

CONDIZIONI GENERALI CHE IL LABORATORIO APPLICA AI PROPRI CLIENTI

1. Premessa

Il Laboratorio è accreditato per alcune prove (visualizzabili sul sito www.accredia.it) ed ha in atto una convenzione con ACCREDIA ("Ente nazionale per l'Accreditamento"). Accredia è l'Ente unico nazionale competente a concedere o revocare l'accREDITAMENTO dei Laboratori di prova. ACCREDIA concede l'accREDITAMENTO ad un Laboratorio quando ne abbia accertato la competenza tecnica in conformità ai requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e dai documenti ACCREDIA. L'accREDITAMENTO assicura che i risultati delle prove analitiche accREDITATE siano accettati con fiducia sia in Italia sia all'estero

2. Applicazione delle condizioni generali

Il laboratorio accetta i campioni accompagnati da richiesta scritta con indicato lo scopo dell'analisi.

Per accettazione si intende la presa in carico del campione da sottoporre ad analisi da parte del laboratorio con l'attribuzione di un numero identificativo generato automaticamente con l'inserimento della richiesta nel software del laboratorio.

3. Campionamento

Ogni attività, procedura e/o metodica prevista e/o richiesta in ordine alla creazione, costituzione od individuazione del campione è definita attività di "campionamento" e, salvo diverse condizioni formalmente convenute, si intende prestata od espletata a carico e sotto la responsabilità del cliente o del committente.

A richiesta il laboratorio assicura disponibilità a fornire indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di "campionamento" e di conservazione previste da normative cogenti e/o volontarie.

Il numero di aliquote da campionare, costituenti il campione globale, varia in dipendenza dello scopo dell'analisi, da un massimo di sei ad un minimo di quattro nel caso di Clienti Istituzionali. Gli esemplari oltre quello consegnato al laboratorio sono considerati di riserva e devono essere conservati a cura del campionario e lasciati a disposizione per gli eventuali ulteriori accertamenti.

4. Consegna dei campioni al laboratorio

Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa, il materiale da sottoporre ad analisi è recapitato al Laboratorio a cura del Cliente¹ o di un suo incaricato. 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

¹ 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.).

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

I Clienti possono consegnare i campioni 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 al 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).

Modalità di sigillatura: i campioni devono pervenire al laboratorio correttamente sigillati, ovvero 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, siano inoltre univocamente identificati dal momento del prelevamento a quello dell'inizio dell'iter analitico al laboratorio.

Le condizioni di imballaggio e le modalità di spedizione di campioni, per i quali il Cliente chiede la restituzione, saranno concordate di volta in volta tra il Laboratorio e il Cliente stesso.

5. Conservazione del campione e campione residuo.

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

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 spedizione dei suddetti campioni.

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

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.

Il residuo dei campioni sottoposti ad analisi a fini istituzionali (campione residuo) è conservato solo per il periodo necessario allo svolgimento dell'analisi e all'emissione del rapporto di prova (se non diversamente ed espressamente richiesto), in relazione alla matrice e alla natura delle prove richieste, salvo diverse disposizioni di legge.

I campioni di prova prelevati per l'esecuzione di analisi a titolo oneroso sono a disposizione del cliente, per eventuali ripetizioni di prove o richieste specifiche, per 30 giorni dalla spedizione del rapporto di prova.

La conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità: tempi e modalità di conservazione possono essere altrimenti definiti ad insindacabile giudizio del laboratorio; trascorso detto termine, il laboratorio provvederà a distruggere il residuo campione o a conferirlo a terzi per lo smaltimento.

6. Rapporti di prova

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti a determinazioni svolte in loco sui campioni oggetto di analisi.

I Rapporti di Prova sono emessi in un unico esemplare, eventualmente in doppia lingua (italiano-inglese) se richiesto.

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

Se il campione sottoposto ad analisi per fini istituzionali risulta conforme a quanto dichiarato, viene emesso un “Certificato di analisi” contenente i riferimenti legislativi; se viceversa il campione risulta non conforme o difforme rispetto al dichiarato, è consegnato il “Rapporto di prova” contenente tutti i dati relativi alle analisi eseguite. I rapporti di prova sono emessi in conformità alle norme generali sull’accreditamento dei laboratori (norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e documenti ACCREDIA). L’emissione del “Certificato di analisi” è prevista per i soli Clienti Istituzionali.

Il Rapporto di Prova può avere il marchio ACCREDIA qualora almeno una prova sia accreditata, l’uso del marchio rispetta quanto indicato nei documenti ACCREDIA.

I Rapporti di Prova sono univocamente identificati da un numero ASI, corrispondente al numero di identificazione del campione; nei Rapporti di Prova sono inoltre riportati anche gli eventuali identificativi indicati dal cliente per garantire la corretta correlazione tra rapporto di prova e campione.

I risultati riportati sul Rapporto di Prova sono rappresentativi del solo campione presentato. Il Laboratorio non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Cliente o a terzi dall’utilizzo dei risultati di prova, né per ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.

Salvo che non sia diversamente convenuto, i Rapporti di Prova sono consegnati al Cliente ove previsto tramite sistema SisLab ovvero a mezzo corrispondenza ordinaria.

Su espressa richiesta del Cliente, i rapporti di prova possono essere anticipati, via posta elettronica o spediti con mezzo diverso da quello ordinario.

In caso di invio tramite fax o posta elettronica 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.

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 di volta in volta, fatte salve situazioni imprevedibili ed eccezionali che dovessero realizzarsi successivamente all’accettazione del campione.

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 per 10 anni secondo modalità previste dalla vigente normativa e ove non esistano obblighi cogenti più onerosi; dove non diversamente concordato con il cliente, il laboratorio conserva le registrazioni tecniche relative alle prove effettuate sul campione per un tempo non inferiore a 10 anni dalla spedizione del rapporto di prova; al termine di tale periodo, la conservazione non viene garantita.

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.

Tutte le informazioni contenute nel rapporto di prova si riferiscono esclusivamente al campione sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati, e non costituiscono ispezione e/o certificazione di prodotto.

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

8. Tutela della Privacy

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.

I dati forniti dal Cliente sono conservati per 5 anni.

9. Obbligo della riservatezza

Il Responsabile del Laboratorio assicura che sia garantita la riservatezza delle prove e il segreto d'ufficio prendendo ogni necessaria precauzione.

10. 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.

11. Reclami/contestazioni

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.

Roma, 9/9/2019