

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

1.	Premessa .....	1
2.	Finalità della Carta dei Servizi.....	1
3.	Normativa di riferimento.....	1
4.	Provvedimenti autorizzativi ad operare quale CAA .....	2
5.	Società di servizi “Impresa Verde”.....	2
6.	Esercizio di funzioni delegate .....	2
7.	Altre attività di servizio alle imprese agricole .....	2
8.	Attività che possono essere erogate autonomamente dalle società di servizi .....	3
9.	Mandato e contratti di servizio .....	3
10.	Strutture.....	3
11.	Requisiti di idonea capacità operativa.....	3
12.	Gestione delle informazioni. Certificazione ISO/IEC 27001:2022. ....	4
13.	Tutela della privacy e accesso agli atti dell’Utente .....	4
14.	Reclami .....	4
15.	Copertura assicurativa .....	4



Gentile Utente,  
Ti preghiamo di prestare attenzione alle informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi

### **1. Premessa**

Se stai leggendo la presente Carta dei Servizi è perché hai sottoscritto un mandato in favore del Centro Assistenza Agricola Coldiretti s.r.l. (il “CAA Coldiretti”) con sede legale in Roma alla via XXIV Maggio n. 43 C.F. 01879641205 e P.IVA. 05644051004, avente ad oggetto le attività di costituzione, aggiornamento e custodia - le attività di gestione - del Tuo Fascicolo Aziendale, in formato elettronico e cartaceo, che Ti preghiamo di leggere con attenzione in ogni sua parte.

Precisiamo che il CAA Coldiretti è stato costituito dalla Confederazione Nazionale Coldiretti per lo svolgimento delle attività di assistenza alle imprese agricole oggi disciplinate dall’art. 6 del D.Lvo 74/2018 e dal D.Masaf n. 83709 del 21 febbraio 2024 ed è abilitato allo svolgimento delle attività di gestione del tuo Fascicolo Aziendale in forza di apposita convenzione con l’Organismo Pagatore territorialmente competente. Ti chiediamo di fare attenzione: nelle regioni Emilia-Romagna, Lombardia, Piemonte, Toscana, Trentino, Veneto, le Federazioni locali della Coldiretti hanno costituito autonomi centri di assistenza agricola (“CAA”) che, pur essendo soggetti indipendenti tra loro e nei confronti del CAA Coldiretti e pur avendo denominazioni, codici fiscali, PEC, sedi legali differenti, potrebbero utilizzare per maggiore semplicità il logo CAA Centro Assistenza Agricola Coldiretti. Per qualsiasi dubbio su quale sia il CAA abilitato a operare nella Tua Regione, oltre a consultare il contratto di mandato, puoi andare sul sito [www.caa.coldiretti.it](http://www.caa.coldiretti.it) e cliccare sulla regione di riferimento; in questo modo eviterai di coinvolgere soggetti estranei all’attività di assistenza in Tuo favore.

Con l’occasione ci teniamo a chiarire che il CAA Coldiretti è un soggetto autonomo e indipendente dalla Confederazione Nazionale Coldiretti e dalle Federazioni Coldiretti provinciali e regionali che svolgono attività rappresentativa e sindacale così come dai CAF e dai Patronati: la “Tessera Coldiretti” che hai sottoscritto per aderire alla Confederazione Nazionale Coldiretti non comporta l’automatico instaurarsi di un rapporto di servizio e di natura contrattuale con il CAA Coldiretti e/o con le sue società di servizi.

### **2. Finalità della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi illustra le condizioni soggettive ed oggettive regolanti l’attività prestata dai CAA e indica la procedura per la presentazione di eventuali reclami agli organismi pagatori nel caso di disfunzioni riscontrate nello svolgimento delle attività da questi delegate ai CAA.

