

# CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE AI PROFICIENCY TESTING



**AGENZIA  
DOGANE  
MONOPOLI**



PTP N° 0001 P

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento  
EA, IAF e ILAC

Signatory of EA, IAF and ILAC  
Mutual Recognition Agreements

**Redazione**

*Esperto Settore PT*

Simona Barbera

**Verifica e Approvazione**

*Responsabile Settore PT*

Silvia Fremiotti

**DIREZIONE ANTIFRODE E CONTROLLI  
LABORATORI CHIMICI  
SETTORE PROFICIENCY TESTING**

Via M. Carucci, 71 - 00143 Roma  
Telefono +39 0650246612 - E-mail: adm.ringtest@adm.gov.it

**Settore Proficiency Testing**

Stato delle revisioni:

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Redazione (Esperto Settore PT)</b>	<b>Verifica e approvazione (Responsabile Settore PT)</b>
0	10/01/2012	Prima emissione	Simona Barbera	Silvia Fremiotti
1	16/05/2012	Modificati: § 3.1, § 4.3, § 5	Simona Ciabrone	Silvia Fremiotti
2	02/07/2012	Revisione generale	Simona Ciabrone	Silvia Fremiotti
3	07/05/2013	Modificati: §§ 1; 2.3; 2.4.1; 2.4.3	Simona Barbera	Silvia Fremiotti
4	05/02/2014	Modificati: §§ 2.3; 2.4.3; 2.5.3; 3.3	Simona Barbera	Silvia Fremiotti
5	28/03/2014	Modificato § 2.3	Simona Barbera	Silvia Fremiotti
6	23/3/2015	Modificato § 3.2	Simona Barbera	Silvia Fremiotti
7	25/10/2016	Modificati §§ 1, 2 e 3	Simona Ciabrone	Silvia Fremiotti
8	08/1/2018	Inserimento nuovo logo Accredia	Simona Ciabrone	Silvia Fremiotti
9	15/6/2018	Inserimento § 4.1 e nuovo logo Agenzia	Simona Ciabrone	Silvia Fremiotti
10	11/04/2019	Modificati § 2.3, 2.5.3, 4.1 e logo Accredia	Simona Barbera	Silvia Fremiotti
11	22/5/2019	Modificato indirizzo mail e nome ufficio	Silvia Fremiotti	Silvia Fremiotti

**Sommario**

1	Scopo e importanza dei proficiency testing.....	3
2	Organizzazione degli schemi .....	3
2.1	Coordinamento e riesame degli schemi .....	3
2.2	Struttura degli schemi .....	4
2.3	Partecipazione agli schemi .....	4
2.4	Campioni di prova.....	5
2.4.1	Preparazione dei campioni e controllo qualità.....	5
2.4.2	Campioni non idonei .....	6
2.4.3	Confezionamento, e trasporto .....	6
2.5	Analisi dei campioni di prova ed invio dei risultati .....	6
2.5.1	Metodi di analisi .....	6
2.5.2	Tempistiche.....	6
2.5.3	Registrazione ed invio dei risultati .....	7
3	Valutazione delle prestazioni.....	7
3.1	Determinazione del valore assegnato .....	7
3.2	Determinazione dello scarto tipo .....	8
3.3	Indicatori di performance .....	8
4	Comunicazioni con i partecipanti.....	9
4.1	Trattamento dei dati personali .....	9
4.2	Reclami e appelli .....	9



## **Settore Proficiency Testing**

### **1 Scopo e importanza dei proficiency testing**

Il presente documento descrive le modalità di partecipazione dei laboratori di prova agli schemi di proficiency testing organizzati dal Settore PT<sup>1</sup> in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17043.

Obiettivo di tali schemi è valutare le prestazioni dei partecipanti e fornire loro uno strumento per monitorare e migliorare la qualità delle analisi nei settori di prova trattati. Come descritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, la partecipazione ai proficiency testing è uno strumento indipendente, capace di fornire indicazioni sulla qualità dei risultati di prova e di taratura.

Gli schemi gestiti dal Settore PT prevedono una distribuzione periodica dei campioni da sottoporre a prova; ciò garantisce ai laboratori partecipanti uno strumento di valutazione, rispetto ad altri laboratori con caratteristiche sovrapponibili, dell'accuratezza e della confrontabilità dei propri risultati nel tempo.

