

Condizioni Generali di Servizio

SOMMARIO

PREMESSA	2
SOGGETTI	2
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI	2
ESECUZIONE DELLE ANALISI.....	3
Consegna dei campioni al Laboratorio.	3
Conservazione del campione e del campione residuo.	3
Risultati delle prove	3
Significato dei simboli N1, N2 e N3 eventualmente presenti nella pagina “controlli/prove” del LIMS	4
Identificazione dei metodi di prova.....	5
Piani di campionamento e tempi di risposta.....	6
Limitazioni sull’uso del marchio ACCREDIA	6
RISPETTO DELLA NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA	6
TUTELA DELLA PRIVACY E OBBLIGO DI RISERVATEZZA.....	6
RECLAMI.....	6

PREMESSA

Le presenti condizioni Generali di Servizio, ove non derogate da specifico accordo scritto, si applicano a tutti i campioni inviati al Servizio Controllo Qualità dell'Acqua (nel seguito **Laboratorio**).

SOGGETTI

Agli effetti delle presenti **Condizioni Generali** si intende per:

- "**Laboratorio**": Il "Servizio Controllo Qualità dell'Acqua" di Romagna Acque – Società delle Fonti S.p.A., con sede legale in Piazza Orsi Mangelli, 10 - 47121 FORLÌ codice fiscale e partita IVA 00337870406, distinto nelle due seguenti sedi:
 - Sede A: Via Bassette, 3 – Ravenna (RA)
 - Sede B: Via Isola-Capaccio, 77 – Santa sofia (FC)
- "**Cliente**": "Area Produzione e Gestione Acqua-Energia" di Romagna Acque – Società delle Fonti S.p.A., con sede legale in Piazza Orsi Mangelli, 10 - 47121 FORLÌ codice fiscale e partita IVA 00337870406
- "**Campione**": un materiale da esaminare.

Il **Laboratorio** oltre ad avere un Sistema Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 è ACCREDITATO dal 2018 secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 da ACCREDIA (LAB n. 1673 L) per l'esecuzione di prove analitiche su acque potabili (reperibili sul sito Accredia all'indirizzo www.accredia.it);



LAB. N° 1673 L

Accredia è un organismo senza scopo di lucro che verifica e sorveglia nel tempo la conformità alla norma suddetta, i requisiti tecnici ed organizzativi in modo che siano garantiti l'affidabilità e la ripetibilità delle procedure, l'uso di strumentazioni adeguate, la competenza e l'imparzialità del personale. L'accredito comporta la stipula di una convenzione tra Accredia e il **Laboratorio** che prevede obblighi e modalità di fornitura del servizio cui il **Laboratorio** deve adeguarsi; il **Laboratorio** è tenuto a garantire che le prove accreditate siano effettuate secondo le norme e/o altro documento di riferimento, che le attività siano svolte in conformità ai requisiti previsti per l'accredito e che il servizio svolto sia imparziale ed adeguato ad ogni cliente. Il tempo minimo di conservazione delle registrazioni strumentali e dei Rapporti di prova (in formato pdf non modificabile) è di 10 anni, mentre per le altre registrazioni i tempi minimi di conservazione sono quelli stabiliti da Accredia nel documento RT-08, consultabile sul sito www.accredia.it

APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI

Le presenti **Condizioni Generali** si applicano al rapporto in essere tra il **Laboratorio** e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta.

Il cliente accetta altresì eventuali analisi effettuate da personale esterno al **Laboratorio**, ovvero date in subappalto ed eseguite presso laboratori esterni qualificati. Tali prove non saranno indicate

all'interno del Rapporto dei Prova (RdP) con logo Romagna Acque, ma saranno disponibili i certificati del laboratorio terzo, mentre i risultati saranno riportati all'interno della pagina "controlli/prove" (rapporto di prova semplificato) del LIMS; la stringa del parametro riporta dopo l'unità di misura il "@" e la sigla del laboratorio oppure è definito nella colonna "Reparto". Su richiesta espressa, sarà ovviamente possibile poter disporre del Rapporto di Prova pdf firmato digitalmente dal Responsabile del laboratorio terzo.

Il **Laboratorio** è comunque responsabile verso il cliente interno per il lavoro subappaltato eccetto il caso in cui il cliente specifichi quale ente subappaltato debba essere utilizzato.

