



AGRO-DENDROSTUDIO

CARTA DEI SERVIZI

2026

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE
2. SEDI E CONTATTI
3. CONSULENTI E NOSTRI PARTNER
4. PRINCIPI FONDAMENTALI
5. ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI
6. STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI
7. TUTELA DELL'UTENTE
8. QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION
9. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
10. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE

Con oltre 30 anni di esperienza il Dottore Forestale David Pozzi ed il Dottore Agronomo Ugo Damerini, titolari di Agro-Dendrostudio, offrono consulenza e assistenza tecnica ad azienda agricole, imprese boschive, Enti Pubblici e privati nel settore agricolo e forestale, della gestione del verde urbano e della manutenzione del territorio.

Dal 2025 lo studio è stato ampliato con l'arrivo di due nuovi soci il Dottore Forestale Luca Bartoli e dal Dottore Agronomo Giulio Fazzini entrambi operanti nel settore agricolo forestale da circa dieci anni.

All'interno dello studio operano altri partner professionisti in grado di soddisfare qualsiasi esigenza legata agli ambiti di competenza agronomica, forestale, geologica con particolare riguardo a Viticoltura, Olivicoltura, Arboricoltura, Selvicoltura, Pianificazione forestale, Ingegneria Naturalistica, Biodiversità, Valorizzazione del territorio rurale, Verde Urbano.

Una particolare esperienza è stata maturata nella ricerca di finanziamenti al settore agro-forestale ed elaborazione delle relative domande, in particolare a valere sulle varie misure e azioni del Piano di Sviluppo Rurale.

Regione Toscana PSR 2014-2020 Misura 2.1 Organismo di consulenza agricola e forestale iscritto a Registro unico Nazionale presso MIPAAF

2. SEDI E CONTATTI

Sito web: <https://www.agro-dendrostudio.it>

La sede principale di **PRATO** si trova al primo piano del Centro Direzionale di **Via Fra Bartolomeo, 36 – 59100 PRATO**

Orari

da lunedì a venerdì: 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00

sabato e domenica: Chiuso

Si consiglia di contattare preventivamente per un appuntamento.

Contatti

agrodendro@gmail.com

Telefono 0574 607963

Fax 0574 607963

Dott. Agr. Ugo Damerini: Tel. +39 347 4421546 - Mail: ugodamerini@agro-dendrostudio.it

Dott. For. David Pozzi: Tel. +39 386 3866984 - Mail: davidpozzi@agro-dendrostudio.it

Dott. Agr. Giulio Fazzini: Tel. +39 393 5780839 - Mail: giuliofazzini@agro-dendrostudio.it

Dott. For. Luca Bartoli: Tel. +39 340 5441528 - Mail: lucabartoli@agro-dendrostudio.it

◆ **Le altre sedi funzionali al Progetto ADC_26 inerente alla misura SRH01 – “Erogazione Servizi di Consulenza” CSR 2023-2027 si trovano in:**

PRATO - Via di Cantagallo, 20 – 59021 Vaiano (PO)

AREZZO - Loc. Casotto 611/A - 52016 Castel Focognano (AR)

FIRENZE - Via Roma, 16 – 50053 Empoli (FI)
GROSSETO - Via dei Forni, 13 - 58037 Santa Fiora (GR)
LIVORNO - Viale IV Novembre, 12/A – 57022 Donoratico (LI)
LUCCA - Via Sbarra, 31 - 55016 Porcari (LU)
MASSA CARRARA - Via dei Cipressi, 32/B – 54038 Montignoso (MS)
PISA - Viale Matteotti, 40 – 56040 Cenaia (PI)
PISTOIA - Via Perticaia, 23 - 51030 Serravalle Pistoiese (PT)
SIENA - Loc. Sornanino, 42 – 53011 Castellina in Chianti (SI)

Si richiede di contattare preventivamente per un appuntamento. I nostri tecnici sono operativi dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, e previo accordo possono essere disponibili fuori da questi orari.

3. CONSULENTI E NOSTRI PARTNER

UGO DAMERINI, Dottore Agronomo, titolare dello Studio, residente a Carmignano (PO).

Libero professionista, iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali di Prato dal 1995, fondatore nel 2004 di Agro-Dendrostudio. Da oltre 20 anni si occupa di gestire principalmente, come consulente esterno, l'attività agronomica e la gestione amministrativa delle aziende Agricole all'interno della Regione Toscana. Possiede il Certificato di Abilitazione alla prestazione della consulenza in materia uso sostenibile dei prodotti fitosanitari e sui metodi di difesa alternativi (Dlgs 150/2012 PAN). Membro a più riprese di Commissioni Urbanistiche quale esperto nella gestione del territorio.