### **3. Normativa di riferimento**

- Decreto Legislativo 21 maggio 2018, n. 74 – artt. 6 e 15
- Decreto Ministero dell’agricoltura, della sovranità alimentare e delle foreste del 21 febbraio 2024 n. 83709 (di seguito “D.Masaf 83709/24”);

- Decreto Legislativo 29 marzo 2004, n. 99 – art. 13

#### 4. Provvedimenti autorizzativi ad operare quale CAA

- Determinazione direttoriale della Regione Lazio n. 697 del 10.06.2002 (B.U.R. Lazio del 10 luglio 2002), confermata con Provvedimento regionale n. A01730 del 8 marzo 2012.
- Determinazione della Regione Lazio n. G07565 del 16/06/2025

#### 5. Società di servizi “Impresa Verde”

Per lo svolgimento delle proprie funzioni e attività, i CAA possono avvalersi di società di servizi secondo quanto previsto all'art. 17 del D.Masaf 83709/24. Il CAA Coldiretti presta i propri servizi e funzioni avvalendosi delle società di servizi denominate “Impresa Verde” che sono presenti in ogni regione e i cui riferimenti sono reperibili sul sito [www.caa.coldiretti.it](http://www.caa.coldiretti.it), cliccando sulla regione di interesse.

#### 6. Esercizio di funzioni delegate

I CAA svolgono attività di assistenza alle imprese agricole nonché ogni altra attività prevista dalla legge o agli stessi delegata dagli organismi pagatori, dalle regioni e province autonome e da altri enti pubblici, nel rispetto delle specifiche competenze riservate agli iscritti agli ordini e ai colleghi professionali, secondo il principio della sussidiarietà.

Ai sensi del D.Lvo 74/2018, su delega dei competenti organismi pagatori, i CAA svolgono **l'attività di aggiornamento dell'Anagrafe delle aziende agricole** e, in particolare, provvedono alla **costituzione, all'aggiornamento e alla custodia del fascicolo aziendale** che ciascuna impresa agricola è tenuta a costituire ed aggiornare al fine di mettere a disposizione della Pubblica Amministrazione un set di dati rappresentativo della propria specifica realtà aziendale (superfici disponibili, titoli di conduzione, colture praticate, e così via) cui far riferimento, in una logica di semplificazione, nello svolgimento delle procedure amministrative.

Sempre su delega degli organismi pagatori, delle regioni, delle Province autonome di Trento e Bolzano e di altri enti pubblici eventualmente competenti, i CAA svolgono le funzioni di **accettazione e registrazione nei sistemi informativi delle istanze, delle dichiarazioni, delle domande di aiuto, di sostegno e di pagamento** che i produttori intendano presentare.

Le attività delegate sopra indicate concorrono alla tutela dell'interesse generale alla regolarità, trasparenza e legalità, non solo nella gestione degli aiuti finanziari nell'agricoltura ma in tutti i procedimenti di interesse per le imprese agricole. Trattasi di attività di carattere procedimentale che non implicano l'esercizio di funzioni di natura consulenziale.

Nello svolgimento delle suddette attività delegate, i CAA, fermo quanto previsto all'art. 12 del D.Masaf n. 83709/24:

- garantiscono l'identificazione dell'Utente nonché la regolarità formale e la corrispondenza dei dati inseriti nei sistemi operativi dell'organismo pagatore (il SIAN per l'Agea) con quelli contenuti nei documenti esibiti dall'Utente stesso;
- stampano le schede di validazione e/o le copie delle domande/istanze e

- acquisiscono la sottoscrizione dell'Utente a conferma della completezza e veridicità dei dati e degli impegni ivi previsti propedeutica alla registrazione (cd. Rilascio). Ove, nell'esercizio del mandato, ravvisino irregolarità e/o circostanze anomale, comunque non rientranti nelle fattispecie normalmente previste dalle procedure fornite dagli organismi pagatori e/o amministrazioni competenti, i CAA e/o le società di servizi di cui al precedente art. 5 hanno l'obbligo di darne notizia a tali organismi e/o amministrazioni per consentire le verifiche e l'eventuale adozione dei provvedimenti conseguenti.

