



Centro autorizzato di Assistenza Agricola

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi disciplina le modalità di erogazione dei servizi che il centro di Assistenza Agricola EUROCAA fornisce alle imprese agricole ed agli operatori del settore.

2. IL CENTRO DI ASSISTENZA AGRICOLO EUROCAA

È una s.r.l. costituita ai sensi dell'art. 3-bis, 2° comma del D.lgs 165/99 e del D.M. del 27/03/2001. L' EUROCAA è autorizzata dalle Regioni competenti per offrire orientamento e consulenza per la gestione, lo sviluppo delle attività agricole e l'ottenimento dei finanziamenti comunitari, nazionali e regionali, destinati al settore agricolo e rurale.

3. AMBITO OPERATIVO TERRITORIALE

L' EUROCAA espleta la propria attività su tutto il territorio nazionale con strutture operative organizzate su base provinciale e territoriale.

4. QUALITÀ E TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Nel rispetto delle disposizioni di legge, l' EUROCAA, previa acquisizione di apposito mandato scritto dell'utente, fornisce assistenza certa e continuativa, informa tempestivamente sulle variazioni dei servizi erogati, in conseguenza di modifiche del quadro legislativo comunitario, nazionale e regionale.

In particolare fornisce servizi di:

- Tenuta e conservazione delle scritture contabili;
- Assistenza nella elaborazione delle dichiarazioni di coltivazione e produzione, nonché delle domande di ammissione a benefici comunitari, nazionali e regionali e controllo della regolarità formale delle dichiarazioni presentate, con immissione dei relativi dati nel sistema informativo attraverso le procedure del SIAN o del Sistema informativo Regionale.
- Gestione del fascicolo aziendale secondo le disposizioni previste dalla convenzione con l'organismo pagatore;
- Domanda unica di Pagamento;
- Domanda di Trasferimento Titoli;

- Domande di estirpazione nuova OCM vino Reg. (CE) n. 479/2008;
- Domande di ristrutturazione e riconversione vigneti nuova OCM;
- Dichiarazioni vitivinicole e variazione del potenziale viticolo regionale;
- Domanda di Indennità compensativa in zone svantaggiate di montagna del PSR
- Domanda di Assegnazione di carburanti agricoli in regime di agevolazione fiscale ex UMA (DM 454/01).
- Domande Previste dalla Programmazione e dalle misure dei Piani di Sviluppo Regionale.

Inoltre l'EUROCAA si occupa di:

- Istruttoria tecnico-amministrativa relativa ad istanze per il prepensionamento (misura del Piano di Sviluppo Rurale 2007/2013).
- Interventi a favore dell'impiego di fonti energetiche rinnovabili e del risparmio energetico in agricoltura;
- Utilizzazione del software GIS e procedure che permettono la misurazione delle superfici dichiarate in domanda;
- Consultazioni on line con il catasto per l'acquisizione della documentazione richiesta per le domande;
- Risoluzione di contenziosi con l'amministrazione;
- Svolgimento dei necessari adempimenti per la gestione dell'anagrafe zootecnica con le ASL territoriali, per conto dell'allevatore, che prevedono tra l'altro l'inserimento nella banca dati nazionale dei dati dei capi richiesti e non a premio.

5. RAPPORTI CON L'UTENZA - IMPEGNI DELL'UTENTE (Mandato di rappresentanza)

Gli utenti riconoscono all' EUROCAA un apposito mandato di rappresentanza per iscritto, allo scopo di realizzare qualsiasi consultazione o richiesta di servizi per loro conto e di ottenere i benefici finanziari di cui hanno diritto in base alla normativa nazionale e comunitaria vigente.

L' EUROCAA fornirà i suoi servizi agli utenti che forniranno tutte le informazioni necessarie per gli adempimenti previsti per l'erogazione dei servizi richiesti, e che assumono la loro piena responsabilità sulla veridicità delle dichiarazioni rese, nel rispetto della vigente legislazione sulla privacy;

6. FUNZIONAMENTO DEGLI SPORTELLI TERRITORIALI

Tutti gli sportelli territoriali dell' EUROCAA rispondono ai requisiti richiesti dalla normativa vigente, sono segnalati da un cartello affisso all'esterno in cui sono indicati i giorni e gli orari di apertura settimanali.

E' assicurata l'apertura di ciascuno sportello per almeno cinque ore al giorno in due giorni della settimana.

Ogni sportello territoriale dell' EUROCAA si avvale di risorse tecniche ed umane tali da garantire la corretta e puntuale fornitura dei servizi di assistenza e consulenza agricola.

Ciascun utente ha il diritto di visionare il proprio fascicolo aziendale, presso lo sportello territoriale competente, nonché acquisire informazioni e aggiornamenti circa lo stato dell'istruttoria delle pratiche che lo riguardano.

7. RESPONSABILITÀ DEL C.A.A.

Per il suddetto svolgimento dei Servizi descritti, il C.A.A. si assume la responsabilità in particolare:

- Della identificazione del produttore,
- Della verifica del titolo di conduzione dell'azienda,
- Della corretta immissione dei dati,
- Di accesso alle banche dati del SIAN esclusivamente per il tramite di procedure di interscambio dati.

8. TUTELA DEGLI UTENTI

RICHIESTA DI CHIARIMENTI

Ai sensi della legge 241/90, l'utente può richiedere per iscritto, esprimendo il motivo e la casualità, copia dell'istanza e dei documenti presentati, compreso lo stato dell'istruttoria del procedimento, (facendo riferimento alle competenze affidate al CAA).

COPERTURA ASSICURATIVA

A garanzia del corretto adempimento dei servizi, il CAA si avvale di specifica polizza assicurativa professionale per la copertura dei rischi di responsabilità civile per eventuali danni diretti ed indiretti causati a terzi, utenti del servizio, derivanti da inadempienze, negligenze ed omissioni nello svolgimento delle proprie attività.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali dell'utente avviene nel pieno rispetto della legge 196/2002 in materia di tutela della privacy.

PARITÀ DI TRATTAMENTO

I rapporti tra l'EUROCAA e gli utenti sono basati su regole uguali per tutti. Nella fruizione dei servizi, nessuna discriminazione è consentita per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Il personale dell'EUROCAA tiene comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia ed imparzialità, tali da non condizionare gli utenti e sempre nel pieno rispetto della libertà di scelta delle imprese.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

La gestione dell'EUROCAA è ispirata a principi di massima efficienza ed efficacia ed è valutata, secondo criteri oggettivi, sulla base di una comparazione

RECLAMI

L'utente che ha conferito specifico mandato al C.A.A., oltre alle normali cautele giudiziarie spettategli per legge, per eventuali danni di qualsiasi sorta allo stesso, connessi ad un comprovato non corretto od omissivo comportamento degli operatori, potrà avvalersi, comunque, dell'immediato adempimento della eventuale disfunzione da parte del CAA.

CAA EUROCAA S.R.L.

RICONOSCIUTO CON DETERMINAZIONE DELLA REGIONE LAZIO N. C0730 DEL 12 GIUGNO 2003.

VIA NOMENTANA, 133 - 00161 ROMA

Tel. 06/44202417 - Fax. 06/44258377 - E-MAIL: info@eurocaa.it