



INFORMATIVA SULL'ACCREDITAMENTO DEL LABORATORIO

Mod 11.1.3 Rev.2 del 26.02.2021

Il laboratorio di Acque SpA, sito in via del Castelluccio a Empoli (FI) e organizzato nelle unità operative microbiologia e chimica è accreditato con certificato ACCREDIA n. 1466 secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Il certificato di accreditamento e l'elenco completo delle prove accreditate sono disponibili sul sito di Accredia (www.accredia.it).

L'accREDITAMENTO è l'attestazione da parte di un organismo nazionale che certifica che un laboratorio soddisfa i requisiti stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei programmi settoriali, per svolgere la propria attività.

Accredia è l'Ente unico nazionale riconosciuto dallo Stato Italiano ai fini dell'accREDITAMENTO dei laboratori di prova. Attraverso l'accREDITAMENTO del proprio sistema di gestione, e il suo mantenimento con audit annuali da parte di un ente terzo, il laboratorio di Acque SpA (fornitore) è in grado di offrire al cliente garanzia sull'affidabilità dei propri risultati. ACCREDIA infatti valuta e accerta la competenza del laboratorio, applicando i più rigorosi standard di verifica del comportamento e monitorando continuamente nel tempo le prestazioni.

L'accREDITAMENTO garantisce il livello di qualità del lavoro di un Laboratorio, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accREDITAMENTO è pertanto garanzia di:

- Competenza tecnica e imparzialità del personale addetto alle prove
- risultati accurati e affidabili garantendo i riferimenti metrologici, la ripetibilità e l'affidabilità delle procedure impiegate, l'uso di strumentazioni adeguate,
- imparzialità del Laboratorio,
- indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.
- correttezza: le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.

Il servizio di accREDITAMENTO ai fini della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 è articolato come un processo complesso che va oltre la dimensione tecnica della valutazione della competenza di Laboratori e Organismi, perseguendo obiettivi di interesse generale.

Le parti, nel rispetto dei principi di accREDITAMENTO, si impegnano a perseguire e mantenere quanto segue.

ART. 1 – RISERVATEZZA

I Referenti interessati dal presente accordo firmano un patto di riservatezza in merito ai risultati ed alle attività svolte.

ART. 2 – USO DEL MARCHIO ACCREDIA

Per l'utilizzo del marchio Accredia il laboratorio seguirà le prescrizioni dettate dall'*RG – 09 Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia* nella versione in vigore. Il Cliente si impegna a seguire le prescrizioni di utilizzo di cui sopra.

ART. 3 – CUSTOMER

E' previsto il monitoraggio periodico della soddisfazione del cliente tramite indagine di customer.

ART. 4 – RECLAMI

Al fine di migliorare il servizio, nel caso si ravvisino anomalie, il cliente potrà trasmettere reclamo formalizzandolo sul *Mod. 11.1.7 Reclamo servizio di laboratorio* allegato al presente documento.

ART. 5 – REFERENTI

I Referenti sono:

- Responsabile Laboratorio **Ing Salvadori Roberto** - r.salvadori@acque.net
- Responsabile tecnico unità operativa chimica: **d.ssa Elettra Vichi** - e.vichi@acque.net
- Responsabile tecnico unità operativa microbiologia - **d.ssa Paoletti Paola** p.paoletti@acque.net.
- Responsabile Certificazioni e Sostenibilità **d.ssa Carboni Lisa** l.carboni@acque.net.



INFORMATIVA SULL'ACCREDITAMENTO DEL LABORATORIO

Mod 11.1.3 Rev.2 del 26.02.2021

ART. 6 – ELENCO PROVE

L'elenco di tutte le prove effettuabili per ciascun cliente ACCREDITATE O MENO è allegato ai singoli contratti di riferimento. Per l'elenco prove accreditate **del laboratorio** di Acque SpA si rimanda alla apposita sezione del sito di Accredia (www.accredia.it).

ART. 7 – CONSERVAZIONE REGISTRAZIONI

Il Laboratorio conserverà le registrazioni tecniche quali ad esempio quaderni di analisi, elaborate analitici ... per un periodo di almeno 5 anni a partire dalla data di prelievo del campione.

ART. 8 – CONSERVAZIONE CAMPIONI

I campioni per analisi vengono idoneamente conservati al fine di escludere qualsiasi rischio di alterazione e/o contaminazione che possano compromettere idoneità, concentrazione, purezza e stabilità. Il laboratorio si impegna a conservare i campioni in maniera idonea a garantire le eventuali ripetizioni delle analisi fino alla comunicazione dei risultati per le analisi chimiche e per 24 ore dalla data di accettazione per le analisi microbiologiche, salvo che le analisi non siano ripetibili per campioni deteriorabili.

ART. 9 – TRASMISSIONE RAPPORTI DI PROVA

Il laboratorio si impegna a trasmettere i Rapporti di prova entro 10 giorni dalla data di consegna del campione. Nei casi di urgenza il laboratorio si impegna ad inviare il Rapporto di prova nel minor tempo possibile compatibilmente con i tempi tecnici di esecuzione delle analisi.

ART. 10 – SUBAPPALTO

Eventuali subappalti di prove o altre fasi del processo sono attivati esclusivamente previa informazione e accordo con il cliente.

ART. 11 – ALLEGATI

Sono parte integrante della presente informativa:

- Mod. 11.1.7 Reclamo servizio di laboratorio**
- Politica dell'accREDITAMENTO
- altro

Acque SpA, in riferimento all'AccREDITAMENTO, si impegna ad evitare che si crei l'impressione che Accredia sia responsabile per il risultato della prova o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare e tantomeno per l'approvazione del campione di prova.

Il Responsabile di Laboratorio

Letto, approvato e sottoscritto

DATA

FIRMA - IL CLIENTE