#### 7. Altre attività di servizio alle imprese agricole

Ai sensi dell'art. 2 comma 6 del D.Masaf n. 83709/24, i CAA e/o direttamente le relative società di servizi, previa eventuale sottoscrizione di eventuali apposite convenzioni con gli enti competenti, possono offrire agli utenti che agli stessi conferiscano espresso incarico (che non è compreso nel mandato avente ad oggetto la gestione del Fascicolo Aziendale) i seguenti ulteriori servizi:

- a) assistenza propedeutica alla elaborazione e trasmissione delle dichiarazioni di coltivazione e di produzione, avvalendosi delle procedure rese disponibili dalle amministrazioni interessate, nonché nell'elaborazione e nella trasmissione di istanze e dichiarazioni riferite ai procedimenti amministrativi di interesse per la loro attività agricola;
- b) assistenza propedeutica alla elaborazione delle domande di ammissione a benefici comunitari, nazionali e regionali;
- c) consultazione delle banche dati del SIAN ai fini della verifica dello stato di ciascuna pratica afferente l'Utente interessato;
- d) raccolta di dati di base per lo svolgimento delle statistiche ufficiali in materia agricola e, in particolare, dei censimenti dell'agricoltura di cui all'art. 1, comma 227, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, previa stipula di apposite convenzioni, anche a titolo oneroso, con l'ISTAT e gli altri soggetti del Sistema statistico nazionale.

In particolare, tali servizi possono riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti settori:

- Sostegni previsti nell'ambito della Politica Agricola Comune (PAC);
- Sostegni previsti nel Piano Strategico Nazionale (PSR): misure a superficie (agroambiente, indennità compensativa, forestazione, ecc; misure strutturali (primo insediamento di giovani agricoltori: ammodernamento delle aziende agricole; partecipazione a sistemi di qualità, ecc. Non rientra nell'assistenza erogabile la predisposizione di progetti e documenti riservata agli iscritti agli ordini e ai colleghi professionali;
- Vitivinicolo: schedario vitivinicolo, Misure OCM 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, invio telematico delle accise, autorizzazioni impianti, etc.;
- Utenti Macchine Agricole (UMA): istanze per la concessione di carburante agevolato;
- Anticipazioni finanziarie dei premi PAC;

- Registri telematici: tenuta e aggiornamento registri telematici (vitivinicolo, olivicolo, cerali, legno, etc.)
- Latte: dichiarazioni di vendita diretta; dichiarazioni dei primi acquirenti (caseifici), ecc.;
- Sicurezza alimentare e igiene degli alimenti;
- Contributi su premi assicurativi;
- Interventi compensativi e polizze assicurative collettive;
- Anagrafe zootecnica: gestione delle anagrafi zootecniche con inserimento nella Banca Dati Nazionale dei dati dei capi richiesti a premio e non a premio; notifica delle movimentazioni; distribuzione delle marche auricolari.

I CAA possono svolgere, conformemente con quanto previsto all'art.14, comma 6 del D.Lgs 90/2004 nonché delle pertinenti disposizioni regionali, attività di verifica della completezza documentale delle istanze presentate dai produttori nell'ambito dei procedimenti amministrativi di competenza degli enti pubblici e degli enti locali.

#### **8. Attività che possono essere erogate autonomamente dalle società di servizi**

Per completezza di informazione si rappresenta che le società di servizi di cui al precedente punto 5, possono a loro volta offrire anche agli utenti del CAA Coldiretti, sulla base di autonomi accordi con gli utenti stessi ed in relazione ai quali accordi il CAA Coldiretti non è parte e non assume alcun ruolo, ulteriori servizi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- tenuta e conservazione delle scritture contabili
- assistenza nella applicazione delle regole di condizionalità in agricoltura;
- attività informativa e di supporto finalizzata all'accesso ad opportunità di finanziamento agevolato;
- supporto finalizzato alla eventuale redazione di contratti, in particolare con riferimento ai contratti di affitto di fondo rustico;
- predisposizione ed aggiornamento del registro dei trattamenti;
- presentazione dei Piani di Utilizzazione Agronomica (PUA);
- supporto specialistico, anche relativo alla normativa di settore, propedeutico alla gestione di eventuali contenziosi con l'Amministrazione;
- riallineamento anagrafiche catastali, inserimento dati mancanti ed inserimento atti inevasi, frazionamenti, compravendite; collegamento telematico con il catasto e consultazioni on line
- altri servizi di assistenza non affidati dal CAA e/o riservati agli iscritti agli ordini e ai colleghi professionali.

