



Presidente:
Lodovico Giustiniani

Direttore:
Marangoni Claudio
direzione@avaveneto.it
348 224 0913



Sede LEGALE di PADOVA

Via L. Pierobon 77 – 35010 Limena (PD)
☎ 049 872 4822 – fax 049 872 4742
PEC: ava1@pec.it

Amministrazione:

Trepiccione Marco
amministrazione@avaveneto.it 049 872 4822

Segreteria:

Piazzon Antonella – Ascensi Cinzia
segreteria@avaveneto.it 049 872 4822

Anagrafe Zootecnica:

Tirabosco Lia
anagrafe.zootecnica@avaveneto.it 049 872 4822

Servizio Controlli Gestionali Ufficio:

Cecotti Paolo
controlli.gestionali@avaveneto.it 049 872 4822

Sede di TREVISO

Vicolo Mazzini 4 – 31020 Fontane di Villorba (TV)
☎ 0422 312 811 - fax 0422 312 999

Segreteria:

Todescato Patrizia
patrizia.todescato@avaveneto.it 0422 312 916

Anagrafe Zootecnica:

Todescato Patrizia - Piovesan Ernesto
anagrafe.zootecnica@avaveneto.it 0422 312 916

Ced:

Piovesan Ernesto
ced@avaveneto.it 0422 312 930

Recapito di VERONA

Via A. Nobel 5 int. 4 – 31020 San Martino Buon Albergo (VR)
☎ 045 820 1830 - fax 045 581 558

CARTA DEI SERVIZI di ASSOCIAZIONE VENETA ALLEVATORI.

1. PRINCIPI

La Carta dei servizi (CdS) è uno strumento che le aziende erogatrici di servizi possono utilizzare per comunicare con i propri utenti e nel contempo per intraprendere un percorso di miglioramento organizzativo e gestionale. L'Associazione Veneta Allevatori. Si impegna nei confronti dei propri soci/clienti al rispetto della propria "mission" che è quella di erogare servizi utili alla crescita imprenditoriale degli agricoltori, alla redditività aziendale, della salubrità delle produzioni agro-zootecniche, favorendo il rispetto del benessere animale e dell'ambiente a vantaggio e tutela del territorio, dei consumatori e dell'intera collettività. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale e/o chiamando la sede di Associazione Veneta Allevatori ai n. 049/8724822.

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

AVA fornisce servizi nel settore AGRO-ZOOTECNICO ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Soci/Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. AVA garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Soci/Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. AVA presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Soci/Clienti socialmente più deboli. L'attività di AVA si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

1.2 Continuità

AVA si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, AVA adotta i provvedimenti necessari ad arrecare al Socio/Cliente il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

Ciascun Socio/Cliente, singolarmente o attraverso associazioni/organizzazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette osservazioni possono essere formulate all'AVA al seguente indirizzo mail segreteria@avaveneto.it. AVA acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Soci/Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Soci/Clienti stessi.

1.4 Cortesia

AVA impronta i suoi rapporti con i Soci/Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Tutti i dipendenti AVA sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Soci/Clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza

AVA persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Diritto di scelta

AVA rispetta il diritto di scelta degli utilizzatori dei propri servizi consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti, impegnandosi alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche di erogazione dei servizi stessi.

1.7 Salvaguardia dell'ambiente

AVA si impegna a divulgare e favorire il rispetto dell'ambiente e del benessere animale sia nelle attività proprie che presso le aziende dei soci/clienti. Ogni attività di servizio dovrà tenere conto delle ripercussioni ambientali e sul benessere animale nonché tenere sotto controllo gli impatti ambientali più significativi nell'ambito delle proprie attività, ricercandone sistematicamente il miglioramento continuo in modo sistematico, efficace e sostenibile.

2. Parametri di qualità

AVA svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri Soci/Clienti; pertanto, comunica e pubblica annualmente gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. In allegato alla presente carta dei servizi sono riportati gli obiettivi di qualità per l'anno in corso relativi agli indicatori di qualità per i servizi di consulenza e assistenza. Le rilevazioni relative ai resoconti di cui sopra sono pubblicate sul sito istituzionale.

