

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI ANALISI APPLICATE DAL LABORATORIO AI PROPRI CLIENTI

### 1. Significato dell'Accreditamento

I Laboratori chimici dell'Agenzia Dogane e Monopoli (di seguito denominata come Agenzia) sono accreditati ACCREDIA, l'Ente nazionale unico di accreditamento, come Laboratorio multisito con numero di accreditamento n. 1831. Il Laboratorio multisito è articolato in una sede centrale e in più sedi secondarie su tutto il territorio nazionale, ciascuna denominata di seguito anche con il solo termine Laboratorio.

Le attività di tutte le sedi sono riconducibili ad un unico sistema di gestione per la qualità conforme alla norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

L'accreditamento attesta la competenza tecnica, l'indipendenza e l'imparzialità delle attività dei Laboratori in conformità ai requisiti previsti dalla norma sopra citata, la UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, e ai documenti ACCREDIA. L'accreditamento assicura che i risultati delle prove analitiche accreditate siano accettati con fiducia sia in Italia che all'estero.

L'elenco aggiornato delle prove accreditate da ciascuna sede del Laboratorio multisito è consultabile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

### 2. Richiesta di Analisi

Il Cliente<sup>1</sup> del Laboratorio può essere di tipo istituzionale o privato, e accede al servizio mediante una richiesta di analisi. A tutti i campioni accettati in Laboratorio si applicano le presenti Condizioni Generali pubblicate anche sul sito web dell'Agenzia ([www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)), selezionando il percorso "L'Agenzia/Laboratori e Attività chimiche/Attività dei laboratori chimici", dove è disponibile anche il modulo per la richiesta di analisi e il Tariffario delle prestazioni offerte dal Laboratorio.

### 3. Campionamento

Ogni attività, procedura e metodica prevista nell'individuazione e preparazione del campione da sottoporre a prova è definita attività di "campionamento" e, salvo diverse condizioni formalmente convenute, si intende eseguita a cura del Cliente.

A richiesta il Laboratorio assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di campionamento e di conservazione del campione da sottoporre a prova.

Il Laboratorio esegue attività di campionamento esclusivamente su reperti di sostanze stupefacenti.

---

<sup>1</sup> Cliente: soggetto che a qualunque titolo usufruisce dei servizi e delle prestazioni del Laboratorio. I Clienti possono essere:

- Clienti Istituzionali: soggetti che usufruiscono a titolo gratuito delle prestazioni del Laboratorio per l'espletamento dei compiti istituzionali o per disposizioni legislative (p.e. Uffici delle Dogane, Guardia di Finanza, ecc.).
- Clienti Privati: soggetti che richiedono al Laboratorio prestazioni a titolo oneroso (p.e. Amministrazioni Pubbliche, aziende, soggetti privati, ecc.).

La quantità da campionare e l'eventuale numero di aliquote aggiuntive del campione di prova dipende dal tipo di analisi da eseguire ed è concordata con il Cliente, nonché definita nelle procedure interne del Laboratorio.

Per i campioni istituzionali, le eventuali aliquote aggiuntive, oltre quella consegnata al Laboratorio, sono considerate di riserva e devono essere conservate a cura del campionatore e lasciate a disposizione per gli eventuali ulteriori accertamenti. Tali campioni di riserva devono essere conservati in condizioni adeguate, così come previsto nell'“Elenco Quantità Minime” disponibile sul sistema SISLAB.

L'attività di campionamento non è oggetto di accreditamento ACCREDIA.

#### **4. Consegna dei campioni al Laboratorio**

Ove non sia diversamente concordato, il materiale da sottoporre ad analisi è recapitato al Laboratorio a cura del Cliente. L'imballaggio, il trasporto e la consegna del campione sono sotto responsabilità del Cliente. Il campione deve essere trasportato in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero inficiare il risultato analitico.

L'analisi condotta dal Laboratorio farà sempre comunque riferimento alla situazione del campione al momento della consegna.

I Clienti possono anche consegnare i campioni direttamente al Laboratorio; gli indirizzi e i numeri telefonici sono reperibili nel sito web dell'Agenzia.