Telefono: +39 347 4421546 - Mail: damerini.ugo@gmail.com

DAVID POZZI, Dottore Forestale, titolare dello Studio, residente a Vaiano (PO).

Libero professionista, iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali di Firenze, prima, e Prato poi dal 1988, al n. 13 sez. A, fondatore dello studio professionale associato Dendrostudio nel 1994 da cui nel 2004 è nato Agro-Dendrostudio. Consulente di numerose aziende forestali, imprese boschive ed Enti Pubblici sui temi della gestione sostenibile delle superfici forestali, della sistemazione territoriale, della valorizzazione turistico-fruttiva dell'ambiente naturale, della produzione legnosa a fini energetici. Esperto in sicurezza nei cantieri temporanei e mobili abilitato alla carica di CSP e CSE in base al Dlgs 81/08. Membro a più riprese di Commissioni Urbanistiche quale esperto nella gestione del territorio rurale. Ha ricoperto nel tempo la carica di consigliere, segretario e vice presidente per più consiliazioni nell'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali di Prato.

Tel. 0574 607963 - Pec: d.pozzi@epap.conafpec.it

GIULIO FAZZINI, Dottore Agronomo, titolare dello Studio, residente a Prato.

Libero professionista, iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali di Prato al n. 74 sez. A, consulente specializzato presso aziende del settore agroalimentare.

Telefono: +39 380 2914493 - Mail: giulio.fazzini.agr@gmail.com

LUCA BARTOLI, Dottore Forestale, titolare dello Studio, residente a Vaiano (PO).

Libero professionista, iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali di Prato, consulente specializzato presso aziende del settore agro-forestale.

Telefono: +39 340 5441528 - Mail: studioforestalebartoli@gmail.com

◆ Gli altri Consulenti Partner della rete per il Progetto ADC_26 inerente alla misura SRH01 – “Erogazione Servizi di Consulenza” CSR 2023-2027 sono:

LUCA DEI, Dottore Forestale, residente a Prato.

Libero professionista dal 2004, iscritto all'Albo dei Dottori Agronomi e Forestali della Provincia di Prato n. 48 sez. A. Esperto nella gestione delle alberature urbane, nella progettazione di parchi e giardini, nella sistemazione del territorio montano e nella sicurezza nei cantieri temporanei e mobili. Abilitato allo svolgimento del ruolo di CSP e CSE ai sensi del Dlgs 81/08.

Telefono: 0574 607963 - Pec: l.dei@epap.conafpec.it

NICOLA MARTINELLI, Dottore Agronomo, residente a Castel Focognano (AR).

Libero professionista, iscritto all'Albo dei Dottori Agronomi e Forestali della Provincia di Arezzo, consulente in materia agronomica da 10 anni.

Telefono: +39 333 3510669 - Mail: nicola_20@hotmail.it

LUCA MALTINTI, Perito Agrario, residente a San Miniato (PI).

Libero professionista, consulente in materia agronomica, utilizzo dei fitofarmaci e tecnica agrosanitaria.

Telefono: 0571 72299 - Mail: l.maltinti@amb-consulting.it

ORAZIO LA MARCA, Dottore Forestale, residente a Firenze.

Libero professionista da oltre 40 anni, iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali di Firenze al n. 685 sez. A, già docente ordinario di Dendrometria presso l'Università degli Studi di Firenze (Facoltà di Agraria - Corso di Laurea in Scienze Forestali e Ambientali). Consulente di numerose aziende ed imprese boschive, esperto in diritto applicato alle scienze forestali.

Telefono: 055 354203 - Mail: orazio.lamarca@unifi.it

GIUSEPPE BIMBI, Dottore Agronomo, residente a Cerasomma (LU).

Libero professionista da oltre 30 anni, iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali delle provincie di Pisa-Lucca-Massa Carrara nr 615 sezione A, già consulente di numerose aziende agricole ad indirizzo viticolo, olivicolo e colture erbacee fra le quali la Tenuta di San Rossore.

Dipendente part-time di CIA Lucca nella quale svolge incarico di assistenza alle aziende su PCG Artea, PSR, PAC e OCM.

Telefono: +39 347 1353165 - Pec: g.bimbi@epap.conafpec.it

NICOLO' MANTOVANI, Geologo, residente a Serravalle Pistoiese (PT).

Libero professionista, iscritto all'Albo dei Geologi della Toscana al n. 1611.

Telefono: +39 338 7598550 - Mail: mantovaninicol@gmail.com

LUCA CERVELLI, Perito Agrario, residente a Porcari (LU).

