

Il **Laboratorio SIDRA SPA** opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura" per l'esecuzione di prove di microbiologia e di chimica su acque potabili e di scarico, ed ha richiesto l'accREDITAMENTO da parte di Accredia.

Il laboratorio ha in essere una convenzione di accREDITAMENTO con ACCREDIA che viene rinnovata ogni quattro anni; in base a tale convenzione il laboratorio può indicare un certo numero di prove come "accREDITATE".

L'elenco ufficiale aggiornato delle prove accREDITATE del nostro laboratorio può essere consultato su [www.accredia.it](http://www.accredia.it) oppure al seguente link:

[http://services.accredia.it/accredia\\_labsearch.jsp?ID\\_LINK=293&area=7&numeroaccr=2078&classification=A&isRestricted=false&dipartimento=L](http://services.accredia.it/accredia_labsearch.jsp?ID_LINK=293&area=7&numeroaccr=2078&classification=A&isRestricted=false&dipartimento=L)

Il Laboratorio informa che le prove NON accREDITATE da ACCREDIA sono elencate sul rapporto di prova con asterisco.

### SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO

Si intende per "accREDITAMENTO" il riconoscimento formale della idoneità di un laboratorio a determinare le caratteristiche di un prodotto e/o materiale in base a procedure specifiche; l'accREDITAMENTO non ha significato di certificazione di prodotto, non costituisce una garanzia rilasciata da ACCREDIA sul singolo risultato analitico, ma riguarda esclusivamente l'attività di prova, per le prove accREDITATE.

L'accREDITAMENTO, limitato alle sole prove accREDITATE di cui al superiore elenco, ciascuna di esse relative ad un metodo di prova, indica che ACCREDIA garantisce che il metodo è eseguito in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e degli altri documenti prescrittivi di ACCREDIA, assicurando fra l'altro l'impiego di personale qualificato e competente, l'utilizzo di strumentazione efficiente e tarata, l'utilizzo di reagenti e materiali idonei, il mantenimento di condizioni ambientali tali da non inficiare la validità della prova, l'effettuazione di uno studio preliminare delle prestazioni del metodo nella sua applicazione da parte del laboratorio (attraverso la verifica o la validazione, se interno, e la stima dell'incertezza del risultato, ove applicabile), l'effettuazione di periodiche prove valutative esterne e di continui controlli qualità interni, il tutto finalizzato a garantire la competenza nel tempo nell'esecuzione della metodica da parte del laboratorio.

ACCREDIA accREDITA i Laboratori per qualsiasi tipo di prova, ed in particolare:

- Accerta e vigila sui requisiti tecnici ed organizzativi dei Laboratori di prova in modo che siano garantiti i riferimenti metrologici, l'affidabilità e la ripetibilità delle procedure impiegate, l'uso di strumentazioni adeguate, la competenza del personale, l'imparzialità del personale addetto alle prove e del giudizio tecnico emesso dal Laboratorio, secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018 e dalle prescrizioni ACCREDIA;
- Pubblica, sul proprio sito, i regolamenti e le procedure di AccREDITAMENTO, gli elenchi dei Laboratori di prova accREDITATI e dei tipi di prove per i quali è stato concesso l'AccREDITAMENTO e gli eventuali provvedimenti di Sospensione e/o di Revoca dell'AccREDITAMENTO;
- Intrattiene rapporti con Organismi di accREDITAMENTO di altri paesi, nonché con gli Organismi sovranazionali ed internazionali operanti in materia di accREDITAMENTO, anche al fine di promuovere e stipulare accordi di mutuo riconoscimento o reciprocità, che si baseranno sui principi di leale collaborazione, evitando forme di concorrenza sleale;
- Nel rispetto del Regolamento CE, aderisce all'Organismo europeo di riferimento, EA, ed alle verifiche inter pares da esso condotte, al fine di partecipare al relativo accordo di mutuo riconoscimento EA MLA, l'obiettivo di tali accordi è quello di sancire, attraverso la determinazione

dell'equivalenza degli organismi di accreditamento, l'equivalenza dei rispettivi laboratori accreditati.

