



CARTA DEI SERVIZI

CAA FAPI S.r.l.

Carta dei servizi ai sensi dell'art. 12, comma 6, del D.M. MASAF 21 febbraio 2024, n. 83709

1. Premessa, finalità e ambito

La presente Carta dei servizi è adottata da CAA FAPI S.r.l. ai sensi dell'art. 12, comma 6, del D.M. MASAF 21 febbraio 2024, n. 83709, in attuazione della Convenzione vigente sottoscritta con AGEA – Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura – per lo svolgimento delle attività affidate ai Centri autorizzati di assistenza agricola. Il documento disciplina gli impegni del CAA verso gli utenti, le modalità di erogazione dei servizi, gli standard di qualità, gli obblighi di tracciabilità e gli strumenti di tutela.

Per le attività svolte nel territorio della Regione Siciliana, la Carta si applica alla sede centrale del CAA, alle sedi operative abilitate in Sicilia e alle società di servizi eventualmente utilizzate, nel rispetto del provvedimento regionale di conferma dell'adeguamento, delle disposizioni di AGEA, delle convenzioni vigenti e delle istruzioni regionali di vigilanza. La Carta è depositata presso il Dipartimento regionale dell'Agricoltura, resa disponibile presso ogni sede operativa e pubblicata sul sito istituzionale del CAA.

Riferimenti principali

- Regolamento (UE) 2021/2116 e normativa unionale applicabile alla politica agricola comune;
- decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 74, e successive modificazioni, con particolare riferimento all'art. 6;
- D.M. MASAF 21 febbraio 2024, n. 83709, pubblicato nella G.U. n. 87 del 13 aprile 2024, con particolare riferimento all'art. 12, comma 6;
- circolare AGEA prot. n. 29528 del 12 aprile 2024 e successive istruzioni applicative;
- Convenzione vigente sottoscritta tra CAA FAPI S.r.l. e AGEA – Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura – e relativi allegati tecnici e operativi;
- deliberazione della Giunta regionale siciliana n. 84 del 14 marzo 2025;
- D.D.G. del Dipartimento regionale dell'Agricoltura n. 2938 del 26 marzo 2025, recante approvazione della modulistica regionale;
- D.D.G. del Dipartimento regionale dell'Agricoltura n. 5080 del 16 giugno 2025, relativo alla conferma dell'adeguamento di CAA FAPI S.r.l. ai requisiti del D.M. n. 83709/2024;
- D.D.G. del Dipartimento regionale dell'Agricoltura n. 5739 dell'8 luglio 2025 e relativo Allegato A, concernenti la vigilanza e il piano annuale dei controlli;
- D.D.G. del Dipartimento regionale dell'Agricoltura n. 3929 del 13 maggio 2025 e modulistica regionale relativa alle sedi operative;
- regolamento (UE) 2016/679 e decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni.



2. Identità, sedi e contatti

Denominazione: CAA FAPI S.r.l. – Centro Autorizzato di Assistenza Agricola.

Sede centrale: Via Acqua del Conte n. 5, Messina **Telefono:** +39 090 674049 / +39 090 675167. **Sito:** www.caafapi.it.

Partita IVA: 02909070837.

Provvedimento regionale: D.D.G. del Dipartimento regionale dell'Agricoltura n. 5080 del 16 giugno 2025, di conferma dell'adeguamento ai requisiti minimi di garanzia e funzionamento previsti dal D.M. MASAF n. 83709/2024. **Amministrazione competente per la vigilanza nel territorio siciliano:** Regione Siciliana – Assessorato dell'agricoltura, dello sviluppo rurale e della pesca mediterranea – Dipartimento dell'agricoltura. **PEC del CAA:** caa@pec.it quella risultante dal registro pubblico INI-PEC e comunicata all'Amministrazione competente. **Canale reclami:** recapito pubblicato sul sito istituzionale e presso ciascuna sede operativa.