Libero professionista, iscritto all'Albo dei Periti Agrari e dei Periti Agrari Laureati delle province di Lucca-Pisa-Pistoia-Livorno-Massa Carrara nr 417, consulente in materia agronomica e agroalimentare.

Telefono: +39 328 7550842 - Mail: lu.cervelli@gmail.com

TOMMASO BUZZELLI, Dottore Forestale, residente a Firenze.

Libero professionista, iscritto all'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali di Firenze al n. 1150, consulente specializzato presso aziende del settore agro-forestale.

Telefono: +39 320 7615861 - Mail: tommaso.buzzelli@gmail.com

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività dello studio si ispira ai seguenti principi (*derivati dal DPCM 27 gennaio 1994*):

Eguaglianza e Imparzialità

Agro-Dendrostudio si impegna a erogare i propri servizi senza distinzioni, garantendo parità di trattamento a tutte le imprese. I professionisti dell'Agro-Dendrostudio ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; rispettando i principi di uguaglianza dei diritti degli utenti, garantiscono la parità di trattamento, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenza, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Continuità

Agro-Dendrostudio impegna a erogare e garantire i propri servizi di consulenza in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione temporanea del servizio, vengono informati tempestivamente gli utenti e adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.

Partecipazione

Coinvolgimento attivo del cliente nella definizione del piano di consulenza con il fine di rispondere alle reali esigenze aziendali e tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Efficienza ed Efficacia

Ottimizzazione dei tempi e delle risorse per il raggiungimento degli obiettivi fissati con il cliente.

5. ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI

Descrizione dei servizi di consulenza offerti

AREE TEMATICHE	SERVIZI e CONSULENZE
Viticultura	<ul style="list-style-type: none"> ● Progettazione del Vigneto ● Piani di strategia di difesa della vite con metodo Biologico e convenzionale ● Progettazione della Cantina ● Formazione professionale per operatori del settore ● Consulenza tecnico-amministrativa nelle aziende vitivinicole
Olivicoltura	<ul style="list-style-type: none"> ● Progettazione dell'Oliveto ● Piani di difesa integrata dell'oliveto ● Monitoraggio della mosca dell'olivo e strategia appropriata per una difesa qualitativa del prodotto sia per la coltivazione biologica che per la coltivazione convenzionale ● Progettazione del frantoio ● Formazione professionale per personale aziendale in campo e in frantoio ● Qualità dell'olio e valorizzazione del prodotto ● Consulenza tecnico-amministrativa per le aziende olivicole
PSR-CSR per il settore agro zootecnico	<ul style="list-style-type: none"> ● Orientamento sulle opportunità finanziarie offerte dal CSR ● Elaborazione progetti da candidare a finanziamento ● Gestione delle domande di finanziamento sul portale A.R.T.E.A. ● Domande "Pacchetto Giovani" ● Misura 2.1 - Organismo di consulenza agricola e forestale iscritto a Registro Unico Nazionale presso il MIPAAF
Frutticoltura	<ul style="list-style-type: none"> ● Progettazione del frutteto ● Programmi di coltivazione ● Piani di strategia di difesa integrata a sostegno della biodiversità ● Progettazione di laboratori e linee per la trasformazione alimentare ● Piani di autocontrollo - HACCP ● Consulenza tecnico-amministrativa specifica
Sviluppo aziendale	<ul style="list-style-type: none"> ● Piani di Miglioramento Agricolo – P.A.P.M.A. a LR 65/2014 ● Progettazione di interventi di miglioramento fondiario ● Progettazione e Gestione dell'Agriturismo