Il **Laboratorio** si riserva di rilevare in fase di accettazione eventuali difformità che non consentano l'esecuzione delle prove. In tali casi il **Laboratorio** avviserà immediatamente il cliente interno, che si esprimerà in merito all'esecuzione o meno delle analisi previste; le criticità, nel caso si desideri proseguire con l'attività analitica, saranno riportate all'interno del rapporto di prova (RdP).

ESECUZIONE DELLE ANALISI

Consegna dei campioni al Laboratorio.

Per i campioni prelevati dal laboratorio le modalità di campionamento sono chiaramente riportate all'interno del rapporto di prova (RdP). Il personale di **Laboratorio**, qualora chiamato ad eseguire attività di campionamento, si atterrà all'istruzione operativa n. IO 05, garantendo il trasporto secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche chimiche, fisiche e microbiologiche del materiale stesso dal momento del campionamento fino all'accettazione in laboratorio. Il materiale da sottoporre ad analisi, se non diversamente convenuto, sarà recapitato al **Laboratorio** a cura del Cliente o di un suo incaricato, in tal caso il **Laboratorio** declina ogni responsabilità per modalità di campionamento, trasporto e consegna del campione fino all'arrivo in **Laboratorio**.

Il Cliente ha l'obbligo di informare il **Laboratorio** sui rischi inerenti al materiale da sottoporre ad analisi, identificando i pericoli ad esso connessi.

Per eventuali campionamenti e relative determinazioni a campo, eseguite da personale Romagna Acque (escluso il personale di laboratorio) o da altro personale coinvolto dal cliente interno il laboratorio declina le responsabilità relative a tali informazioni a cura dello stesso. I risultati delle analisi eseguite a campo non saranno riportati nel Rapporto di Prova, salvo richiesta specifica; nel qual caso saranno corredate dal simbolo (C), ad indicare che tali informazioni sono fornite dal cliente interno. Tali attività non ricadono nell'accreditamento del laboratorio e quindi sarà cura del cliente verificare l'eventuale necessità di accreditamento.

Conservazione del campione e del campione residuo.

Dal momento del ricevimento del campione, il **Laboratorio** ne garantisce l'idonea conservazione. L'eventuale campione residuo (o campione di riserva) viene opportunamente conservato per un periodo che, se non preventivamente concordato in forma scritta, è di una settimana dopo il termine dell'esecuzione delle prove o comunque fino alla validazione del dato.

Decorso il termine indicato, il **Laboratorio** procede all'eliminazione del campione residuo o al conferimento a terzi per lo smaltimento oppure alla restituzione al cliente (nel caso dei reagenti di processo). Su richiesta del Cliente il campione residuo può essere conservato per un tempo maggiore salvo il caso in cui il campione residuo sia deperibile.

Risultati delle prove

I risultati delle prove sono riportati sul "Rapporto di prova" (RdP) e/o possono essere consultabili direttamente all'interno del LIMS (rapporto di prova semplificato).

Il **Laboratorio**, infatti, nell'ottica di fornire il più rapidamente possibile i risultati analitici, consente al cliente di accedere anche ai risultati non ancora validati dal Responsabile del **Laboratorio**; tali risultati, acquisiti autonomamente dal cliente che accede al LIMS mediante password, non costituiscono un Rapporto di Prova e devono essere considerati preliminari (pertanto essi devono essere utilizzati solo a fini organizzativi e internamente all'Azienda; il dato è approvato dal tecnico che ha inserito il valore ed è riconducibile al *log* di inserimento).

Il documento ufficiale è redatto su carta intestata riportante nell'intestazione il logo di Romagna Acque ed il marchio combinato ILAC – ACCREDIA con il numero di accreditamento 1673 L (vedi paragrafo "Limitazioni sull'uso del marchio ACCREDIA") qualora siano presenti prove accreditate effettuate dal **Laboratorio**. Le copie originali del rapporto di prova sono in formato "p7m", firmate digitalmente dal Responsabile di Laboratorio.

I risultati delle prove sono di esclusiva proprietà del Cliente e pertanto i rapporti di prova sono documenti riservati. I Rapporti di prova non possono essere riprodotti parzialmente, senza l'approvazione scritta del **Laboratorio**.

I risultati delle prove si riferiscono esclusivamente ai materiali sottoposti a prova presentati.