3. Servizi erogati

In esecuzione della Convenzione vigente con AGEA e sulla base del mandato scritto conferito dall'utente, CAA FAPI S.r.l. svolge le attività affidate nei limiti delle abilitazioni assegnate, delle procedure SIAN, dei manuali operativi e delle disposizioni emanate da AGEA e dalla Regione Siciliana. Le attività comprendono, ove previste dalla Convenzione e dagli atti applicativi:

- costituzione, aggiornamento, validazione, tenuta e custodia del fascicolo aziendale, anche elettronico, secondo le competenze delegate;
- identificazione del produttore, verifica dei poteri di rappresentanza, acquisizione dei titoli di conduzione e controllo della completezza, validità e coerenza della documentazione;
- aggiornamento dell'Anagrafe delle aziende agricole e registrazione dei dati nel SIAN o negli altri sistemi informativi indicati dall'Amministrazione;
- assistenza nella compilazione, sottoscrizione, presentazione, rettifica e consultazione di domande di aiuto, sostegno o pagamento, dichiarazioni e istanze relative alla PAC;
- esecuzione dei controlli amministrativi e documentali espressamente affidati dalla Convenzione e dalle istruzioni dell'Organismo pagatore;
- protocollazione, rilascio delle ricevute, conservazione e tracciabilità degli atti e delle operazioni compiute;
- gestione delle anomalie, richiesta delle integrazioni e collaborazione con AGEA e con la Regione Siciliana nelle verifiche e nei controlli;
- assistenza per dichiarazioni di coltivazione e produzione e per gli altri adempimenti agricoli previsti dalle disposizioni applicabili;
- informazione agli utenti sugli adempimenti, sulle scadenze e sullo stato delle pratiche, senza sostituirsi alle determinazioni dell'Amministrazione competente.

Il CAA non adotta provvedimenti di concessione, liquidazione o recupero degli aiuti e non può garantire l'accoglimento delle istanze. Le funzioni sono esercitate esclusivamente entro i limiti della Convenzione AGEA, delle abilitazioni informatiche e degli atti applicativi. Restano escluse le attività riservate dalla legge a professionisti iscritti ad albi o collegi, salvo l'intervento di soggetti abilitati.

4. Principi e standard di qualità

L'attività è improntata a legalità, imparzialità, uguaglianza, continuità, trasparenza, efficacia, efficienza, riservatezza, accessibilità e libertà di scelta dell'utente. Il personale opera con professionalità, indipendenza e correttezza, prevenendo situazioni di conflitto di interessi.

Standard minimi di servizio		
Ambito	Impegno	Indicatore
Accoglienza	Informazioni chiare su documenti, costi, tempi e responsabilità	Informativa resa prima dell'avvio della pratica
Presa in carico	Registrazione della richiesta completa	Entro 2 giorni lavorativi, salvo termini diversi della convenzione
Comunicazioni	Avviso su integrazioni, anomalie o impedimenti rilevanti	Entro 5 giorni lavorativi dalla conoscenza
Presentazione	Invio nei termini, se la documentazione completa è consegnata entro il termine interno comunicato	Rispetto della scadenza applicabile
Tracciabilità	Rilascio o disponibilità della ricevuta/protocollo	Alla presentazione o appena resa disponibile dal sistema
Reclami	Riscontro motivato	Entro 30 giorni di calendario
Continuità	Informazione preventiva per interruzioni programmate e tempestiva per disservizi	Avviso sul sito e/o presso la sede interessata

I termini dipendenti da sistemi informativi, amministrazioni o organismi pagatori non sono imputabili al CAA; in tali casi l'utente riceve un'informazione aggiornata sullo stato della pratica.

5. Mandato, accesso e responsabilità

L'erogazione dei servizi presuppone l'identificazione dell'utente e, ove richiesto, il conferimento di un mandato scritto, generale o specifico. Il mandato indica oggetto, durata, modalità di revoca e trattamento dei dati. L'utente riceve copia degli atti sottoscritti e delle ricevute disponibili.

Il CAA si impegna a: impiegare esclusivamente personale formato, identificato e abilitato; assicurare la corrispondenza tra documentazione acquisita e dati registrati; rispettare i termini e i livelli di servizio stabiliti da AGEA; custodire fascicoli e documenti per il periodo prescritto; garantire la tracciabilità degli accessi e delle operazioni; comunicare tempestivamente anomalie, variazioni organizzative e incidenti; consentire verifiche, accessi e controlli di AGEA e della Regione Siciliana; adottare le misure correttive richieste; mantenere separati i servizi convenzionati dagli eventuali servizi professionali ulteriori.