2.1. Attivazione del servizio

AVA, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva l'avvio del servizio richiesto entro le 48 ore successive alla richiesta di consulenza. Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Soci/Clienti, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà avviabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di avvio. Le modalità di recesso dai singoli servizi sono semplici ed elementare ed hanno effetto a semplice richiesta da comunicarsi ad Associazione Veneta Allevatori tramite mail o lettera.

2.2. Irregolare funzionamento del servizio

AVA si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione delle problematiche emergenti e dovute a causa di forza maggiore che comunque risolverà con la massima tempestività.

2.3. Reclami presentati dai soci/clienti.

I reclami relativi agli importi addebitati devono essere inoltrati a AVA per telefono al num 0498724822, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per mail all'indirizzo segreteria@avaveneto.it entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

2.4. Fatturazione del servizio

La fatturazione dei servizi potrà avvenire con periodicità trimestrale il pagamento potrà avvenire con le modalità scelte dal socio/cliente nei termini di scadenza indicati nella fattura.

2.5. Informazioni ai soci/clienti

Associazione Veneta Allevatori comunica ai soci/clienti attraverso il proprio sito web istituzionale, con invio di mail, contatti diretti e comunicazioni postali.

2.6. Tutela della riservatezza

AVA si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun socio/cliente ai sensi e nel rispetto del D.Lgs. 196/03 del 30 giugno 2003, Codice in materia di Protezione dei Dati Personali e sue successive modifiche ed integrazioni.

al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito La Carta dei servizi è la chiara esplicitazione degli impegni che l'Azienda si assume nei confronti della propria utenza effettiva (standard di servizio), senza i quali quest'ultima non può tutelare i propri diritti. A tal fine si sono individuati tre step di valutazione:

3. Individuazione dei fattori qualitativi del servizio;

Presenza di reclami - diversificazione e incremento dei servizi erogati - incremento/decremento del numero di soci/clienti che usufruiscono dei servizi rispetto all'anno precedente - Attuazione di iniziative per la formazione del personale dipendente. Organizzazione di iniziative tecniche in favore dei soci/clienti

3.1. - definizione degli indicatori di misurazione;

Numero di reclami
Numero di servizi proposti
Variazione numerica dei soci/clienti che usufruiscono dei servizi rispetto all'anno precedente
Valore medio dei servizi erogati per cliente usufruttore
Numero ore annue di formazione del personale impiegato.
Numero incontri tecnici/formativi organizzati nell'anno destinati ai soci/clienti.

3.2. - formulazione degli standard assunti

Num. reclami: < 1% dei soci/clienti
Num. servizi proposti: > 5%
Variazione num. Prestazioni tecniche rispetto anno precedente: > 2%
Valore medio dei servizi erogati per cliente usufruttore: > 700€
Numero ore annue di formazione del personale impiegato: > 250.
Numero incontri tecnici/formativi nell'anno destinati ai soci/clienti: > 10



ASSOCIAZIONE VENETA ALLEVATORI

Insieme per gli Allevatori

Associazione Veneta Allevatori si propone come interlocutore a valenza Regionale alle Istituzioni ed agli operatori del settore zootecnico.

Con il fine di fornire servizi tecnici diversi e diversificati alle aziende agricole e alle imprese venete che operano nel settore zootecnico a diversi livelli.

Il cambiamento del panorama futuro della zootecnia europea, impone alle nostre aziende di crescere sotto il profilo della gestione aziendale aumentando la produttività dei fattori, riducendo i costi, in un'ottica di rispetto del benessere animale e della sostenibilità ambientale.

L'AVA ha da questo punto di vista l'opportunità e anche il dovere di promuovere ed introdurre tutte quelle attività di consulenza tecnico economica che abbiano quale fine ultimo il miglioramento della cultura aziendale dell'allevatore.

