sito internet dell'Ente per il quale viene erogato il servizio, se implementato e previsto:

- sono esplicitate le modalità di accesso ai servizi svolti;
- sono disponibili i facsimili della modulistica, delle dichiarazioni e di ogni altro documento o atto utile ai cittadini per l'accesso ai servizi affidati alla Società;
- sono disponibili gli accessi ai portali dedicati per effettuare i pagamenti tramite il Sistema pagoPa.

Le informazioni sulle modalità di pagamento e per accedere ai portali di pagamento degli Enti tramite il sistema pagoPA, sono disponibili nella sezione SERVIZI ON LINE dell'Ente per il quale viene erogato il servizio, se implementato e previsto.

I principali Canali innovati sono i seguenti:

#### PORTALE SANZIONI C.d.S.

Il Cittadino e le imprese, se implementato e previsto, accedendo al sito web: <https://www.consultaverbali.it> sarà possibile prendere visione dei fotogrammi ed avere informazioni aggiuntive sul verbale notificato.

Sarà inoltre possibile consultare i seguenti documenti: certificati SIT, certificato approvazione e decreto prefettizio.

#### PAGAMENTI ONLINE - pagoPA

Il Cittadino e le imprese direttamente dalla home page del sito dell'Ente per il quale viene erogato il servizio, se implementato e previsto, possono accedere alla sezione “pagamenti on-line”, cliccando sull’apposito link.

Tramite questa funzione, normalmente, è possibile procedere alle seguenti azioni:

- Pagamento “Predeterminato”: quando si è già in possesso di un avviso/documento di pagamento con bollettino allegato.
- Pagamento “Non predeterminato”: quando si necessita di procedere con pagamento di una quota del debito. Utilizzando questa funzione, l'Utente, oltre alla possibilità di procedere con il pagamento online, ha anche la

possibilità di procedere alla generazione della stampa di un bollettino da poter pagare direttamente in banca, posta, o altre strutture abilitate, oppure pagabile online in un momento successivo presso gli esercizi abilitati.

- “Scarica Ricevuta Telematica pagoPA”, quando si ha già effettuato il pagamento pagoPA e si vuole scaricare la ricevuta telematica.

### POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) riconosce ai Cittadini alcuni cd. **“Diritti Digitali”**.

In particolare, attribuisce ai Contribuenti, Cittadini ed imprese, il diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le Pubbliche Amministrazioni, con i loro Concessionari, e con i gestori di pubblici servizi.

Tra i diritti digitali è ricompreso anche l'utilizzo della **Posta Elettronica Certificata (PEC)**.

La PEC è obbligatoria per le imprese, la Pubblica Amministrazione ed i liberi professionisti.

È uno strumento capace di attribuire **valore legale ad una e-mail**, portandola al pari di una raccomandata con ricevuta di ritorno e, analogamente alla posta elettronica ordinaria, si occupa di spedire attraverso Internet un messaggio dal mittente al destinatario certificandone la consegna ed il suo contenuto.

La **Ser.Com s.r.l.**, dunque, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice Amministrazione Digitale (D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.) invita tutti gli Utenti, qualora abbia già a disposizione questo strumento, a segnalare l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata per lo scambio di informazioni e comunicazioni.

Tale volontà può essere espressa mediante richiesta scritta da consegnare o spedire ai recapiti di **Ser.Com s.r.l.**, indicati nella presente Carta dei Servizi ovvero negli atti di riscossione coattiva ricevuti mediante la relativa e specifica notificazione prevista per legge.

## 6. RICHIESTE DI ACCESSO DELL'UTENZA

### Richiesta di chiarimenti e informazioni

Qualunque richiesta di informazione, chiarimenti o di verifica degli atti emessi può essere inoltrata all'ufficio competente tramite i contatti indicati al Punto 5 della Carta dei Servizi precedente denominato «Canali di comunicazione».

La società **Ser.Com s.r.l.** si impegna a rispondere entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta.

Nel caso in cui la risposta non possa essere fornita direttamente dalla **Ser.Com s.r.l.** verrà comunque indicato a quale ufficio dell'Ente di riferimento il richiedente dovrà rivolgersi per ottenere quanto richiesto.

Le segnalazioni di disservizi e reclami - escluse le segnalazioni Whistleblowing - possono essere inoltrate tramite:

- Posta ordinaria cartacea al seguente indirizzo: *Ser.Com s.r.l.* Via Casilina sud km 140.200 Cassino (FR)
- posta elettronica al seguente indirizzo: [sercomarl@pec.it](mailto:sercomarl@pec.it)
- P.E.C. (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo: [info@grupposercom.eu](mailto:info@grupposercom.eu)

### Richiesta di accesso civico

L'accesso civico è consentito sui documenti per i quali la legge prevede l'obbligo della pubblicazione ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 33/13 (accesso civico semplice) o per documenti, informazioni e dati che servono al richiedente per esercitare il diritto di partecipazione al dibattito pubblico o per il controllo sul perseguimento delle finalità istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, ai sensi dell'art. 5 c. 2 D. Lgs.33/13 (accesso civico generalizzato).

L'istanza può essere richiesta:

- all'indirizzo di posta P.E.C. (posta elettronica certificata): [sercomarl@pec.it](mailto:sercomarl@pec.it)
- a quella indicata direttamente dall'Ente nel proprio sito internet nella sezione "Amministrazione Trasparente".

ROMA li 15 maggio 2023

*ft.* Dott. Giampiero Filice