- Non accetta la responsabilità per il risultato di prova o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare. Inoltre, non dà l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto.
- L'accettazione dell'offerta implica l'adesione alle condizioni generali di fornitura del Laboratorio che potrete richiedere alla ns. segreteria, fatte salve eventuali condizioni particolari di deroga, convenute fra le parti in forma scritta.
- I parametri sistematicamente analizzati presso altri Laboratorio da noi qualificati in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 saranno indicati in apposito documento con il termine "in service". Il Rapporto di prova riporterà l'indicazione delle analisi eseguite presso altre strutture. Tale situazione riguarda esclusivamente i parametri che il Laboratorio SIDRA SPA non ha ancora accreditato.

## USO DEL MARCHIO

Si informa della seguente prescrizione dettata da Accredia all'interno del regolamento per l'uso del proprio marchio: "... il Marchio o il riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati dai clienti dei Laboratori accreditati, né possono essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto, o essere riportati su un prodotto. È ammesso allegare la copia del rapporto di prova..."

Il Laboratorio è autorizzato ad usare il marchio dell'ente accreditante (ACCREDIA) nei casi e con le modalità prescritte dall'ente stesso. Per questa ragione, il marchio è riportato sui Rapporti di Prova solo nel caso in cui questi contengano almeno una prova accreditata e le prove non accreditate siano segnalate con un asterisco che richiama la frase "PROVA NON ACCREDITATA DA ACCREDIA".

Si sottolinea che un Rapporto di Prova che non contenga alcuna prova accreditata, né di eventuali laboratori in subappalto non deve riportare, per prescrizione di ACCREDIA, alcun riferimento diretto e/o indiretto all'accreditamento, all'ente accreditante o a quant'altro possa indurre il cliente a pensare che quel documento sia avallato da ACCREDIA.

Non è possibile riportare il marchio di accreditamento o il riferimento all'accreditamento nella documentazione concernente un vostro prodotto o sull'etichetta del prodotto stesso, ma è consentito allegare una copia del rapporto di prova avente riferimento all'accreditamento nella documentazione concernente un vostro prodotto.

## SUBAPPALTO

In caso di necessità le prestazioni del Laboratorio o parte di queste possono essere svolte presso altri laboratori accreditati Accredia segnalati dal cliente o scelti del Laboratorio. In quest'ultimo caso la firma per accettazione sulla presente commissione autorizza tale scelta. Nel caso di subappalto delle prove, il Laboratorio si impegna a riportare sul Rapporto di Prova, l'identificazione della prova e/o fase di prova eseguita in subappalto.

Il Marchio o il riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati dai clienti dei Laboratori accreditati, né possono essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto, o essere riportati su un prodotto.

È ammesso allegare la copia del rapporto di prova nella vostra documentazione; inoltre eventuali rapporti di prova senza marchio Accredia, ma contenenti prove accreditate, non possono essere forniti a terzi in quanto non sono coperti da accreditamento.

Il cliente pertanto si impegna a rispettare tali obblighi.

- Il sistema qualità del Laboratorio SIDRA SPA prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di ottimizzare il servizio.
- Le condizioni economiche per eventuali prestazioni aggiuntive e/o non previste saranno definite con il ns. Responsabile di Laboratorio.
- I Rapporti di Prova e tutti i dati, le registrazioni e i documenti collegati oggetto della presente offerta saranno conservati in Azienda in aree appositamente predisposte secondo modalità previste dalla

vigente normativa per la durata di 10 anni, in modo tale da permettere la rintracciabilità delle informazioni relative alle singole attività.

- Il materiale di prova residuo dei campioni consegnati al laboratorio per l'esecuzione delle prove sarà conservato dal laboratorio stesso, ove applicabile e se non diversamente indicato dal Cliente, nelle aree predisposte, non oltre la durata delle prove e di eventuali ripetizioni e sarà poi eliminato secondo le normali procedure di laboratorio.
- Il campionamento potrà essere effettuato a Vs. richiesta da un ns. operatore. In questo caso verrà addebitato un costo di campionamento indicato nel preventivo.
- Qualora il Cliente voglia eseguire autonomamente il campionamento, potrà richiedere al Laboratorio le ISTRUZIONI OPERATIVE DI CAMPIONAMENTO. In tal caso i risultati si riferiscono esclusivamente al campione provato così come ricevuto dal cliente; se tali dati influiscono sulla validità dei risultati il laboratorio declina sin d'ora la responsabilità dei dati ottenuti e ne sarà fatta menzione nei rapporti di prova
- Il laboratorio è responsabile solo dei risultati contenuti nei rapporti di prova riferiti ai campioni analizzati