Il Rapporto di prova (copia elettronica, firmata digitalmente in formato .pdf non editabile) viene emesso a seguito di validazione da parte del Responsabile del **Laboratorio** o del suo sostituto. Il RdP viene emesso generalmente su richiesta del cliente ad eccezione dei punti di consegna, che vengono invece emessi regolarmente al fine di alimentare il programma WEBLAB Georeferenziato, accessibile a chiunque si colleghi al sito internet aziendale. I RdP così validati e firmati digitalmente, saranno, in caso di richiesta del Cliente interno, ad esso inviati per posta elettronica in genere entro due giorni lavorativi dalla richiesta. Quest'ultimo si assumerà l'eventuale responsabilità di una successiva trasmissione alle P.A. o all'USL territorialmente competente.

Eventuali sostituzioni di RdP già validati e firmati rechneranno in evidenza la dicitura "Annulla e Sostituisce" con una chiara indicazione del RdP sostituito e delle motivazioni che hanno portato alla riemissione; si specifica come questi documenti saranno trasmessi al cliente interno mediante messaggio di posta elettronica con conferma di lettura.

I RdP relativi ai "Punti di Consegna" sono invece trasferiti automaticamente dal software LIMS al programma WEBLAB Georeferenziato non appena il campione viene posto in stato validato.

Il **Laboratorio** provvede all'archiviazione elettronica dei rapporti di prova per almeno 10 anni, in accordo alla normativa vigente. Le registrazioni delle prove effettuate sono invece conservate per almeno 5 anni.

Si sottolinea come la conformità alla normativa nazionale, applicata alla matrice acqua ed in particolare alle acque destinate al consumo umano (D.Lgs. 18/23 e s.m.i.), venga attribuita solo nel caso in cui il risultato analitico sia al di sotto del limite di legge senza tenere conto dell'incertezza; in caso di mancata conformità per uno o più parametri il cliente, secondo procedura concordata, viene tempestivamente avvisato a mezzo mail generata da sistema LIMS e sarà poi sua responsabilità decidere se aprire un rilievo in capo al suo sistema di gestione intraprendendo o meno azioni correttive.

Significato dei simboli N1, N2 e N3 eventualmente presenti nella pagina "controlli/prove" del LIMS

Le analisi eseguite sui campioni pervenuti in laboratorio possono dare luogo ad una o più non conformità "di prodotto" relative ai vari parametri analizzati; di seguito verranno esaminate le diverse tipologie di non conformità previste dal LIMS (N1, N2 e N3).

Ad eccezione del simbolo N1 (corrispondente alla normativa di riferimento) i documenti applicabili sono di origine esterna al laboratorio e fanno parte del Contratto di Fornitura che il cliente interno concorda con il Distributore (HERA):

- Allegato n° 3 - Requisiti di fornitura
- Allegato n° 7 riportate le modalità e le tempistiche per la “Gestione delle non conformità analitiche”.

Tali indicazioni di colore rosso, presenti all’interno della pagina “controlli/prove” (rapporto di prova semplificato) del LIMS, hanno il significato di “valore fuori limite”, in particolare:

N1: non conformità relativa al mancato rispetto dei valori di parametro della norma di riferimento,

Il D.Lgs. 18/23 riporta che: “Il confronto con il valore di parametro è da effettuarsi previo arrotondamento del risultato con lo stesso numero di cifre decimali riportato per il valore di parametro di cui alle Parti B e C dell’allegato I”. Pertanto il dato segnalato potrebbe risultare “non conforme” per il sistema gestionale ma è a cura del cliente la verifica del superamento effettivo del limite di parametro. Es.

Controllo	Descrizione	Metodo	Um	Valore	Risultato	Stato	Incertezze	Inf 1	Sup 1
Arsenico@UNI.EN.ISO.17294-2@µg/L	Arsenico	UNI EN ISO 17294	µg/L A	10.4	10	N1	3		10

In questo caso il dato arrotondato ai decimali del decreto legislativo risulterebbe di 10µg/L e quindi non superiore al valore di parametro;

N2: non conformità relativa al mancato rispetto dei valori contrattuali stabiliti assieme al Distributore del Servizio Idrico – non conformità contrattuale;

N3: non conformità relativa al mancato rispetto di valori di attenzione definiti dal cliente interno e avente significato di *soglia di attenzione*.

