

**CARTA DEI SERVIZI**  
**DEL**  
**CENTRO ASSISTENZA AGRICOLA**  
**COLDIRETTI SRL**



**INDICE**

1. Finalità della Carta
2. Chi siamo
3. Funzioni
4. I nostri servizi
5. Qualità dei servizi
6. Presenza sul territorio
7. Risorse umane
8. Impegni dell'utente
9. Responsabilità
10. Tutela dell'utente
11. Dove potete trovarci

## 1. FINALITÀ DELLA CARTA

La presente CARTA DEI SERVIZI illustra le condizioni soggettive ed oggettive dell'erogazione dei servizi prestati dal CENTRO ASSISTENZA AGRICOLA COLDIRETTI S.r.l. a favore dell'impresa agricola e degli operatori del settore.

## 2. CHI SIAMO

IL CAA Coldiretti (CENTRO ASSISTENZA AGRICOLA COLDIRETTI S.r.l.), è una società di capitali costituita dalla Coldiretti ai sensi e per gli effetti dell'art. 3-bis, 2° comma del D. Lgs 165/99 e del Decreto del Ministero delle Politiche Agricole e Forestali 27 marzo 2001, autorizzata a svolgere le funzioni di Centro Abilitato di Assistenza Agricola sull'intero territorio nazionale con delibera direttoriale n. 697 della Regione Lazio in data 10 giugno 2002. La suddetta autorizzazione è stata rilasciata a seguito di apposita procedura e verifica della sussistenza dei requisiti minimi di garanzia e funzionamento richiesti per lo svolgimento dell'attività di CAA. Tale verifica è stata condotta, previo riscontro con tutte le Regioni nel cui territorio opera il CAA Coldiretti, da parte della Regione Lazio, che ha definito detti requisiti, in attuazione del decreto MIPAAF 27 marzo 2001.

Il CAA Coldiretti risponde dunque a tutti i requisiti soggettivi ed oggettivi di cui al decreto MIPAAF 27 marzo 2001, come modificato dal decreto MIPAAF 27 marzo 2008.

Il CAA Coldiretti, attraverso un accordo di collaborazione svolge un'attività di coordinamento dei CAA Coldiretti Regionali (costituiti in alcune Regioni) che partecipano alla rete di società del sistema servizi Coldiretti.

## 3. FUNZIONI

**Il Centro Assistenza Agricola Coldiretti S.r.l.** è una struttura specializzata nei servizi orientati alla semplificazione delle procedure e degli adempimenti amministrativi delle aziende agricole, assistendo le imprese nel rapporto con la Pubblica Amministrazione, nella consulenza per la gestione e lo sviluppo delle attività agricole e nella diffusione della conoscenza sulle opportunità di finanziamento alle imprese;

- è **convenzionato** con gli Organismi Pagatori e le Regioni per l'acquisizione, conservazione, custodia e aggiornamento del fascicolo aziendale, cartaceo ed elettronico, e per l'accettazione e registrazione a sistema delle domande di premio e/o contributo, nonché delle dichiarazioni presentate dai produttori agricoli;
- **assume** nei confronti della Pubblica Amministrazione un ruolo riconosciuto di interlocutore qualificato a garanzia dell'attività svolta.

La soddisfazione e la cura degli interessi dell'utente non costituiscono un semplice compito legale e/o negoziale, ma una vera missione istituzionale del CAA.

## 4. I NOSTRI SERVIZI

**Il CAA Coldiretti**, nel rapporto con la Pubblica Amministrazione:

- è il soggetto autorizzato all'**AGGIORNAMENTO del FASCICOLO AZIENDALE**, il cardine per l'accesso delle aziende agricole ai benefici previsti dalla regolamentazione comunitaria, nazionale e regionale;

in particolare, il CAA, raccoglie, verifica ed archivia la documentazione cartacea necessaria per la sua costituzione ed aggiornamento ed inserisce nella Banca Dati della Pubblica Amministrazione le informazioni necessarie di sua competenza.

### **FORNISCE I SEGUENTI SERVIZI:**

- **Assistenza nella verifica ed assegnazione dei titoli in applicazione della riforma della PAC;**
- **Assistenza propedeutica alla corretta elaborazione e compilazione degli atti amministrativi anche di ammissione a premi e/o contributi comunitari, nazionali e regionali, nei seguenti ambiti:**
  - Premio unico;
  - Sviluppo rurale: Misure a superficie: agroambiente, indennità compensativa, forestazione, ecc; Misure strutturali: richieste di primo insediamento di giovani agricoltori, ammodernamento delle aziende agricole, diversificazione verso attività non agricole, domande di aiuto d'investimenti, ristrutturazione e riconversione dei vigneti, partecipazione dei produttori a sistemi di qualità, ecc;
  - Vitivinicolo: Aggiornamento e gestione dello schedario vitivinicolo, dichiarazioni di raccolta uve e di produzione vino, dichiarazioni di giacenza vino e/o mosti, domande di estirpazione, domande di arricchimento e magazzinaggio, domande di distillazione, domande di iscrizione/variazione albi vigneti DO ed elenco delle vigne IGT, ecc.;