Il Cliente ha l'obbligo di informare il Laboratorio sui rischi inerenti il materiale da sottoporre ad analisi identificando i pericoli ad esso connessi; ha, inoltre, l'obbligo di segnalare la corretta modalità per la gestione dei campioni (eliminazione, riduzione, protezione).

I campioni devono pervenire al Laboratorio correttamente sigillati, oppure non sigillati qualora si tratti di campioni prelevati da soggetti privati per l'esecuzione di analisi a titolo oneroso. L'apposizione dei sigilli deve essere fatta in modo da evitare qualsiasi possibilità di apertura o manomissione senza la rottura degli stessi; i campioni devono inoltre essere univocamente identificati dal momento del prelievo a quello dell'inizio dell'iter analitico in Laboratorio.

#### **5. Conservazione del campione e campione residuo.**

Dal momento del ricevimento del campione, il Laboratorio ne assicura la conservazione secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni chimiche e fisiche.

Qualora il Cliente desideri mantenere l'anonimato sul campione da analizzare ed ogni atto ad esso correlato, dovrà farne domanda al Laboratorio e presentare il campione in contenitori anonimi.

Può essere richiesto dal Laboratorio un campione di riserva per giusta motivazione, ovvero per campioni sottoposti ad analisi a fini istituzionali, laddove applicabile, può essere utilizzato per analisi di controversia o di revisione su istanza di parte.

Qualora il Cliente richieda la restituzione del campione alla fine delle prove, il Laboratorio ed il Cliente concorderanno di volta in volta le condizioni di imballaggio e le modalità di ritiro o spedizione dei suddetti campioni.

Il residuo dei campioni analizzati in Laboratorio ai fini istituzionali è conservato solo per il periodo necessario allo svolgimento delle analisi e fino all'emissione del Rapporto di Prova, se non diversamente ed espressamente richiesto e salvo diverse disposizioni di legge.

La conservazione del residuo dei campioni analizzati a titolo oneroso è invece concordata tra il Laboratorio e il Cliente privato in fase contrattuale (Offerta/Convenzione).

Emesso il Rapporto di Prova, o trascorso l'eventuale termine di conservazione concordato, il Laboratorio provvederà a distruggere il residuo campione o a conferirlo a terzi per lo smaltimento o laddove previsto, riconsegnarlo al Cliente.

## 6. Rapporti di prova

I Rapporti di Prova contenenti i risultati analitici sono emessi in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e possono avere il marchio ACCREDIA qualora almeno una prova eseguita dal laboratorio sia accreditata; l'uso del marchio rispetta quanto indicato nei documenti prescrittivi di ACCREDIA.

I Rapporti di Prova sono identificati dal numero ASI, cioè il numero di identificazione univoco del campione assegnato in fase di registrazione sul sistema SISLAB; nei Rapporti di Prova sono inoltre riportati i riferimenti indicati dal Cliente per garantire l'esatta correlazione tra Rapporto di Prova e campione analizzato.

I Rapporti di prova sono sempre emessi in un originale in lingua italiana prodotto automaticamente dal sistema informatico SISLAB del Laboratorio e dotato di firme autografe sostituite a mezzo stampa.

Se il Cliente fa esplicita richiesta, è possibile produrre versioni tradotte dei Rapporti di Prova in lingua straniera o bilingue (es. italiano e inglese), e queste saranno fornite con firme autografe delle figure responsabili.

Il rilascio di eventuali duplicati in formato originale è effettuato dietro richiesta scritta del Cliente.

Per i clienti istituzionali nel caso di campioni conformi è prevista la consegna del solo Certificato di Analisi, in cui il Laboratorio riporta generalmente la Risposta Campione, e/o la Dichiarazione di Conformità e/o i Pareri e Interpretazioni. Nel caso invece di campioni non conformi o difformi rispetto al dichiarato, è consegnato il Rapporto di Prova contenente il dettaglio dei risultati delle analisi eseguite, la Dichiarazione di Conformità ed eventualmente gli altri campi ritenuti necessari.

Per i clienti privati, salvo diversi accordi, è prevista invece la consegna del Rapporto di Prova, contenente anche la Dichiarazione di Conformità se richiesta in fase contrattuale.