L'Associazione Veneta Allevatori rappresenta circa 700 soci prevalentemente aziende di bovini da latte ma anche suini, ovini-caprini, cunicoli e bovini da carne.

Fornisce servizi tecnici ad allevamenti, Latterie e Caseifici su tutto il territorio regionale attraverso le sedi operative di Padova, Treviso e il recapito di Verona.

www.avaveneto.it



I servizi di Consulenza tecnica alle aziende agricole realizzati da AVA sono:

Consulenza zootecnica:

Allevamenti bovini da latte

- ✓ Nutrizionale
- ✓ Agronomica
- ✓ Analisi alimenti, latte, terreni
- ✓ Igienico-sanitaria
- ✓ Latte qualità
- ✓ Strutture di allevamento
- ✓ Controllo di gestione
- ✓ Bilancio economico
- ✓ Benessere animale
- ✓ Impianti di mungitura
- ✓ Vasche di refrigerazione

Allevamenti suini

- ✓ Nutrizionale
- ✓ Agronomica
- ✓ Benessere animale
- ✓ Programma gestionale

Consulenza Ambientale:

- ✓ Comunicazioni PUA
- ✓ Registro concimazioni
- ✓ Registrazione vendita reflui
- ✓ PMC Piano Monitoraggio Controllo AIA

Consulenza Sistemi Qualità:

(Allevamenti, Mini Caseifici, Distributori di latte crudo, Laboratori trasformazione carni, Latterie)

- ✓ Realizzazione Sistemi documentali gestione per la Qualità e loro mantenimento
- ✓ Attività di campionamento alimenti e controlli analitici
- ✓ Verifiche ispettive interne
- ✓ Verifiche strumentali

Consulenza Sicurezza sul Lavoro:

- ✓ Analisi dei rischi in azienda
- ✓ Redazione DVR
- ✓ Corsi di formazione

Consulenza specifiche:

- ✓ Piani aziendali
- ✓ Relazioni Agronomiche
- ✓ Business Plan
- ✓ Consulenze programmi Misure PSR 2014/2020

Staff Tecnico

Dr. Paolo Paparella (Coordinatore) 348 731 9643 - paolo.paparella@avaveneto.it



Agronomo Zootecnico si è laureato in Scienze Agrarie all'Università di Padova ed è iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali di Padova. Esperto nella gestione dell'allevamento da latte e delle problematiche collegate ad esso. Ha maturato una lunga esperienza agronomica nella produzione di foraggi da destinare all'alimentazione animale, sul benessere animale negli allevamenti, e sulla sicurezza delle produzioni zootecniche. È consulente esperto in Condizionalità per la Regione Veneto nell'ambito delle misure del PSR. Si occupa di gestione economica dell'allevamento fornendo consulenze su: costo di produzione del latte, costi di produzione dei foraggi, riclassificazione di bilanci aziendali e valutazione di piani di investimento.

Dr. Alessandro Calliman - 335 492 542 - alessandro.calliman@avaveneto.it



Agronomo Zootecnico si è laureato in Scienze Agrarie all'Università di Padova ed è iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali di Treviso. Specializzato nell'ambito degli allevamenti bovini da latte e suini opera prevalentemente su aspetti di natura ambientale (Direttiva Nitrati) e sul benessere animale. Consulente esperto in Condizionalità per la Regione Veneto nell'ambito delle misure PSR. Segue tutti gli aspetti legati alle caratteristiche igienico sanitarie del latte, dall'analisi dei dati fino alla gestione delle problematiche in allevamento per conto di caseifici.