#### **9. Mandato e contratti di servizio**

Ai sensi dell'art. 19 del D. Masaf n. 83709/24 le funzioni delegate di cui al precedente punto 6 sono svolte dai CAA esclusivamente in favore degli utenti che abbiano allo stesso rilasciato apposito mandato ad aggiornare e gestire il fascicolo aziendale impegnandosi a: a) fornire al CAA dati completi e veritieri; b) collaborare con il CAA al fine di garantire il tempestivo e regolare svolgimento delle attività affidate; c) consentire l'attività di controllo del CAA.

**Attenzione:** La sottoscrizione del mandato non esonera l'Utente dal sottoscrivere personalmente e preventivamente qualsiasi istanza, dichiarazione, domanda e ogni altro documento di cui richieda al proprio CAA la registrazione sui sistemi informativi degli organismi pagatori e amministrazioni competenti.

Pur a fronte del conferimento del mandato e a prescindere dalla prevedibilità dell'iniziativa, l'Utente è tenuto ogni volta a *i*) manifestare al CAA il proprio interesse ad aggiornare il Fascicolo Aziendale e/o a presentare una specifica istanza, dichiarazione, domanda e, *ii*) prima di procedere al rilascio, a verificare il contenuto dell'atto medesimo e *iii*) confermarne la veridicità e rispondenza alle proprie volontà attraverso l'apposizione della propria sottoscrizione.

Il mandato deve avere durata almeno fino al 31 dicembre dell'anno successivo alla data di sua sottoscrizione in modo da garantire la gestione delle utenze da parte degli organismi pagatori e degli altri enti interessati. Le convenzioni con gli organismi pagatori possono prevedere specifiche discipline della revoca o recesso del mandato. Le attività di servizio di cui al punto 7 non sono oggetto del mandato di cui all'art. 19 del D. Masaf n. 83709/24 e sono erogate previo specifico incarico dell'Utente, dal CAA Coldiretti e/o direttamente dalla società di servizi territorialmente competente.

#### **10. Strutture**

Le sedi operative del CAA Coldiretti, nelle regioni e province autonome in cui esso opera (sono escluse le Regioni Emilia-Romagna, Lombardia, Piemonte, Toscana, Veneto e la provincia autonoma di Trento) sono gestite dalle società di servizi in conformità con quanto previsto nel D. Masaf n. 83709/24 e sono sottoposte ad attività di controllo da parte dell'Agea e delle Regioni competenti.

I dati di contatto delle sedi operative del CAA Coldiretti sono reperibili sul sito [www.caa.coldiretti.it](http://www.caa.coldiretti.it). Ciascuna sede garantisce l'apertura al pubblico per almeno 5 ore al giorno per due giorni a settimana.

Le sedi sono identificate con le insegne CAA Coldiretti. Gli uffici sono organizzati per offrire il servizio a domicilio nel caso di utenti portatori di handicap.

#### **11. Requisiti di idonea capacità operativa**

Ai sensi dell'art. 10 del D. Masaf n. 83709/24, i CAA assicurano idonei requisiti di capacità operativa e, in particolare, un livello di mezzi materiali, professionali ed organizzativi tale da consentire l'adempimento di tutte le necessità degli utenti assistiti, degli organismi pagatori e delle altre pubbliche amministrazioni per quanto attiene al reperimento, alla verifica, all'informatizzazione, all'elaborazione e alla trasmissione informatica dei dati utili a comprovare il diritto degli utenti a beneficiare dei contributi e degli interventi richiamati dal suddetto decreto.

I CAA e le relative società di servizi sono assoggettati alla certificazione del bilancio annuale da parte di società di revisione a ciò abilitate.