In alcuni casi, ad esempio per alcune tipologie di clienti istituzionali o su richiesta dell'autorità giudiziaria, l'esito delle prove eseguite dal Laboratorio è comunicato tramite una relazione sull'attività svolta.

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti a determinazioni svolte sui campioni oggetto di analisi. I risultati riportati sul Rapporto di Prova e sul Certificato di analisi sono rappresentativi del solo campione sottoposto a prova, così come pervenuto al Laboratorio.

**Tutte le informazioni contenute nel Rapporto di Prova e nel Certificato di Analisi, si riferiscono esclusivamente al campione sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati, e non costituiscono ispezione e/o certificazione di prodotto.**

È possibile che un'aliquota del campione sia inviata a un secondo Laboratorio dell'Agenzia per l'esecuzione di una o più prove specifiche che non è possibile svolgere presso il primo Laboratorio che ha ricevuto il campione originario a causa, ad esempio, della momentanea indisponibilità di risorse o materiali: tale attività è chiamata "spacchettamento" ed è totalmente a carico e sotto la responsabilità del primo Laboratorio. Sul Rapporto di Prova saranno riportati tutti i risultati analitici richiesti, inclusi quelli eventualmente ottenuti in seguito allo spacchettamento.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i Rapporti di Prova e i Certificati di Analisi sono consegnati al Cliente ove previsto tramite sistema SISLAB, ovvero a mezzo corrispondenza ordinaria, ovvero consegnati brevi manu o inviati tramite PEC.

Su espressa richiesta del Cliente, i Rapporti di Prova possono essere anticipati via posta elettronica o posta ordinaria.

In caso di invio tramite posta elettronica, PEC o posta ordinaria, il Laboratorio non si assume responsabilità per la perdita, alterazione o diffusione non controllata dei dati a causa di eventi esterni non governabili dal Laboratorio.

Il Rapporto di Prova, per ogni tipologia di prova eseguita, è sempre disponibile presso il Laboratorio sulla piattaforma informatica SISLAB e a disposizione della parte ai sensi della Legge n.241/90 e ss. mm.

I tempi di consegna del Rapporto di Prova variano in base alla matrice del campione, al numero e alla tipologia di prove eseguite, pertanto sono comunicati in fase di contratto (offerta, accordo quadro, convenzione, ecc.), fatte salve situazioni imprevedibili ed eccezionali che dovessero realizzarsi successivamente all'accettazione del campione, che il Laboratorio avrà cura di comunicare tempestivamente al Cliente per iscritto.

Il Laboratorio non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Cliente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di prova.

I Rapporti di Prova non possono essere riprodotti, neanche in modo parziale senza esplicita autorizzazione da parte del Laboratorio.

Il Laboratorio provvede all'archiviazione dei rapporti di prova e della relativa documentazione per 10 anni dalla spedizione del Rapporto di Prova, secondo modalità previste dalla vigente normativa e ove non esistano obblighi cogenti più onerosi; al termine di tale periodo, la conservazione non viene garantita.

Nel Rapporto di Prova tutte le informazioni rilasciate dal Cliente, incluse quelle riguardanti il campionamento, saranno indicate come tali, ossia di responsabilità del Cliente. Quando il Cliente richiede che il campione sia ugualmente sottoposto a prova, pur riconoscendo un eventuale scostamento dalle condizioni specificate (ad es. quantità o condizioni ambientali non idonee), nel Rapporto di Prova sarà presente una nota in cui il Laboratorio ne declina la responsabilità e indica quali siano i risultati che possono essere influenzati dallo scostamento accettato dal Cliente.

Il Laboratorio multisito normalmente non subappalta prove per i clienti privati, mentre possono presentarsi situazioni in cui è possibile subappaltare delle prove, generalmente non accreditate, per i clienti istituzionali. In tal caso il Laboratorio può affidare delle prove non accreditate a laboratori esterni quali ad esempio altre amministrazioni pubbliche, università o altri enti. I risultati analitici sono poi comunicati al Cliente mediante l'invio di un Certificato di Analisi o Rapporto di Prova specificando nel campo "Note" quali prove siano state eseguite in subappalto.