Stime agrarie	<ul style="list-style-type: none"> ● Stima dell'azienda agricola ● Stima dei beni fondiari ● Stima della produzione agricola ● Stima dei danni alle colture e ai beni aziendali
Pianificazione forestale	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborazione piani di gestione forestale ● Elaborazione piani di taglio
Gestione delle risorse forestali	<ul style="list-style-type: none"> ● Progetti di utilizzazione boschiva ● Progetti di viabilità e altre opere di ingegneria forestale ● Direzione lavori di utilizzazione boschiva ● Stima delle provvigioni e delle riprese legnose ● Certificazione delle biomasse ● Consulenza <i>Due Diligence</i> in campo forestale (reg.UE 995/2010)
Recupero, miglioramento e valorizzazione dell'ambiente forestale	<ul style="list-style-type: none"> ● progetti di miglioramento culturale ● progetti di viabilità e altre opere di ingegneria forestale ● progetti di opere per la difesa dagli incendi boschivi ● progetti di rimboscimento ● progetti di valorizzazione fruitiva delle aree agro-forestali
PSR-CSR per il settore forestale	<ul style="list-style-type: none"> ● orientamento sulle opportunità finanziarie offerte dal CSR ● gestione delle domande di finanziamento sul portale ARTEA ● predisposizione di domande di finanziamento per acquisto macchine e attrezzature ● progettazione di interventi selvicolturali da richiedere a finanziamento ● Misura 2.1 - Organismo di consulenza agricola e forestale iscritto a Registro Unico Nazionale presso il MIPAAF
Ingegneria naturalistica	<ul style="list-style-type: none"> ● progetti di sistemazione idraulica dei torrenti montani ● progetti di sistemazione di dissesti di versante
Biodiversità	<ul style="list-style-type: none"> ● Studi di Incidenza Ambientale nelle aree Natura 2000 ai sensi del DPR 357/97 art.5 ● Progetti di rinaturalizzazione e riqualificazione ambientale
Arboricoltura ornamentale	<ul style="list-style-type: none"> ● Valutazione di stabilità degli alberi (VTA) ● Direzione lavori di potatura e consolidamento individui arborei ● Censimento del patrimonio botanico e piani di manutenzione ● Domande di abbattimento alberi con relazione paesaggistica
Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> ● Progettazione aree verdi

◆ Nell'ambito del Progetto ADC_26 inerente alla misura SRH01 – “Erogazione Servizi di Consulenza” CSR 2023-2027 sono presenti nello specifico i seguenti servizi di consulenza:

TEMATICHE	Titolo del Servizio di consulenza proposto *	N. ore (base/ specialistica)
1. Prevenzione e gestione del rischio	1.b "Piano di Gestione dei Rischi in Agricoltura"	14 ore (base)
2. Legalità, salute e rispetto dei diritti nelle aziende agricole	2.c "Sicurezza sul lavoro nelle aziende agricole"	14 ore (base)
	2.d "La sicurezza del parco macchine"	14 ore (base)
3. Sostenibilità ambientale	3.b "Sistemi DSS e tecnologie informatiche agricole"	14 ore (base)
	3.c "Quaderno di Campagna Digitale (QDCA)"	14 ore (base)
	3.e "Condizionalità rafforzata Piano Strategico PAC"	14 ore (base)
	3.g "Consulenza degli adempimenti VInCA"	14 ore (base)
	3.i "Utilizzo dei fitosanitari in modo consapevole"	14 ore (base)
	3.iS "strategia di difesa fitosanitaria bio e integrata"	25 ore (specialistica)
	3.m "Pratiche per evitare abbruciamenti in campo"	14 ore (base)
4. Zootecnia e benessere animale	4.a "Benessere animale di cavalli e ovicaprini"	14 ore (base)
	4.b "Zootecnia e predatori"	14 ore (base)
5. Competitività delle aziende	5.a "Promozione aziendale e strategie sui mercati"	14 ore (base)
	5.b "Filiera corta e reti di cooperazione"	14 ore (base)
	5.c "Accesso al credito e finanziamenti pubblici"	14 ore (base)
	5.d "Le certificazioni di qualità"	14 ore (base)
	5.e "Soluzioni per attività agrituristiche"	14 ore (base)

6. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

Lo studio definisce standard precisi per monitorare la qualità del servizio:

- **Tempestività:** I tempi massimi di risposta per un primo riscontro sono stabiliti in 3 giorni lavorativi.


- **Chiarezza:** È adottato l'utilizzo di un linguaggio comprensibile e una fornitura di preventivi e documenti dettagliati per limitare l'insorgere di incomprensioni.
- **Trasparenza:** È consentito l'accesso concordato ai documenti relativi alle pratiche in corso, nella piena facoltà del cliente, e nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.
- **Competenza:** Il personale è costantemente aggiornato nei propri aspetti tecnici e sulle normative comunali, provinciali, regionali, nazionali e comunitarie, affinché il servizio risulti efficace e completo.

7. TUTELA DELL'UTENTE

- **Reclami e Segnalazioni:** Il Cliente ha diritto a procedere per presentare reclami in caso di disservizi entro 15 giorni dalla prestazione erogata.
- **Valutazione del Servizio:** Lo studio somministra periodicamente un questionario di soddisfazione in forma anonima per raccogliere suggerimenti e migliorare le prestazioni dei propri servizi.
- **Aree di valutazione:** Cortesia del personale, chiarezza delle risposte, utilità della consulenza fornita.

8. QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Questionario bianco utilizzato coi clienti.


AGRO-DENDROSTUDIO

Questionario di Soddisfazione del Cliente

Servizi di Consulenza e Assistenza Tecnica

Gentile Cliente, l'Agro-Dendrostudio è costantemente impegnato nel migliorare la qualità dei servizi offerti. Il Suo parere è fondamentale per allineare il nostro supporto alle Sue esigenze operative.

***Informativa sulla Privacy:** I dati raccolti attraverso questo questionario saranno trattati in forma totalmente anonima e aggregata, esclusivamente per fini statistici e di miglioramento della Qualità. Compilando il modulo, Lei acconsente al trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). La ringraziamo per i 5 minuti che vorrà dedicarci.*

Area 1 – Esperienza generale

Utilizzare una scala da 1 (Molto insoddisfatto) a 5 (Molto soddisfatto)


1. Quanto è soddisfatto del servizio di consulenza ricevuto nell'ultimo anno? [1] [2] [3] [4] [5]
2. Il servizio (gestione pratiche, consulenza tecnica) ha rispettato le sue aspettative iniziali?
[1] [2] [3] [4] [5]
3. I Professionisti che l'hanno seguita si sono dimostrati cortesi e disponibili? [1] [2] [3] [4] [5]
4. Quanto è stato semplice mettersi in contatto con il suo Consulente di riferimento o con la struttura?
[1] [2] [3] [4] [5]
5. Ha ricevuto informazioni chiare e complete in merito alle normative o ai requisiti dei bandi?
[1] [2] [3] [4] [5]

Area 2 – Tempi e affidabilità

1. I tempi di presentazione delle pratiche o di consegna dei piani (PMA, Piani Forestali, ecc.) sono stati rispettati? [1] [2] [3] [4] [5]
2. Il nostro supporto è stato puntuale rispetto alle scadenze perentorie della Pubblica Amministrazione? [1] [2] [3] [4] [5]
3. Come valuta l'efficienza nel processo di attivazione di una nuova pratica o consulenza?
[1] [2] [3] [4] [5]

Area 3 – Qualità del servizio (Consulenza e Pratiche)

1. Come valuta l'autorevolezza e la competenza specialistica dei nostri Professionisti in relazione alle specificità della sua azienda? [1] [2] [3] [4] [5]
2. Il servizio risponde concretamente alle sue esigenze operative (es. ottenimento contributi, conformità sanitario)? [1] [2] [3] [4] [5]
3. Ha riscontrato errori materiali o incongruenze nei documenti e nelle domande presentate?
[] Mai [] Raramente [] Frequentemente


AGRO-DENDROSTUDIO

Area 4 – Assistenza e supporto post-invio/erogazione

1. Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta in fase di istruttoria o controllo da parte degli enti erogatori? [1] [2] [3] [4] [5]
2. In caso di anomalie o richieste di integrazione da parte della PA, i problemi sono stati risolti rapidamente? [1] [2] [3] [4] [5]
3. In caso di reclamo o contestazione, ritiene di aver ricevuto un trattamento equo e professionale? [1] [2] [3] [4] [5]

Area 5 – Immagine aziendale e percezione

1. Quanto si sente fidelizzato alla nostra struttura per la gestione futura della sua azienda?
[1] [2] [3] [4] [5]
2. Rispetto ad altri Centri di Assistenza Agricola o studi Professionali, come valuta il valore aggiunto della nostra consulenza?
[] Inferiore [] In linea [] Superiore
3. Raccomanderebbe la nostra consulenza ad altri colleghi o imprenditori agricoli?
(0 = Assolutamente no, 10 = Assolutamente sì) [0] [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

Area 6 – Domande aperte

1. Qual è l'aspetto del nostro servizio che apprezza maggiormente? (es. competenza, velocità, vicinanza territoriale)

2. Quale area o servizio specifico dovremmo migliorare per supportare meglio la sua attività?

3. Vuole aggiungere un suggerimento o un commento libero?

9. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Elenco delle normative principali che regolano l'attività:

- Regolamenti UE e Regionali, in particolar modo per la Regione Toscana.
- GDPR (Regolamento UE 2016/679) per la protezione dei dati personali.
- Normative nazionali sulla trasparenza e l'accesso agli atti (L. 241/90).
- DM 19 febbraio 2025 “Modifica del decreto 3 febbraio 2016 che istituisce il sistema di consulenza aziendale in agricoltura”

10. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La Carta dei Servizi viene aggiornata qualora intervengano modifiche sostanziali ai servizi erogati, per riflettere le modifiche nell'offerta dei servizi o nei risultati del monitoraggio della qualità.

La Carta dei Servizi è consultabile online in versione integrale e aggiornata e scaricabile all'indirizzo web:

<https://www.agro-dendrostudio.it>