Dr. Daniele Carraro - 348 731 9644 - daniele.carraro@avaveneto.it



Agronomo Zootecnico si è laureato in Scienze Agrarie all'Università di Padova e poi specializzato presso Facoltà di Agraria Università di Piacenza sulle tecniche di controllo qualitativo del latte e gestione allevamenti. Valutatore dei sistemi di autocontrollo (HACCP) - CSQA Certificazioni Srl e valutatore dei sistemi di gestione per la qualità (UNI EN ISO 9000 edizione del 2000, Serie UNI EN ISO 19011) - CSQA Certificazioni Srl - riconosciuto AICQ SICEV (2006). Ha la qualifica di Addetto/Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione del settore agricoltura (2012). Tecnico specialista, consulente alla gestione negli allevamenti di bovine da latte per gli aspetti nutrizionali, produttivi, igienici. Referente per i sistemi qualità negli allevamenti, aziende con distributori di latte crudo, caseifici aziendali. Consulente per la sicurezza nell'ambito della Mis. 114 del PSR Veneto.

D.ssa Clelia Rumor - 340 493 7282 - clelia.rumor@avaveneto.it



Laureata in Scienze e Tecnologie per l'Ambiente e il Territorio presso l'Università di Padova, ha conseguito il dottorato di ricerca specializzandosi sulla sostenibilità ambientale dell'attività zootecnica. Si occupa dell'assistenza tecnica alle aziende agricole sia per le domande di accesso ai contributi comunitari (PAC) sia per gli adempimenti previsti dalle normative ambientali di settore (Direttiva Nitrati e IPPC): Comunicazioni per l'utilizzo agronomico degli effluenti zootecnici e delle acque reflue; Registri di concimazione; Domande di Autorizzazione Integrata Ambientale e Autorizzazione alle Emissioni.

Dr. Paolo Cracco - 348 731 9640 - paolo.cracco@avaveneto.it



Agronomo Nutrizionista si è laureato in Scienze Agrarie all'Università di Padova ha maturato una grande esperienza nella gestione degli allevamenti di bovini da latte, lavorando prima in aziende private e poi per associazioni. Si occupa prevalentemente di fornire consulenze specifiche nella gestione di allevamenti da latte di medio-grandi dimensioni, su aspetti agronomici, nutrizionali, produttivi, riproduttivi, strutturali e benessere animale. Inoltre presenta competenze per quanto riguarda le problematiche legate alla mungitura e alle caratteristiche del latte sia qualitative che igienico sanitarie.

Dr. Andrea Brunetta - 0422 312 940 - andrea.brunetta@avaveneto.it



Laureato in Allevamento e Salute Animale con specializzazione in Benessere Animale presso l'Università degli Studi di Udine, si occupa prevalentemente di aspetti ambientali e agronomici quali la predisposizione di piani colturali, di piani di concimazione e altri fattori correlati alla Direttiva Nitrati. Consulente tecnico in progettazione e ristrutturazione delle stalle bovine da latte, benessere e alimentazione, svolge l'attività di consulenza alle aziende agricole per quanto riguarda le domande di finanziamento Comunitario nell'ambito delle misure del PSR, le assicurazioni zootecniche, la sicurezza sul lavoro.

P.A. Emanuele Pizzolotto - 335 574 8348 - emanuele.pizzolotto@avaveneto.it



Perito agrario diplomato a Castelfranco Veneto, esegue il controllo di mungitura e delle vasche refrigeratrici. Verifica del corretto funzionamento delle sale di mungitura per bovini da latte e ovi-caprini, attraverso controlli di tipo statico, e di una corretta routine di mungitura attraverso il controllo con Lactcorder. Verifica il funzionamento delle vasche di refrigerazione del latte e le cause che possono alterare le caratteristiche igienico sanitarie del latte. Svolge il ruolo di consulente negli ambiti sopradescritti sia direttamente alle aziende sia attraverso latterie e caseifici.

Dr. Franco Pietrobon - 335 521 4130 - franco.pietrobon@avaveneto.it



Laureato in Scienze Agrarie all'Università di Padova opera nell'ambito degli allevamenti bovini da latte come nutrizionista e più in generale come consulente nella gestione economica degli allevamenti. Esperto in progettazione e ristrutturazione delle stalle per bovini da latte, presenta una profonda conoscenza delle problematiche relative al benessere animale, alla mastalca bovina e gestione igienico sanitaria degli allevamenti. È consulente esperto in Condizionalità per la Regione Veneto e si occupa di aspetti agronomici e ambientali quali la predisposizione di piani colturali, di piani di concimazione e altri fattori correlati alla Direttiva Nitrati.