Tutti gli schemi forniti dal Settore PT sono organizzati e gestiti in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17043; l'analisi statistica è eseguita in conformità agli standard internazionali ISO 13528 e/o UNI ISO 5725-2.

Il Settore PT è accreditato come organizzatore di prove valutative interlaboratorio (Proficiency Testing Provider, PTP) da ACCREDIA, l'Ente Italiano di Accreditamento.

ACCREDIA concede tale accreditamento quando ha accertato la competenza tecnica e gestionale nella organizzazione di schemi di proficiency testing in conformità ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17043 e dei documenti prescrittivi ACCREDIA; tale competenza è valutata periodicamente ai fini del mantenimento nel tempo dell'accreditamento concesso. Gli organizzatori di prove valutative interlaboratorio accreditati da ACCREDIA sono ritenuti idonei ad effettuare queste attività a supporto dell'attività di prova, taratura, certificazione e ispezione degli organismi accreditati.

Il Settore PT garantisce inoltre che i requisiti, sia tecnici che gestionali, specificati nelle suddette norme, sono soddisfatti non solo dal suo personale, ma anche da eventuali collaboratori esterni coinvolti negli schemi, quali, ad esempio, esperti, consulenti e laboratori subappaltatori. Mediante l'applicazione di tali norme, il Settore PT vuole favorire e mantenere la fiducia dei laboratori partecipanti agli schemi organizzati, nonché garantire l'imparzialità e l'integrità in tutte le sue attività tecniche e gestionali.

L'elenco degli schemi accreditati è visibile sul sito di ACCREDIA all'indirizzo [www.accredia.it](http://www.accredia.it) alla sezione banche dati/laboratori di prova/organizzazioni che gestiscono circuiti interlaboratorio.

Per gli schemi accreditati, il logo dell'ente di accreditamento ACCREDIA è riportato sulla Scheda di adesione, sulle "Istruzioni ai partecipanti" e sul Report.

Nel caso di emissione di rapporti senza marchio Accredia, ma contenenti prove valutative accreditate, il settore PT assicura comunque che il loro svolgimento è effettuato in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17043.

### **2 Organizzazione degli schemi**

#### **2.1 Coordinamento e riesame degli schemi**

Ciascuno schema è gestito da un gruppo di esperti costituito da un coordinatore e da esperti tecnici per le diverse attività previste, in modo da poter gestire al meglio le funzioni tecniche e il servizio al cliente. Gli

<sup>1</sup>**Settore PT:** unità dell'Ufficio Laboratori che si occupa dell'organizzazione di proficiency testing, appartenente alla Direzione Antifrode e Controlli (DAEC) dell'Agenzia Dogane e Monopoli.



## **Settore Proficiency Testing**

esperti sono scelti tra il personale del Settore PT in base alle loro conoscenze tecniche e all'esperienza nel settore in cui dovranno operare. Potrebbero essere scelti anche degli esperti esterni al Settore PT al fine di disporre di tutte le competenze necessarie per gestire uno specifico schema in maniera efficace. Tutti i membri del gruppo di esperti, incluso il coordinatore dello schema, si impegnano a rispettare la riservatezza delle informazioni relative ai partecipanti (identità, risultati ottenuti, ecc).

I gruppi di esperti si riuniscono periodicamente, almeno una volta l'anno, per valutare i progressi e l'efficienza di ogni schema e per fornire linee guida sui futuri sviluppi e gestione dello schema stesso. Di tutte le riunioni dei gruppi è conservata documentazione scritta, sotto forma di verbale.

Periodicamente sono riesaminate le prestazioni degli schemi ed eventualmente apportate le modifiche e i miglioramenti ritenuti necessari.

### **2.2 Struttura degli schemi**

La sequenza temporale delle attività eseguite per ciascun round di uno schema può essere così scandita:

- Approvvigionamento, preparazione, e controllo qualità (stabilità e omogeneità) dei materiali di prova
- Invito ai partecipanti
- Distribuzione dei campioni ai partecipanti
- Analisi dei campioni ed invio dei risultati ottenuti al Settore PT
- Elaborazione statistica dei risultati ed emissione del Report
- Riesame dello schema
- Round successivo.

### **2.3 Partecipazione agli schemi**

Il Settore PT invita i laboratori interessati inviando una mail contenente tutte le informazioni di massima sul round di proficiency testing in fase di organizzazione, incluso il periodo della sua esecuzione e le prove da eseguire.