In particolare, il CAA Coldiretti ha adottato un codice etico e un modello organizzativo e di gestione ai sensi del decreto legislativo n. 231/2001 con l'obiettivo di prevenire ipotesi di frodi a danno della finanza pubblica comunitaria e statale. Tale documento è reperibile, su richiesta, presso la sede legale indicata al precedente punto 2.

## **12. Gestione delle informazioni. Certificazione ISO/IEC 27001:2022.**

Al fine di garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni gestite con riferimento alle attività delegate dagli Organismi Pagatori convenzionati i CAA garantiscono la sicurezza delle informazioni mediante applicazione delle procedure di cui alla norma internazionale ISO/IEC 27001:2022.

Con riferimento all'adozione di tali standard di sicurezza nella gestione dei dati, il CAA Coldiretti ha ottenuto la relativa certificazione che è reperibile sul sito [www.caa.coldiretti.it](http://www.caa.coldiretti.it).

## **13. Tutela della privacy e accesso agli atti dell'Utente**

I CAA hanno facoltà di accesso alle banche dati del SIAN e degli altri sistemi informativi, esclusivamente per il tramite di procedure di interscambio dati.

Il trattamento dei dati personali del produttore avviene nel rispetto di quanto previsto dal Dlgs n.196/2003 in materia di tutela della privacy e dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) nonché dal D. Lgs. 101/2018.

Nello svolgimento delle funzioni delegate di cui al precedente punto 6, i CAA agiscono quali responsabili del trattamento dei dati su incarico degli organismi pagatori e/o delle amministrazioni competenti, in osservanza delle disposizioni dagli stesse fornite. I CAA assicurano che le suddette disposizioni siano osservate dalle relative società di cui assumono il ruolo di (sub) responsabili del trattamento.

Ai sensi dell'art. 15, comma 6 -quater del D.Lvo 74/2018 i CAA possono utilizzare i dati presenti nel SIAN ai quali abbiano accesso su espresso mandato delle imprese agricole, per lo svolgimento delle attività di assistenza alle medesime imprese, anche per il tramite di soggetti specificatamente nominati Responsabili del trattamento.

Ai sensi della legge 241/90 l'Utente può in qualsiasi momento chiedere al CAA l'accesso ai dati e/o informazioni relative alle procedure che lo riguardano. L'accesso è garantito con riferimento alle informazioni e ai procedimenti pubblicati nel fascicolo aziendale dell'Utente e/o nei sistemi informativi accessibili al CAA in forza dei rapporti convenzionali con gli organismi pagatori e/o amministrazioni competenti.

Non è consentito, tramite il CAA Coldiretti e/o le società di servizi di cui al punto 5, ottenere l'accesso a informazioni relative ad altri utenti, a prescindere dalla circostanza che il CAA Coldiretti ne detenga il fascicolo aziendale. L'Accesso alle informazioni relative a terzi soggetti può essere chiesto e autorizzato esclusivamente da parte dell'organismo pagatore/amministrazione competente.

## **14. Reclami**

Con riferimento allo svolgimento delle funzioni delegate di cui al precedente punto 6, in caso di ritenuto inadempimento al mandato e di ritenute violazioni alle disposizioni di cui al D. Masaf n. 83709/24, è sempre riconosciuto all'Utente il diritto di sporgere reclamo inviando apposita comunicazione indirizzata all'Organismo Pagatore competente.

In tale comunicazione, sottoscritta e inviata in copia al CAA, dovranno essere specificati: i) il comportamento contestato e la data dello stesso; ii) il soggetto cui è

imputata la disfunzione; iii) le ragioni del reclamo e gli elementi documentali e di prova della disfunzione; iv) i rimedi richiesti.

Sono sempre salve, in relazione all'adempimento del mandato e degli incarichi per gli ulteriori servizi affidati al CAA Coldiretti e/o direttamente alle società di servizi, le tutele di legge.

## **15. Copertura assicurativa**

A copertura dei danni diretti e indiretti, eventualmente provocati nello svolgimento delle attività agli organismi pagatori o agli utenti, il CAA Coldiretti ha sottoscritto una polizza per la responsabilità civile conforme ai requisiti di cui all'art. 8 del D. Masaf n. 83709/24