Dr. Ezio Zerbin - 348 498 9475 - ezio.zerbin@avaveneto.it



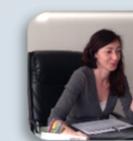
Agronomo Zootecnico si è laureato in Scienze della Produzione Animale all'Università di Bologna da molti anni si occupa di assistenza tecnica negli allevamenti di bovini e suini. È consulente esperto in Condizionalità per la Regione Veneto fornendo assistenza alle aziende agricole nell'ambito delle misure del PSR. Ha conseguito l'abilitazione di Consulente sulla Sicurezza sul Lavoro (Veneto Agricoltura moduli A, B1, C) ed è in grado di seguire le aziende agricole in tutti gli adempimenti necessari per l'adeguamento alle norme sulla sicurezza, elaborare e aggiornare i DVR. Si occupa di consulenze per quanto riguarda la normativa Direttiva Nitrati e tutti gli adempimenti da questa richiesti.

P.A. Paolo Carrer - 333 666 7113 - paolo.carrer@avaveneto.it



Perito agrotecnico diplomato a Oderzo, ho conseguito l'attestato di consulente sulla Sicurezza sul Lavoro (Veneto Agricoltura) e svolge il lavoro di consulente sulla sicurezza del lavoro in agricoltura a favore delle aziende agricole facendo un'analisi dei rischi sul lavoro e collaborando nella stesura del Documento di Valutazione dei Rischi.

D.ssa Silvia Sasso - 348 731 9647 - silvia.sasso@avaveneto.it



Laureata in Scienze e Tecnologie animali all'Università degli Studi di Padova, iscritta al Collegio degli Agrotecnici di Padova di cui è membro del Consiglio. Fornisce assistenza tecnica alle aziende agricole per il corretto espletamento di atti amministrativi e domande di finanziamento per l'accesso ai contributi Comunitari nell'ambito del PSR. È consulente esperto in condizionalità per la Regione Veneto specializzata in sicurezza del Lavoro.

Geom. Ernesto Piovesan - 331 682 8780 - ced@avaveneto.it



Diplomato Geometra all'I.T.S. Palladio di Treviso, ha iniziato i corsi in specializzazione informatica nel 1985 in programmazione Basic, programmazione R.P.G. per sistemi IBM, programmazione Clipper, programmazione VisualFox Pro e office automation. Si occupa della gestione informatica dell'Associazione sviluppando software gestionali per gli allevamenti bovini, bufalini, suini e cunicoli.

P.A. Paolo Cecotti - 049 872 4822 - paolo.cecotti@avaveneto.it



Perito Agrario diplomato a Padova, ha iniziato il suo lavoro per l'Associazione come controllore zootecnico poi il suo interesse per la parte informatica l'ha portato a collaborare con i tecnici in back office. Segue principalmente le assicurazioni bestiame e i controlli gestionali. Collabora con i tecnici per l'elaborazione dei dati aziendali e la gestione dell'anagrafe zootecnica.

In collaborazione con **Cooperativa Prodotti e Servizi CPS**

Dr. Andrea Fracasso - 351.0560010 - andrea.fracasso@avaveneto.it



Agronomo Zootecnico si è laureato in Scienze Agrarie all'Università di Padova ed è iscritto all'ordine dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali di Vicenza. Presenta competenze nell'assistenza tecnica agli allevamenti di bovini da latte e di suini. È consulente esperto in Condizionalità per la Regione Veneto nell'ambito delle misure del PSR, e consulente sulla Sicurezza sul Lavoro (Veneto Agricoltura moduli A, B1, C). Inoltre ha acquisito conoscenze nell'ambito della normativa relativa alla Direttiva Nitrati, nella redazione di relazioni agronomiche, piani ambientali e nell'organizzare corsi di formazione per allevatori.