Il partecipante è invitato a rispondere entro 7 giorni dall'invio della comunicazione per confermare la propria partecipazione. L'accettazione via mail dell'invito da parte del partecipante implica l'accettazione dell'organizzazione dello schema e dei contenuti del presente documento.

La partecipazione dei laboratori è subordinata all'invito da parte del Settore PT, che sceglie i partecipanti sulla base della loro esperienza (es. attività istituzionale, accreditamento, etc.) nel settore oggetto dello specifico schema di proficiency testing.

Per ogni specifico schema, ai laboratori interessati è inviato il documento "Istruzioni ai partecipanti", in cui si riportano tutte le indicazioni necessarie per la corretta esecuzione dello schema, la conservazione dei campioni, le eventuali metodiche analitiche da eseguire e la programmazione temporale dettagliata delle varie fasi dello schema, comprese le date entro cui terminare le analisi e inviare i risultati al fornitore dello schema.

L'identità dei partecipanti è riservata e nota solo al Settore PT; il Responsabile del Settore PT è responsabile della conservazione e gestione dei risultati ottenuti dai partecipanti. Tutte le informazioni fornite da un partecipante al Settore PT sono trattate in modo riservato.

I partecipanti possono scegliere di rinunciare alla riservatezza nell'ambito di uno schema ai fini della discussione e dell'assistenza reciproca, per esempio per migliorare le prestazioni.



## **Settore Proficiency Testing**

In alcuni casi, i risultati del partecipante possono essere comunicati a terzi, ma ciò solo previa conoscenza e autorizzazione scritta del partecipante stesso. Detta autorizzazione non è prevista nei casi in cui la richiesta provenga da organismi preposti dalla legge.

Per assicurare la riservatezza delle informazioni riguardo ai risultati del proficiency testing, ad ogni laboratorio partecipante sarà assegnato un codice identificativo riservato, noto solo al laboratorio stesso e agli organizzatori dello schema. Tale codice sarà mantenuto fisso per tutti gli schemi organizzati dal Settore PT salvo esplicita richiesta da parte del partecipante o motivazioni giustificate dal Settore PT atte a garantire in ogni caso la riservatezza e confidenzialità dei laboratori.

Tutti i laboratori partecipanti ai proficiency testing organizzati dal Settore PT si impegnano a tenere un comportamento onesto e professionale e, pertanto, non devono informare altri partecipanti sui valori ottenuti al fine di pilotare il risultato finale del proficiency testing.

Per evitare tentativi di collusione, il Settore PT non rende noto ad alcuno i valori assegnati dello schema fino all'emissione del Report e, occasionalmente, può inviare più campioni diversificati (alterati, falsi positivi/negativi) ad uno o più partecipanti per evitare il confronto diretto dei risultati ottenuti.

Nel caso in cui il Settore PT sospetti che uno o più partecipanti abbia assunto un comportamento non professionale, si riserva le azioni da adottare nello specifico caso, che possono consistere nell'invio di ulteriori campioni da analizzare (ad esempio campioni civetta, alterati o in sovrannumero) ovvero nell'esclusione del laboratorio dal round in corso.

Il Report è inviato in formato elettronico, in forma confidenziale, a tutti i partecipanti che hanno inviato i risultati; non vengono emessi report provvisori.

All'interno del report ogni laboratorio riconoscerà la propria valutazione mediante il codice identificativo ad esso riservato.

Il Settore PT non rilascia attestati di partecipazione e non emette rapporti individuali o per azienda.

## **2.4 Campioni di prova**

### **2.4.1 Preparazione dei campioni e controllo qualità**

I campioni di prova possono essere di diverse tipologie: materiali di riferimento, campioni preparati in laboratorio, campioni reali tal quali o addizionati degli analiti oggetto della prova; in ogni caso si cerca di utilizzare materiali di prova il più possibile simili a quelli analizzati di routine dai laboratori partecipanti.

I campioni di prova sono sottoposti a controlli di qualità che comprendono prove di omogeneità, prove di stabilità e il controllo della lavorazione durante tutte le fasi di preparazione.

Tali controlli di qualità sono dati in subappalto: le attività analitiche sono affidate ad un laboratorio subappaltatore con esperienza nel settore di prova, appartenente all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, possibilmente accreditato o comunque operante secondo la norma UNI ISO/IEC 17025. L'elaborazione statistica dei dati è a cura del Settore PT che è responsabile di tutte le attività date in subappalto.