## **7. Identificazione dei metodi di prova**

A richiesta del Cliente, il Laboratorio fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che saranno utilizzati. Richieste specifiche in relazione ai metodi di prova devono essere concordate per iscritto prima dell'accettazione del campione.

Il sistema qualità del Laboratorio prevede un puntuale aggiornamento dei metodi adottati al fine di garantire la qualità del servizio.

In caso di ritardi o scostamenti nell'esecuzione delle prove o di altre informazioni rilevanti per il Cliente, il Laboratorio informerà per iscritto quest'ultimo sulle problematiche emerse e se necessario, attuerà anche un preavviso telefonico.

Per qualsiasi modifica ed integrazione non risultante da richieste e/o da accordi scritti fanno fede le registrazioni effettuate dal Laboratorio.

## 8. Dichiarazione di conformità nei Rapporti di Prova

Solo quando esplicitamente richiesto in fase contrattuale dal Cliente, sia esso istituzionale o privato, il Laboratorio riporta la Dichiarazione di Conformità, riferita al solo campione/parametro analizzato, all'interno del Rapporto di Prova e eventualmente anche nel Certificato di Analisi.

Il Laboratorio dichiara la conformità dei campioni sottoposti ad analisi in base alle disposizioni legislative e/o tecniche vigenti quali, ad esempio, norme, regolamenti, decreti, note, circolari, specifiche di settore, e agli eventuali accordi contrattuali presenti. Laddove siano documentate, oltre ai limiti consentiti, anche le regole decisionali da applicare e a cui il Laboratorio strettamente si attiene, sul Rapporto di Prova contenente la dichiarazione di conformità sono sempre chiaramente indicati i risultati di prova, i riferimenti (Regolamenti, Decreti, norme ecc.) in cui sono riportati i limiti a cui si riferisce la conformità (o non conformità), e i riferimenti in cui è definita la regola decisionale applicata. Nei casi suddetti in cui la regola decisionale applicata si basa su disposizioni legislative, specifiche tecniche o dettate dal Cliente, il Laboratorio non indica nel Rapporto di Prova alcuna considerazione sul livello di rischio né esplicita obbligatoriamente il valore dei limiti consentiti.

Laddove invece non esista alcuna fonte giuridica su cui basare la dichiarazione di conformità del campione analizzato, né il Cliente abbia fornito dei propri criteri, il Laboratorio dell'Agenzia applica una regola decisionale basata su un errore di tipo  $\alpha$  (uguale al 5%) con lo scopo di minimizzare il rischio di giudicare erroneamente campioni non conformi (*in dubio pro-reo*). La regola decisionale applicata è basata sul "corretto rifiuto", ossia stabilisce il limite di decisione oltre cui il campione è dichiarato non conforme, accettando il rischio del 5% di un falso non conforme.

Il valore del limite di decisione tiene conto dell'incertezza di misura e generalmente corrisponde alla banda di guardia ( $g=0,84U$ ) come descritto nelle procedure specifiche del Laboratorio, nonché in documenti e linee guida internazionali di riferimento.

Oltre alla banda di guardia, nella regola decisionale può essere considerata anche la tolleranza eventualmente prevista da specifiche disposizioni tecniche o legislative.

Qualora il Cliente privato sia interessato anche alla dichiarazione di conformità per i campioni/parametri oggetto delle prove richieste, le regole decisionali applicate saranno dettagliatamente condivise in fase contrattuale (Offerta, Convenzione).

Il Cliente istituzionale è messo a conoscenza delle regole decisionali applicate a cura della sede centrale del Laboratorio multisito.

La regola decisionale applicata nella dichiarazione di conformità del campione è inoltre sempre esposta all'interno del Rapporto di Prova (o nel Certificato di Analisi se ritenuto opportuno), a meno che non sia già indicata nei riferimenti citati all'interno del Rapporto di Prova stesso.

## 9. Pareri e Interpretazioni nei Rapporti di Prova

Il Laboratorio, può in alcuni casi rilasciare nel Rapporto di Prova e/o nel Certificato di Analisi, Pareri e Interpretazioni basate sui risultati analitici ottenuti, sulle informazioni aggiuntive relative al campione analizzato, anche eventualmente fornite dal Cliente, nonché sulla propria esperienza e competenza.