Solo nel caso di fuori limite di legge N1 verrà data indicazione anche nel Rapporto di Prova mediante l’inserimento di un quadratino nero (■); tale simbologia indicherà quindi l’avvenuto superamento del limite di legge rispetto al valore di parametro.

Il superamento del limite contrattuale verrà segnalato esclusivamente all’interno della pagina “controlli/prove” (rapporto di prova semplificato) del LIMS ed indicato con la sigla in colore rosso N2. Tale superamento viene rilevato esclusivamente per i parametri seguenti:

1. Ione Clorito (mg/L)
2. Trialometani totale (THM) (µg/L)
3. Manganese (Mn) (µg/L)
4. Cloro residuo libero (mg/L)
5. Torbidità (NTU)

Identificazione dei metodi di prova.

Su richiesta del Cliente il **Laboratorio** fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure che siano stati 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 ottimizzare il servizio. L’elenco dei metodi di prova impiegati è allegato al presente documento ed è altresì disponibile sul sito www.accredia.it nella sezione laboratori accreditati (inserire il nostro numero di accreditamento 1671L) l’elenco aggiornato delle prove accreditate.

Piani di campionamento e tempi di risposta.

In accordo con il Cliente il **Laboratorio** redige i piani di controllo analitico con la cadenza dei campioni e i profili associati (pacchetti analitici).

A seguito della verifica del singolo parametro il cliente potrà visualizzare a LIMS l'esito analitico, per i dati del **Laboratorio** il tempo di risposta massimo è esplicitato nell'allegato n°1 del presente documento.

Limitazioni sull'uso del marchio ACCREDIA

Il **Laboratorio** è accreditato ACCREDIA e pertanto adempie agli obblighi derivanti dalla convenzione con esso stipulata. In particolare il marchio ACCREDIA non può essere apposto sui materiali sottoposti a prova o prodotti (o parte di essi) o essere utilizzato per sottintendere la certificazione di prodotto.

Il marchio ACCREDIA non può essere utilizzato nella documentazione concernente un prodotto, a meno che non sia riportata copia integrale del rapporto di prova. Inoltre l'apposizione del marchio esclude che ACCREDIA sia responsabile del risultato della prova, o di qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare, o che ACCREDIA approvi un materiale di prova o un prodotto. I rapporti di prova sono redatti su carta intestata e, se sono presenti nel documento prove accreditate, è riportato il marchio ACCREDIA nell'intestazione delle pagine; le prove non accreditate ACCREDIA sono identificate da un asterisco con riportato in calce la dicitura "Prova non accreditata ACCREDIA", in accordo con quanto prescritto dal documento ACCREDIA RG-09 – Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA da parte dei laboratori accreditati.

RISPETTO DELLA NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA

Il **Laboratorio** nello svolgimento delle proprie attività e servizi applica e ottempera a tutte le prescrizioni ed obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori durante il lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008.

TUTELA DELLA PRIVACY E OBBLIGO DI RISERVATEZZA

In ossequio al D.Lgs. n.196 del 30/06/2003 e GDPR n.679 del maggio 2016 (General Data Protection Regulation o **GDPR**, normativa in materia di protezione dei dati personali) si informa che presso l'archivio del **Laboratorio** verranno raccolti dati che riguardano il Cliente, da utilizzare ai fini dello svolgimento dell'attività inerente al presente accordo di fornitura.

Tali dati sono trattati mediante strumenti manuali, informatici, telematici, con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei.

RECLAMI

il **Laboratorio** invita il cliente a segnalare qualsiasi anomalia o criticità riscontrata e, in caso di reclami ufficiali, ad inviare gli stessi in forma scritta entro 8 giorni dalla data di ricevimento del rapporto di prova. I Reclami devono essere indirizzati allo staff Assicurazione Qualità del **Laboratorio** all'indirizzo e-mail qualitalab@romagnacque.it. Il **Laboratorio** provvederà alla presa in carico del Reclamo entro i successivi 15 gg lavorativi. I Reclami inviati dai Clienti dovranno dettagliatamente specificare la natura del reclamo.

Si invita comunque il cliente a segnalare qualsiasi attività ritenga possa essere implementata o migliorata rispetto al servizio fornito.

In allegato:

- **Allegato 1: Tempi di risposta**
- **Allegato 2: Metodi Analitici**

Firma del Cliente per accettazione

Resp. Settore Produzione e
Gestione Acqua

(Dott. Gilberto Forcellini Mazzoni)