I dettagli riguardanti la tipologia, qualità, stabilità e omogeneità dei materiali di prova oggetto del proficiency testing sono esposti nel Report.



## **Settore Proficiency Testing**

### **2.4.2 Campioni non idonei**

Nel caso in cui prima della spedizione i controlli di qualità sui campioni, relativi alla loro stabilità e omogeneità, dovessero fornire risultati non accettabili, potrebbe presentarsi un ritardo nell'esecuzione dello schema: di ciò viene fornita adeguata comunicazione a tutti i partecipanti previsti.

Occasionalmente, problematiche legate ai campioni possono emergere solo dopo la loro distribuzione: tali casi sono tenuti in debita considerazione nella fase di valutazione dei risultati dei partecipanti. L'esito della valutazione, variabile di caso in caso, potrebbe comportare la pubblicazione degli z-score a mero scopo informativo, oppure la fornitura di campioni sostitutivi. Informazioni dettagliate sono comunque esposte nel Report.

### **2.4.3 Confezionamento, e trasporto**

I campioni di prova sono inviati ai laboratori partecipanti mediante un corriere valutato ed approvato, in imballaggi idonei ed in condizioni tali da garantire l'integrità dei prodotti sino alla consegna al laboratorio. La notifica di ricezione dei campioni da parte dei partecipanti è tenuta sotto controllo dal Settore PT attraverso il tracking on line sul sito web del vettore, nel caso non sia disponibile tale servizio è richiesta, tramite e-mail, l'avvenuta ricezione al laboratorio stesso.

Talvolta i campioni possono essere consegnati a mano ai laboratori partecipanti; in tal caso la notifica di ricezione è costituita dal modulo "Ricevuta" compilato al momento della ricezione del campione.

Una volta ricevuti i campioni presso i propri laboratori, i partecipanti sono tenuti a controllare il contenuto delle confezioni e l'eventuale documentazione di accompagnamento, comunicando al Settore PT qualunque problematica riscontrata, ad esempio in caso di ricevimento di campioni danneggiati. Sarà cura del Settore PT provvedere, quando possibile, ad un nuovo invio di campioni.

Ulteriori campioni sono solitamente disponibili dopo ciascuna distribuzione per consentire ai partecipanti di ripetere le prove in caso di risultati insoddisfacenti. Tali campioni sono conservati presso il Settore PT ed inviati ai laboratori partecipanti che ne fanno richiesta. L'eventuale disponibilità ed il tempo di conservazione di tali campioni residui, compatibilmente con la stabilità studiata, viene definito per ogni singolo schema e comunicato ai partecipanti negli appositi documenti di riferimento (Istruzioni ai partecipanti e/o Report).

## **2.5 Analisi dei campioni di prova ed invio dei risultati**

### **2.5.1 Metodi di analisi**

I partecipanti sono tenuti ad effettuare le prove oggetto del proficiency test con i metodi indicati nelle "Istruzioni ai partecipanti". Ove non espressamente indicati, i partecipanti possono utilizzare i metodi che ritengono più appropriati. In questo caso i metodi e le tecniche utilizzate dovranno essere indicati, insieme alle altre informazioni richieste, nell'invio dei risultati al Settore PT.

Salvo diverse indicazioni, i campioni devono essere esaminati e trattati come campioni di routine.

### **2.5.2 Tempistiche**

La programmazione temporale di tutte le fasi dello schema, come l'invio dei campioni, il periodo di esecuzione delle analisi, il termine ultimo per l'invio dei risultati e la data di emissione del Report, è indicata nella mail di invito ed è dettagliata nel documento "Istruzioni ai partecipanti".



## **Settore Proficiency Testing**

In funzione della stabilità dei campioni i tempi assegnati per le analisi variano da un minimo di 10 giorni ad un massimo di 45 giorni.

I tempi di emissione del report si attestano intorno ai 30-40 giorni, in funzione del numero e della complessità dei dati da elaborare.

In casi particolari, può essere altresì indicata una data entro cui si raccomanda l'inizio e/o la fine delle analisi.