Come per i risultati analitici e la Dichiarazione di Conformità, anche i Pareri e le Interpretazioni rilasciate dal Laboratorio non devono essere mai confuse con la certificazione di prodotto, ma sono riferite esclusivamente al campione sottoposto a prova.

I Pareri e Interpretazioni non sono oggetto di accreditamento ACCREDIA.

## 10. Sicurezza e riservatezza dei dati

I dati forniti dal Cliente sono trattati da parte del Laboratorio ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del consiglio del 27/4/2016 (GDPR), per le finalità connesse all'erogazione del servizio e per gli eventuali successivi adempimenti. Il Laboratorio tratta tali dati con mezzi manuali e informatici con garanzia di sicurezza e riservatezza e con l'impegno di non divulgarli a soggetti indeterminati. In relazione al trattamento dei dati, il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dal citato Regolamento.

L'Agenzia assicura che sia garantita la riservatezza delle prove e il segreto d'ufficio prendendo ogni necessaria precauzione.

I dati forniti dal Cliente sono conservati per 10 anni.

## 11. Accesso al Laboratorio

Il Laboratorio, nei casi contemplati dalle disposizioni di legge (vedi art. 223 disp att. del C.P.P analisi di campioni e garanzie per l'interessato) o dall'autorità giudiziaria per cui è prevista la presenza del Cliente o di un suo rappresentante, concede l'accesso alle aree del Laboratorio adibite alle prove, alle seguenti condizioni:

- che il Cliente sottoscriva una dichiarazione di impegno a rispettare le procedure di sicurezza interne al Laboratorio e un impegno alla riservatezza sulle informazioni di cui viene a conoscenza durante la sua permanenza in Laboratorio;
- che la richiesta di autorizzazione sia indirizzata al Responsabile del Laboratorio che rilascerà autorizzazione scritta.

## 12. Reclami

Il Cliente, quando lo ritenga opportuno, potrà avanzare reclami sull'operato del Laboratorio che saranno presi in considerazione solo se presentati al Laboratorio in forma scritta.

A seguito di una valutazione del reclamo pervenuto, il Responsabile del Laboratorio, in collaborazione col personale addetto, decide in quale delle seguenti categorie farlo rientrare:

- Reclami che a seguito di verifica si dimostrano privi di riscontro;
- Reclami che evidenziano un prodotto o servizio non conforme.

Per i Reclami che si dimostrino privi di riscontro, il Laboratorio invierà al Cliente entro un mese una lettera di chiarimenti, firmata dal Responsabile del Laboratorio in cui spiega l'infondatezza del reclamo.



**AGENZIA  
ADM**

Direzione Antifrode e Controlli – Ufficio Laboratori  
Sede Centrale

Per i Reclami che evidenziano un prodotto o un servizio non conforme, il Laboratorio pianifica le azioni per la risoluzione del reclamo, eventualmente anche avviando una Non Conformità e un’Azione Correttiva. A seguito delle azioni svolte o comunque entro un mese, il Laboratorio invierà al Cliente una lettera in merito alla conclusione o lo stato di avanzamento del trattamento del reclamo, firmata dal Responsabile del Laboratorio. L’eventuale documentazione prodotta è archiviata presso il Laboratorio.

### **13. Modifiche e aggiornamento delle Condizioni Generali**

Nel caso di modifiche e aggiornamenti alle Condizioni Generali fin qui descritte, sarà cura del Laboratorio comunicare al Cliente privato con cui si abbia un contratto in corso, la versione aggiornata delle Condizioni Generali e procedere a un riesame del contratto.

I clienti istituzionali possono reperire la versione sempre aggiornata in SISLAB.

L’indice di revisione e la data di emissione delle Condizioni Generali sono indicate nell’intestazione in fondo a sinistra di ogni pagina del presente documento.

Le “Condizioni Generali di fornitura del servizio di analisi applicate dal Laboratorio ai propri clienti” sono sempre disponibili sul sito web dell’Agenzia Dogane e Monopoli.