- Utenti Macchine Agricole (UMA): Gestione attività istruttoria per la concessione delle agevolazioni sui consumi di carburante per Utenti Macchine Agricole;
- Zuccheri: aiuto alla ristrutturazione, aiuto supplementare alla ristrutturazione e aiuto alla diversificazione;
- Richieste di anticipazioni finanziarie dei premi PAC;
- Latte: Dichiarazione vendita diretta titolari di quote latte; dichiarazione dei primi acquirenti (caseifici);

- **Informazione aggiornata sugli adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale ed informazione in tempo reale sulla situazione delle domande di premio e/o contributo;**
- **Ulteriori servizi ed attività attivabili con le Pubbliche Amministrazioni;**

Ai sensi dell'art. 2 lettera c del DM MIPAAF 27 marzo 2008, svolge:

- **Attività di verifica della completezza documentale relativa alle istanze inerenti l'attività agricola, in particolare in materia di:**
  - sicurezza alimentare e igiene degli alimenti;
  - contributi su premi assicurativi,
  - interventi compensativi e polizze assicurative collettive;
  - obblighi in materia di territorio e salvaguardia dell'ambiente.

## **SVOLGE INOLTRE I SEGUENTI SERVIZI DIRETTI ALLE IMPRESE:**

- **Anagrafe bovina, ovina e suina:** assistenza nella esecuzione degli adempimenti nell'ambito della gestione delle anagrafi zootecniche (bovina ovina e suina) per conto dell'allevatore, che prevedono tra l'altro l'inserimento nella Banca Dati Nazionale dei dati dei capi richiesti a premio e non a premio e la notifica delle movimentazioni). Effettua anche il servizio di distribuzione delle marche auricolari.
- **Vitivinicolo:** Consulenza e tenuta dei registri di cantina per vinificazione, imbottigliamento, commercializzazione arricchimento; vidimazione registri presso l'ICQ; invio telematico delle accise; iscrizione all'albo degli imbottiglieri; autorizzazioni sanitarie; apertura di nuove posizioni; variazioni nelle intestazioni, cessazioni attività, predisposizione ed invio planimetrie per le cantine.
- **Catasto:** riallineamento anagrafiche catastali, inserimento dati mancanti ed inserimento atti inevasi, frazionamenti, compravendite; attraverso un collegamento telematico con il catasto le consultazioni on line che consentono di acquisire la documentazione richiesta a supporto delle domande;
- **Assistenza nella applicazione delle regole di condizionalità in agricoltura;**
- **Consulenza sulle opportunità di finanziamento agevolato;**
- **Consulenza alla contrattualistica;**
- **Predisposizione ed aggiornamento del registro dei trattamenti;**

- **Presentazione dei Piani di Utilizzazione Agronomica (PUA);**
- **Supporto giuridico alle imprese agricole** per la soluzione di contenziosi con l'Amministrazione;
- **Ulteriori servizi di consulenza richiesti dalle imprese agricole;**

I servizi sono offerti attraverso una struttura capillare dotata di tecnologie e strumentazioni di elevato livello qualitativo e di personale competente e qualificato, costantemente aggiornato sulle nuove procedure e normative da applicare, in grado di rispondere a tutte le esigenze delle imprese.

**Il Centro è organizzato per offrire il servizio a domicilio nel caso di utenti portatori di handicap.**

## **5. QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **Il Centro Assistenza Agricola Coldiretti S.r.l.**

- opera attraverso una rete telematica e tecnologica di elevato livello disponibile anche a fini informativi, attiva per aggiornare e implementare tutte le banche dati che possono essere utili agli utenti che si avvalgono del Centro ed a tutti gli eventuali altri utenti.
- ha teso costruire un rapporto di fiducia con i singoli utenti ponendo attenzione a fattori determinati per la qualità delle prestazioni erogate, quali:
  - Affidabilità e trasparenza

L'affidabilità è basata su un rapporto chiaro con l'utente con l'impegno di tutelare la riservatezza delle informazioni fornite dall'utente ed un servizio nei tempi stabiliti.

La trasparenza è alla base del rapporto di fiducia tra l'impresa ed il Centro e tra il Centro e la Pubblica Amministrazione nell'esercizio delle attività ad esso affidate.

- Uguaglianza ed imparzialità

Il Centro assicura la fruibilità dei servizi a tutti gli utenti con imparzialità ed uguaglianza.