### **2.5.3 Registrazione ed invio dei risultati**

I risultati ottenuti nel corso dell'esecuzione di uno schema devono essere registrati ed inviati al Settore PT secondo le indicazioni presenti nel documento "Istruzioni ai partecipanti". I risultati in genere sono registrati o su appositi moduli in formato Excel forniti dal Settore PT o su un database elettronico accessibile online dal sito dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli alla pagina dedicata al [Settore Proficiency Testing](#).

I partecipanti ai proficiency testing sono tenuti ad inviare i risultati entro il termine prefissato. I dati comunicati dopo tale termine non sono inseriti nell'elaborazione statistica dei risultati; inoltre, i dati già trasmessi non possono essere modificati dopo il termine ultimo previsto per l'invio dei risultati.

A seguito dell'elaborazione statistica dei risultati sperimentali, il Settore PT invia a tutti i partecipanti il Report in cui ogni laboratorio può identificarsi tramite il proprio codice personale e riservato.

Il Settore PT non divulga i risultati della prova valutativa fino all'emissione del Report e comunque fino a quando non ha ricevuto i risultati da tutti i partecipanti. Il Report viene inviato solo ai partecipanti che hanno comunicato i propri risultati. Nel caso in cui il settore PT organizzi più cicli di proficiency testing su una stessa matrice, il Report emesso si riferisce ad un solo ciclo e viene indicato come Schema n. *X /round x/anno/ nome matrice*

Il Settore PT non rilascia attestati di partecipazione e non emette Report individuali o per azienda.

## **3 Valutazione delle prestazioni**

Le valutazioni delle prestazioni dei partecipanti sono discusse nel Report di ogni schema, in cui si riportano le elaborazioni statistiche e grafiche dei risultati delle prove.

La valutazione delle prestazioni dei partecipanti, nel caso di schemi di tipo quantitativi, è basata sul valore assegnato e sullo scarto tipo dello schema di proficiency testing. Nel caso di schemi qualitativi i risultati dei partecipanti sono invece confrontati con valori attesi (es. un valore noto in partenza oppure il valore più frequente fra quelli forniti dai partecipanti) oppure sono valutati da esperti del settore.

### **3.1 Determinazione del valore assegnato**

In conformità alla norma ISO 13528, il Settore PT sceglie l'approccio ritenuto più idoneo per determinare il valore assegnato e l'incertezza ad esso associata, in base alla tipologia dello schema, al campione e al parametro di prova. Il valore assegnato e la procedura attuata per la sua determinazione sono riportati in dettaglio nel Report dello schema.



## Settore Proficiency Testing

### 3.2 Determinazione dello scarto tipo

Un ulteriore parametro fondamentale per la valutazione della prestazione dei partecipanti è lo scarto tipo dello schema.

Come scarto tipo dello schema il PTP utilizzerà in via preferenziale lo scarto tipo del metodo eventualmente indicato per lo svolgimento delle prove, laddove presente. In alternativa verrà utilizzato il più basso tra lo scarto tipo robusto del circuito o lo scarto tipo definito per percezione dal settore PT sulla base dei dati a sua disposizione, in modo da incoraggiare il miglioramento della performance dei partecipanti.

In ogni caso le modalità adottate dal Settore PT per determinare tale parametro sono conformi alla norma ISO 13528 e sono riportate in dettaglio nel Report.

### 3.3 Indicatori di performance

A seguito dell'elaborazione statistica dei risultati quantitativi, condotta in conformità alle norme ISO 13528 e/o UNI ISO 5725-2, il Settore PT valuta le prestazioni dei partecipanti in base alla differenza tra i risultati trasmessi ed il valore assegnato, in funzione dello scarto tipo dello schema.

In particolare, la prestazione dei partecipanti è valutata mediante z -score oppure, quando l'incertezza del valore assegnato non è trascurabile, mediante z'-score.

Si riporta di seguito la loro comune interpretazione:

Indicatore	Valore	Interpretazione del risultato
z-score e	$ z  \leq 2$	Soddisfacente
	$2 <  z  < 3$	Discutibile: genera un segnale di attenzione
z'-score	$ z  \geq 3$	Insoddisfacente: genera un segnale di intervento

Nel caso in cui il valore di z-score sia accettabile mentre non lo sia il valore attribuito al parametro  $E_n$  o Z'-score, il laboratorio potrebbe non aver stimato correttamente l'incertezza di misura della specifica prova.

