



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO
RAPPORTO FIRME

Mod 11.1.3 ALLEGATO TECNICO AL CONTRATTO

Rev. 7 del 11/03/2025

Approvatore

Roberto Salvadori

Dirigente Lavori e Servizi e Responsabile Laboratorio

21/03/2025

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. 01104 secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. ACCREDIA è l'unico ente riconosciuto dallo Stato Italiano ai fini dell'accREDITAMENTO dei laboratori di prova.

Il laboratorio di Acque SpA e ACCREDIA hanno stipulato una convenzione nella quale sono regolati i rapporti tra le parti e definiti i reciproci obblighi.

Attraverso l'accREDITAMENTO del proprio sistema di gestione e il suo mantenimento con audit annuali il laboratorio di Acque SpA è in grado di offrire ai clienti garanzia sull'affidabilità dei risultati forniti.

L'accREDITAMENTO garantisce infatti 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 certificato di accREDITAMENTO e l'elenco delle prove accREDITATE sono disponibili sul sito di ACCREDIA (www.accredia.it).

Il laboratorio di Acque SpA e il Cliente, 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. Il laboratorio può comunicare le informazioni riservate laddove tale adempimento sia prescritto per legge o ove contrattualmente autorizzato. In questi casi il laboratorio informa il Cliente circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

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* o in altra forma libera.

ART. 5 – REFERENTI

I referenti del laboratorio di Acque SpA sono:

- Responsabile Laboratorio
- Responsabile tecnico unità operativa chimica
- Responsabile tecnico unità operativa microbiologia
- Responsabile Sostenibilità e Certificazioni

ART. 6 DICHIARAZIONI DI CONFORMITA'

Nel caso in cui il cliente chieda al laboratorio di Acque SpA di emettere dichiarazioni di conformità, la regola decisionale utilizzata per la valutazione di conformità di un valore misurato (R) rispetto al suo valore limite (VLs) comunicato dal Cliente è quella denominata "Accettazione e Rifiuto semplici" ovvero corrispondente al

considerare il risultato privo di incertezza ed il valore limite come numero esatto. L'accettazione semplice consiste nel considerare il risultato come conforme semplicemente se $R \leq VLs$ mentre il rifiuto semplice consiste nel considerare il risultato come non conforme quando $R > VLs$.

Il rischio associato all'accettazione o al rifiuto semplice è del 50% come indicato nella ILAC-G8:09/2019. L'emissione di dichiarazioni di conformità e la regola decisionale adottata sono chiaramente indicate all'interno del Rapporto di Prova.

ART. 7 – CONSERVAZIONE REGISTRAZIONI

Il Laboratorio conserverà le registrazioni tecniche quali ad esempio quaderni di analisi, elaborati 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. Salvo diverso accordo con il Cliente in sede contrattuale, 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 si impegna ad inviare il Rapporto di prova nel minor tempo possibile compatibilmente con i tempi tecnici di esecuzione delle analisi.

ART. 10 – ELENCO PROVE EFFETTUABILI/EFFETTUATE PER IL CLIENTE IN INDIRIZZO

L'elenco delle prove effettuabili dal laboratorio di Acque SpA è riportato **nell'All.2 PI 11.1 Prove effettuabili dal laboratorio** trasmesso al cliente ad ogni aggiornamento. Nell'allegato si dà evidenza delle prove effettuate per ciascun cliente e di quali sono accreditate e quali no. **Nell'All.2 PI 11.1 Prove effettuabili dal laboratorio** sono indicate anche le prove affidate a laboratori terzi (per le modalità di gestione rif. ART.11).

ART. 11 – PROVE AFFIDATE A TERZI

Il laboratorio non affida a fornitori esterni prove accreditate se non per ragioni impreviste ed eccezionali. Nel caso eccezionale in cui ci fosse la necessità di affidare a terzi prove accreditate il Laboratorio provvede a:

1. informare preventivamente il Cliente e a richiederne approvazione scritta;
2. verificare la competenza del laboratorio esterno accertandosi che sia accreditato per la prova affidatagli;
3. indicare chiaramente che la prova è stata affidata all'esterno nel caso in cui il risultato sia inserito sul Rapporto di Prova.

Possono essere invece affidate a laboratori esterni prove non accreditate utilizzando i medesimi accorgimenti riportati al punto 1 e 2 dell'elenco soprariportato. Il Laboratorio non riporta sul proprio RDP i risultati forniti dal laboratorio esterno ma fornisce direttamente il RDP del laboratorio esterno al Cliente.

Le prove affidate a laboratori esterni sono indicate in tabella presente all'art.10 del presente documento.

ART. 12– ALLEGATI

Sono parte integrante della presente informativa:

- ✓ **All.1, 2 e 3 PI 11.2 Modalità di campionamento sezione microbiologia; acque destinate al consumo umano sezione chimica e acque reflue e scarichi produttivi destinati all'analisi chimica**
- ✓ **Mod 11.13.3 Tabella riassuntiva conservazione dei campioni**
- ✓ **Mod. 11.1.7 Reclamo servizio di laboratorio**
- ✓ **Politica dell'accreditamento**
- altro**



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

ALLEGATO TECNICO AL CONTRATTO

Mod 11.1.3 Rev.7 del 11.03.2025

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.

E' cura del Laboratorio trasmettere ogni revisione dell'informativa al Cliente e chiederne la sottoscrizione per accettazione. Nei casi in cui l'oggetto delle modifiche dell'Informativa impatti sui requisiti contrattuali e non sia sufficiente quindi la sola accettazione della informativa stessa si provvederà ad una integrazione anche contrattuale.

Per il Laboratorio

Il Dirigente Lavori e Servizi