- Efficienza ed efficacia

Il Centro persegue l'obiettivo del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività rese dai servizi, garantendo ai produttori risposte qualificate in tempo reale e la riduzione dei tempi d'incasso dei premi e/o contributi comunitari, nazionali e regionali.

## 6. PRESENZA SUL TERRITORIO

Il Centro Assistenza Agricola Coldiretti S.r.l. è molto vicino alle imprese, garantendo una presenza capillare su tutto il territorio nazionale. Svolge i servizi attraverso 86 società ausiliarie denominate "Impresa Verde" e 757 sportelli operativi.

Gli uffici territoriali aperti tutto l'anno, per almeno 5 ore al giorno per due giorni a settimana, sono identificati dal marchio di riconoscimento :



e



## 7. RISORSE UMANE

I servizi offerti sono erogati grazie ad

una struttura organizzata con personale competente e qualificato, in grado di rispondere ad ogni richiesta dell'utente.

## 8. IMPEGNI DELL'UTENTE

L'utente conferisce al Centro Assistenza Agricola Coldiretti S.r.l. apposito mandato, formulato per iscritto, allo scopo di effettuare ogni consultazione o richiesta di servizi, per suo conto, nel quadro del soddisfacimento delle sue aspettative.

L'utente deve compilare il modello per il conferimento del mandato di assistenza fornendo tutte le informazioni richieste e dovrà essere disponibile a rispondere alle eventuali, ulteriori notizie ritenute dal CAA essenziali per assicurargli i propri servizi, nel rispetto del D. Lgs.n. 196/03.

L'utente deve fornire tutte le informazioni e la documentazione probatoria necessaria a costituire ed aggiornare il fascicolo aziendale e per gli adempimenti previsti nella erogazione dei servizi. L'utente è responsabile della veridicità, correttezza, validità giuridica ed aggiornamento delle informazioni e documentazione fornite al Centro.

Pertanto il Centro Assistenza Agricola Coldiretti S.r.l. fornisce il suo servizio ed assicurerà la possibilità di consultare le banche dati solo a chi sottoscrive il mandato secondo le formalità prescritte.

## 9. RESPONSABILITÀ DEL CAA COLDIRETTI

Per lo svolgimento dei servizi svolti in regime di convenzione con gli Organismi Pagatori od altri Enti, il Centro ha la responsabilità:

- della identificazione del produttore;
- dell'accertamento dell'esistenza del titolo di conduzione dell'azienda;
- della corretta immissione dei dati.

Pertanto il Centro è responsabile della verifica della corrispondenza dei dati immessi a sistema con la documentazione fornita dagli utenti nonché della conformità formale della documentazione stessa alla normativa comunitaria e nazionale applicabile.

Il Centro ha facoltà di accesso alle banche dati del SIAN, esclusivamente per il tramite di procedure di interscambio dati.

Il Centro adempie immediatamente ad ogni provvedimento che gli Organismi Pagatori, od altri Enti qualsivoglia, dovessero assumere nei suoi confronti.

Il Centro risponde di qualsiasi disfunzione, inavvedutezza o inadempimento operativo nello svolgimento dei servizi. Nella valutazione di eventuali danni si terrà conto anche del rispetto, da parte dell'utente, degli impegni posti a suo carico.

## **10.TUTELA DELL'UTENTE**

### Richiesta di chiarimenti e copie della documentazione presentata

L'utente può richiedere per iscritto, ai sensi della legge 241/90, indicandone il motivo e le finalità, copia delle istanze e dei documenti presentati, compreso lo stato dell'istruttoria delle pratiche (con riferimento alle competenze affidate al Centro).

### Reclami

L'utente che ha conferito mandato al Centro Assistenza Agricola Coldiretti S.r.l. ha diritto di sporgere reclamo in caso di disfunzioni riscontrate nell'adempimento del mandato medesimo da parte del Centro.

Il reclamo si propone inviando apposita comunicazione indirizzata all'Organismo Pagatore.

In tale comunicazione, che dovrà essere inviata in copia al Centro Assistenza Agricola Coldiretti S.r.l., devono essere specificati:

- il comportamento contestato e la data dello stesso;
- il soggetto cui è imputata la disfunzione;
- le ragioni del reclamo e gli elementi documentali e di prova della disfunzione;
- i rimedi richiesti.

Sono comunque salve le tutele giudiziali di legge.

### Copertura assicurativa

Il Centro offre garanzie del corretto svolgimento dei servizi attraverso specifica polizza assicurativa professionale per la copertura dei rischi di responsabilità civile professionale circa eventuali danni causati a terzi, utenti del servizio.

### Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali del produttore avviene nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Ue 2016/679 del 27 aprile 2016 in materia di tutela della privacy.

## 11. DOVE POTETE TROVARCI