Per le valutazioni qualitative, si ritengono generalmente soddisfacenti i risultati ottenuti uguali ai valori attesi; se non sono uguali, il coordinatore dello schema, con il supporto degli esperti, stabilisce se il risultato trasmesso è ritenuto accettabile e idoneo all'utilizzo previsto.

Se dovessero essere utilizzate occasionalmente altre modalità di valutazione dei risultati, queste sono rese note ai laboratori nelle "Istruzioni ai partecipanti" e/o nel Report.

Nell'eventuale presenza di casi insoliti in cui non fosse possibile elaborare in maniera significativa i risultati forniti dai partecipanti (es. scarso numero di risultati validi, distribuzioni multimodali o inattesa instabilità o disomogeneità dei campioni), sono fornite nel Report adeguate informazioni in merito.

Se i dati forniti dai partecipanti sono in numero pari o inferiore a 5, questi ultimi sono esposti nel Report senza alcuna elaborazione statistica, quindi senza valutazione della competenza in termini di z-score.

Parte della sfida rappresentata dalla partecipazione ai proficiency testing è l'esecuzione di un'opportuna indagine e della conseguente azione correttiva, posta in atto a fronte di un risultato discutibile o insoddisfacente. Il coordinatore dello schema è disponibile ad offrire consulenza ai partecipanti che manifestano preoccupazioni sul proprio rendimento individuale.





## **Settore Proficiency Testing**

Il Settore PT può anche richiedere ai laboratori, a seguito di prestazioni giudicate insoddisfacenti, la partecipazione a schemi successivi.

### **4 Comunicazioni con i partecipanti**

Al fine di garantire la riservatezza delle informazioni, la documentazione relativa agli schemi, distribuita in forma elettronica, e tutte le eventuali comunicazioni, avvengono in forma confidenziale tra il Settore PT ed ogni singolo laboratorio partecipante dal seguente indirizzo e-mail: [adm.ringtest@adm.gov.it](mailto:adm.ringtest@adm.gov.it).

Lo stesso indirizzo può essere usato dai partecipanti per qualunque comunicazione o per richiedere chiarimenti o spiegazioni; tali comunicazioni possono avvenire anche telefonicamente, contattando il Coordinatore dello schema o il Responsabile del Settore PT ai numeri telefonici indicati nella documentazione di riferimento per ogni schema.

Si incoraggiano i partecipanti a fornire commenti e osservazioni su qualsiasi aspetto inerente lo schema.

Tutte le registrazioni relative agli schemi (es. risultati trasmessi dai partecipanti, elaborazioni statistiche, Report, documenti ed ogni comunicazione di rilievo) sono conservate presso gli archivi del Settore PT per un tempo minimo di 5 anni.

#### **4.1 Trattamento dei dati personali**

Il laboratorio partecipante con l'accettazione dell'invito, da espressamente l'assenso al trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016, per le finalità connesse all'erogazione del servizio e per gli eventuali successivi adempimenti.

Il settore PT tratta tali dati con mezzi manuali e informatici, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati (Reg.679/2016 art 31), non è previsto in nessun caso il trasferimento dei dati personali ad un paese terzo o a un organizzazione internazionale (Reg. 679/2016 art. 13 comma 1 punto f).

In relazione al trattamento dei dati il laboratorio partecipante potrà esercitare i diritti previsti dal citato Regolamento. Il periodo di conservazione dei dati personali è di 5 anni.

#### **4.2 Reclami e appelli**

In accordo con il sistema qualità i partecipanti al proficiency testing hanno la possibilità di presentare reclami verso il Settore PT, inviando comunicazione scritta via e-mail. L'esito dell'esame del reclamo viene comunicato entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Entro 20 giorni dall'emissione del Report, i partecipanti possono altresì contestare la valutazione delle proprie prestazioni presentando al Settore PT un appello, firmato dal responsabile del laboratorio, in cui devono essere chiaramente indicati l'oggetto e le motivazioni della contestazione e l'eventuale documentazione a sostegno della propria contestazione.

Il laboratorio riceve comunicazione dell'avvenuta ricezione dell'appello e dei tempi con i quali l'appello sarà esaminato. Una Commissione composta da membri di comprovata esperienza e competenza valuta l'oggetto dell'appello, e la delibera è ufficializzata al ricorrente mediante lettera, non oltre 40 giorni dalla presentazione dell'appello.