L'utente si impegna a: fornire dati veritieri, completi e aggiornati; consegnare tempestivamente i documenti richiesti; comunicare ogni variazione rilevante; controllare i contenuti delle dichiarazioni



prima della sottoscrizione; conservare le ricevute; corrispondere gli eventuali costi previamente comunicati.

Il mandato è acquisito, registrato, conservato e revocato secondo le procedure AGEA. Il trasferimento del fascicolo aziendale è eseguito senza indebiti ostacoli, garantendo continuità, integrità e tracciabilità. Il CAA risponde delle attività e degli errori imputabili alla propria organizzazione nei limiti stabiliti dalla legge e dalla Convenzione, ferma restando la responsabilità dell'utente per dichiarazioni non veritiere, omissioni e documenti non autentici.

6. Trasparenza, dati personali e sicurezza

Le attività remunerate da AGEA in forza della Convenzione sono erogate all'utente senza ulteriori addebiti, nei limiti previsti dalla Convenzione stessa. Gli eventuali servizi ulteriori e distinti possono essere assoggettati a corrispettivo soltanto previa informazione scritta, accettazione dell'utente e rilascio della documentazione fiscale. Il relativo tariffario è esposto separatamente e non può condizionare l'accesso ai servizi convenzionati.

I dati personali sono trattati per finalità determinate e legittime, nel rispetto dei principi di minimizzazione, esattezza, sicurezza e limitazione della conservazione. L'informativa privacy individua titolare, eventuali responsabili, basi giuridiche, destinatari, tempi di conservazione, diritti dell'interessato e recapiti per il relativo esercizio.

CAA FAPI S.r.l. adotta misure tecniche e organizzative adeguate per la sicurezza delle informazioni, la segregazione dei profili, la tracciabilità delle operazioni, il backup, la continuità operativa e la gestione degli incidenti. Il CAA assicura piena collaborazione nelle attività di vigilanza e controllo documentale o in loco svolte dalla Regione Siciliana, da AGEA e dagli altri soggetti competenti, mettendo a disposizione locali, personale, registri, fascicoli e ogni evidenza richiesta.

7. Reclami, segnalazioni e tutela

L'utente può presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti presso la sede operativa, per posta, PEC o e-mail, indicando generalità e recapiti, sede interessata, pratica o servizio, fatti contestati e documenti utili. Il CAA registra la comunicazione, svolge l'istruttoria e fornisce un riscontro motivato entro 30 giorni di calendario; se sono necessari approfondimenti presso terzi, comunica entro lo stesso termine lo stato dell'istruttoria e il nuovo termine stimato.

Il reclamo non sospende i termini dei procedimenti amministrativi. Per le attività svolte in esecuzione della Convenzione, l'utente può inoltre rivolgersi ad AGEA – Organismo pagatore – secondo i canali istituzionali. Per profili attinenti ai requisiti, alle sedi e alla vigilanza sul CAA nel territorio siciliano, l'utente può rivolgersi al Dipartimento regionale dell'Agricoltura. Restano ferme le ulteriori forme di tutela previste dall'ordinamento.

Il CAA favorisce la partecipazione mediante la rilevazione periodica della soddisfazione, l'analisi dei reclami e l'adozione di azioni correttive. Nessuna conseguenza sfavorevole può derivare dalla presentazione in buona fede di un reclamo.



8. Monitoraggio, aggiornamento e pubblicità

Il Responsabile tecnico del CAA coordina il monitoraggio almeno annuale della presente Carta, verificando rispetto delle scadenze, correttezza delle operazioni, reclami, disservizi, formazione, risultanze dei controlli e attuazione delle misure correttive.

La Carta è riesaminata almeno una volta l'anno e ogni volta che mutano normative, convenzioni, organizzazione, sedi, recapiti o servizi. La versione vigente reca data e numero di revisione, sostituisce le precedenti ed è resa accessibile presso le sedi e sul sito istituzionale.

Approvata dal CdA del CAA FAPI S.r.l.

Data: 14/07/2026

CAA FAPI S.r.l.

Il Legale Rappresentante