**REGOLA DECISIONALE**

Se non diversamente specificato i giudizi di conformità/non conformità eventualmente riportati si riferiscono ai parametri analizzati e si basano sul confronto del valore con i valori di riferimento senza considerare l'incertezza, salvo prescrizioni derivanti da norme, regolamenti o specifiche del Cliente.

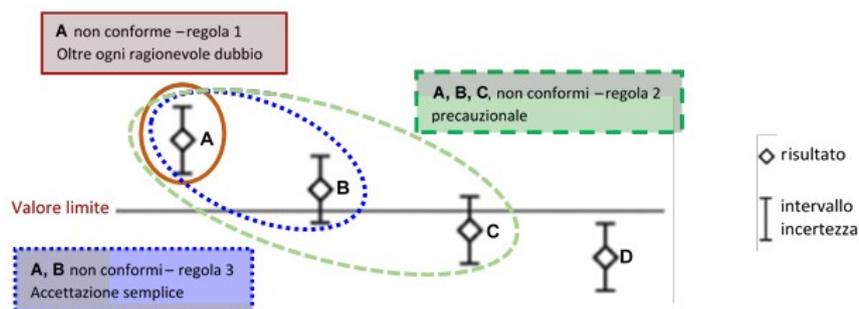
In tal caso la regola decisionale segue le seguenti indicazioni:

L'incertezza SNPA va calcolata sulla misura. Nelle regole che seguono X è il valore della misura prodotta dal singolo laboratorio, U è l'incertezza estesa e VL è il valore limite.

Regola 1: non conforme se  $X-U > VL$  - approccio "oltre ogni ragionevole dubbio". Il livello di rischio di dichiarare non conforme un campione in effetti conforme è pari a 2,5%. Tale criterio risulta cautelativo nei confronti di chi formula il giudizio di non conformità, in quanto si ha la certezza, oltre ogni ragionevole dubbio, del superamento (Figura 1).

Regola 2: non conforme se  $X+U > VL$  - approccio "precauzionale". Il livello di rischio di dichiarare non conforme un campione in effetti conforme è pari a 97,5%. Tale criterio risulta cautelativo nei confronti delle valutazioni ambientali offrendo un maggiore livello di protezione dal rischio di inquinamento (Figura 1).

Regola 3: non conforme se  $X > VL$  - approccio "accettazione semplice". In questo caso il livello di rischio di formulare una valutazione di conformità non corretta è pari al 50% (Figura 1).



