

TITOLO **CONDIZIONI DI SERVIZIO**

SIGLA **M28**

EDIZIONE **02**

REVISIONE **00**

DATA REDAZIONE **12/08/2025**

NOTE **RIEMMISSIONE**

REDAZIONE
EQL ESPERTO QUALITA'

APPROVAZIONE
RL RESPONSABILE LABORATORIO

AUTORIZZAZIONE ALL'EMISSIONE
DIR DIREZIONE

ENTRATA IN VIGORE
01/09/2025

INDICE

1.	PREMESSA	4
2.	SOGGETTI	4
3.	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI.....	4
3.1.	Lavori in subappalto	5
3.2.	Gestione delle difformità	5
4.	ESECUZIONE DELLE ANALISI	5
4.1.	Consegna dei campioni al Laboratorio.	5
4.2.	Conservazione del campione e del campione residuo.	6
4.3.	Risultati delle prove	6
4.4.	Significato dei simboli N1, N2 e N3	7
4.5.	Identificazione dei metodi di prova.....	7
4.6.	Piani di campionamento e tempi di risposta	8
4.7.	Limitazioni sull'uso del marchio ACCREDIA	8
5.	RISPETTO DELLA NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA	8
6.	TUTELA DELLA PRIVACY E OBBLIGO DI RISERVATEZZA	8
7.	RECLAMI	8

3.1. Lavori in subappalto

Il Cliente accetta che alcune analisi possano essere affidate a **laboratori esterni qualificati e accreditati**. In tal caso:

- I risultati delle prove in subappalto non saranno inclusi nel Rapporto di Prova (RdP) con il logo di Romagna Acque, ma saranno disponibili nei **Rapporti di Prova (RdP) dei singoli laboratori esterni**.
- Il Laboratorio si assume la piena **responsabilità verso il Cliente** per il lavoro subappaltato, a meno che il Cliente non abbia specificato il laboratorio da utilizzare.
- Il Cliente può comunque visualizzare tutti i risultati, sia interni che in subappalto, tramite la pagina "**controlli/prove**" del LIMS (Rapporto di Prova Semplificato). Per i parametri subappaltati, la stringa del parametro riporterà, dopo l'unità di misura, il simbolo "@" seguito dalla sigla del laboratorio esterno, oppure tale sigla sarà indicata nella colonna "Reperto".

Tutti i Rapporti di Prova (RdP) completi saranno disponibili nella sezione **Documenti del LIMS**. I soli Rapporti di Prova con il logo del Laboratorio (Romagna Acque) saranno invece caricati sul portale **WebLab**¹, all'indirizzo <https://weblab.openco.it/Romagnacque/>.

3.2. Gestione delle difformità

Il Laboratorio si riserva il diritto di rifiutare l'accettazione di campioni che presentino **difformità** tali da compromettere l'esecuzione delle prove. In questi casi:

- Il Cliente sarà **immediatamente avvisato** per decidere se procedere o meno con le analisi.
- Se si decide di procedere, le criticità riscontrate saranno chiaramente **riportate nel Rapporto di Prova (RdP)**.

4. ESECUZIONE DELLE ANALISI

4.1. Consegna dei campioni al Laboratorio.

Campionamento a cura del Laboratorio

Quando i campioni sono prelevati dal personale del Laboratorio, le modalità di campionamento sono dettagliate nel Rapporto di Prova (RdP). Il personale segue l'istruzione operativa IO05 per garantire che il trasporto avvenga in condizioni idonee a preservare le caratteristiche chimiche, fisiche e microbiologiche del campione fino alla sua accettazione.

Campionamento a cura del Cliente

Se non diversamente concordato, la consegna dei campioni al Laboratorio è a carico del Cliente o di un suo incaricato. In questo caso, il Laboratorio non si assume alcuna responsabilità per le modalità di campionamento, trasporto e consegna.

Obblighi del Cliente e Responsabilità

- **Identificazione dei rischi:** Il Cliente ha l'obbligo di informare il Laboratorio sui rischi associati al materiale da analizzare, specificando i pericoli connessi, allegando le schede di sicurezza nel caso di reagenti chimici.

¹ WebLab è il portale web per Clienti e Fornitori dove è possibile consultare in tempo reale i risultati e i documenti relativi alle prove per una completa trasparenza del servizio.

- **Dati medi:** I dati medi semestrali relativi ai "Punti di Consegna" vengono trasferiti automaticamente dal LIMS al programma **WebLab Georeferenziato**.

Archiviazione e Conformità Normativa

- **Archiviazione:** Il Laboratorio archivia i Rapporti di Prova in formato elettronico per almeno **10 anni** e le registrazioni delle prove per almeno **5 anni**, in conformità alla normativa vigente.
- **Conformità:** La conformità alla normativa (D.Lgs. 18/23 ss.mm.ii.) per le acque destinate al consumo umano è stabilita solo se il risultato analitico è inferiore al limite di legge, senza tenere conto dell'incertezza. In caso di non conformità, il Cliente viene avvisato tempestivamente via email generata dal LIMS. Sarà sua responsabilità decidere se procedere con azioni correttive.

4.4. Significato dei simboli N1, N2 e N3

Le analisi eseguite dal Laboratorio possono rilevare diverse tipologie di non conformità di prodotto relative ai parametri esaminati. Queste non conformità sono classificate dal sistema LIMS in **N1**, **N2** e **N3**.

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: si riferisce a non conformità rispetto alla normativa di riferimento. Il D.Lgs. 18/23 ss.mm.ii. 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	Inc. 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 (HERA) – 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)

4.5. 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

Eventuali reclami ufficiali dovranno essere presentati in forma scritta entro e non oltre 8 (otto) giorni dalla data di ricevimento del Rapporto di Prova, riportando in maniera chiara, completa e documentata la natura e le circostanze dell'evento contestato.

I reclami dovranno essere indirizzati allo Staff Assicurazione Qualità del Laboratorio mediante posta elettronica all'indirizzo: *qualitalab@romagnacque.it*.

Il Laboratorio si impegna a prenderne formalmente in carico entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione e a comunicare al Cliente l'esito dell'istruttoria secondo le procedure interne del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Cliente è incoraggiato a trasmettere eventuali proposte, osservazioni o suggerimenti utili al miglioramento continuo dei servizi erogati, in coerenza con i principi di qualità e di soddisfazione del cliente previsti dal Sistema di Gestione del Laboratorio.

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)