## CARTA DEI SERVIZI

1. Le tariffe applicate sono quelle del Tariffario del laboratorio in vigore all'atto della presentazione del campione. Tariffe diverse possono essere concordate in fase di riesame del contratto, nel caso della stipula di contratto e/o convenzioni.
2. Le condizioni di pagamento sono quelle pattuite con l'azienda. Altre condizioni possono essere concordate in caso di stipula di convenzioni.
3. Il pagamento della fattura, inerenti i costi sostenuti per il servizio svolto dal Laboratorio, dovrà avvenire al ricevimento della stessa, nelle modalità di rimessa diretta o bonifico bancario, salvo diverso accordo stabilito e concordato per iscritto. Il ritardato pagamento comporterà l'aggravio di more e spese. Se non ci sarà il pagamento nei termini previsti, il cliente ne risponderà legalmente. I risultati riportati sul Rapporto di prova sono rappresentativi del solo campione presentato.
4. Il laboratorio non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Committente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di prova, né per ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.
5. Il campionamento sarà eseguito dal laboratorio con le modalità indicate nell'allegata PT 7.3.1 - Campionamento revisione corrente.
6. I campioni non accettati dal laboratorio per cause del cliente (documentazione incompleta, richiesta di preventivi, richiesta non ben definita, morosità del cliente, non conformità del campione alle prove richieste) possono essere conservati, in attesa di risoluzione dei problemi riscontrati, per un massimo di 2 giorni lavorativi.
7. Nel caso il cliente voglia comunque effettuare la prova ne deve rilasciare conferma scritta.
8. I campioni non deperibili sottoposti ad analisi vengono conservati per almeno 7 giorni lavorativi, salvo diverse disposizioni di legge, dalla data di emissione del rapporto di prova. I campioni deperibili sono distrutti a seguito emissione del rapporto di prova.
9. La conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità: tempi e modalità di conservazione dei campioni deperibili possono essere altrimenti definiti ad insindacabile giudizio del laboratorio.
10. Eventuali reclami indirizzati al laboratorio al fine di migliorare il servizio vanno inoltrati per iscritto ed indirizzati alla sede del Laboratorio; esamineremo al più presto la segnalazione e avremo cura di fornire una risposta al massimo entro un mese.
11. I Rapporti di Prova saranno univocamente determinati da un numero, corrispondente al numero di identificazione del campione.
12. I Rapporti di prova non potranno essere riprodotti parzialmente né utilizzati, in tutto o in parte, a scopo pubblicitario o promozionale o per altre finalità, se non previa approvazione scritta da parte del Laboratorio.
13. I Rapporti di prova di cui il committente preveda il ritiro di persona, verranno conservati in Laboratorio per un massimo di 20 giorni lavorativi e poi spediti. Le copie dei rapporti di prova e le relative registrazioni tecniche sono conservati per 10 anni, salvo richieste particolari del cliente
14. Il personale del Laboratorio è obbligato alla segretezza su tutte le informazioni o circostanze di cui è venuto a conoscenza a causa dell'incarico.
15. Il cliente è responsabile per le inesattezze o mancanze nelle indicazioni fornite al Laboratorio nel contratto
16. Il cliente garantisce che tutte le necessarie attività di collaborazione da parte sua, dei suoi ausiliari o di terzi, verranno intraprese tempestivamente per il Laboratorio senza costi.
17. Il cliente con la sottoscrizione del presente contratto autorizza il Laboratorio al trattamento dei suoi dati personali secondo il " Codice in materia di protezione dei dati personali" D. lgs. N° 196 del 30/06/2003.
18. L'orario di sportello per accettazione campioni e ritiro risultati è il seguente:  
da Lunedì a Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e in martedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 17.00  
Sabato chiuso
21. Per altre condizioni non previste si fa riferimento alle leggi vigenti.

### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Il Cliente, quando lo ritenga opportuno, potrà avanzare reclami sull'operato del Laboratorio che saranno presi in considerazione solo se presentati in forma scritta ed indirizzati al Responsabile del Laboratorio: tale Reclamo verrà gestito secondo la procedura qui riportata:

Di seguito vengono descritte le modalità operative per la gestione dei Reclami rivolti al Laboratorio dai clienti o comunque da soggetti esterni.

#### Reclami verso il Laboratorio

Ogni Reclamo pervenuto al Laboratorio, in forma scritta o verbale, da parte della clientela o di qualunque soggetto esterno che venga a contatto con il Laboratorio viene immediatamente trasmesso o comunicato a RLAB che, dopo una prima analisi e dopo aver riportato gli estremi del Reclamo nell'apposito modulo, compila in collaborazione del RQ tutti i vari spazi del documento informatico, stabilendo le analisi delle cause, le modalità di operare, le azioni correttive e i costi dell'operazione.

#### Reclami privi di riscontro

Per i Reclami che si dimostrino privi di riscontro, RQ predispone una lettera di chiarimenti, in cui spiega l'infondatezza del reclamo, che sottopone a firma di RLAB per il successivo invio al reclamante.

#### Monitoraggio ed archiviazione dei Reclami verso il Laboratorio

I problemi con i relativi tempi di risposta e di azione correttiva sono monitorati, quali indicatori di prestazione del processo.

I Reclami da parte dei Clienti si ritengono chiusi quando la risoluzione proposta è accettata dal Cliente e comporta la soddisfazione dei requisiti richiesti.

I tempi di risoluzione dei reclami sono fissati in 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo

Catania 02/10/2024

**Laboratorio SIDRA SPA**  
*Il Responsabile del Laboratorio*

Per ricevuta



\_\_\_\_\_  
Cliente o consulente delegato