



- Premessa:** Il laboratorio "Centro Analisi Biochimiche S.a.s." (di seguito CAB) opera in conformità alla norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e intende instaurare e gestire un rapporto di fornitura coi propri clienti, basato sulla collaborazione e sulla comunicazione trasparente. Il presente documento si propone lo scopo di informare il cliente sulle condizioni e sulle caratteristiche sulle quali si basa il servizio offerto. Eventuali modifiche, richieste o condizioni particolari non contemplate nel presente documento vanno concordate per iscritto con il Direttore del Laboratorio, Dott. Biologo Carmine D. Ventre.
- Campionamento:** Il Laboratorio, qualora espressamente richiesto dal cliente, fornisce indicazioni per la corretta esecuzione del campionamento, indicando norme e documenti di riferimento necessari e fornendo linee guida attraverso il mod. PO06/02. Pur fornendo tali indicazioni è il cliente ad assumersi qualunque responsabilità sul campionamento.
- Quantità minime del campione di laboratorio:** La quantità di campione da consegnare durante l'accettazione dello stesso è funzione della tipologia di analisi richieste. In generale si consiglia di consegnare per le analisi di routine le seguenti quantità minime:
 - acque: 1 L;
 - fanghi/rifiuti/terreni: 1 kg;
 - Alimenti 100 g
 - Olio 100 mlPer la determinazione della Salmonella occorre prelevare 5 aliquote rappresentative del prodotto alimentare da analizzare.
Per tutte le quantità minime di campione di laboratorio di altre matrici, fare riferimento al mPO06/03 ricevuto in fase contrattuale.
Per le analisi microbiologiche i campioni devono essere consegnati in contenitori sterili.
I campioni così prelevati vanno consegnati al laboratorio entro e non oltre le 24 ore dal prelievo. Per l'analisi del pH il campione deve essere analizzato entro 6 ore dal prelievo.
- Per determinazioni diverse da quelle standard, la quantità di campione necessaria all'analisi verrà valutata nell'offerta formulata dal Laboratorio o alla consegna, in accordo con il personale tecnico operante.
- Il laboratorio non si assume nessuna responsabilità sulla rappresentatività dei campioni non prelevati dai propri operatori.
- Al momento dell'accettazione sarà ispezionata l'integrità del campione, la precisa identificazione dello stesso, la sua temperatura e la quantità necessaria per poter effettuare le determinazioni analitiche richieste. Una volta compilato il modulo mPG04/01 "Modulo Richiesta Analisi ed Accettazione" con le informazioni fornite direttamente dal Cliente all'addetto all'accettazione, ricevute tramite Sua richiesta scritta o, infine, comunicate verbalmente all'addetto all'accettazione che le riporta sul modulo citato, la piattaforma "Eleanor" invierà in automatico un'email al Cliente contenente tutte le informazioni relative al campione in oggetto relativamente alla tipologia di prodotto, alle informazioni su imballaggio e campionamento, alle analisi da effettuare. Il Cliente che riceverà questa comunicazione dovrà rispondere confermando i dati inseriti entro 30 minuti (nel caso di richiesta diretta basterà la sua firma in calce al modulo di accettazione) oppure il Laboratorio applicherà la regola del silenzio-assenso. Il Laboratorio declina la responsabilità delle informazioni così ottenute.

NOTA: Nel caso di richiesta di prove che possono interessare la sicurezza e/o salute dell'operatore come le prove sensoriali su matrice acqua, il Cliente assume espressamente la propria responsabilità sul campione ricevuto dal Laboratorio dichiarando che si tratta di "acqua destinata al consumo umano" e che sarà sottoposto ad analisi attraverso:

- sua firma in calce sul modulo mPG04/01
- risposta alla mail di "comunicazione campione" o
- nessuna risposta alla mail di comunicazione di arrivo campione nei successivi 30 minuti dall'invio, per cui il Laboratorio applicherà la regola del silenzio-assenso.





Inoltre, per tutelare la salute dei propri operatori, sui campioni destinati alla prova del sapore, in via preventiva, il Laboratorio ha deciso di effettuare anche i test dell'odore e del pH che tuttavia non verranno stampati nel Rapporto di Prova se non espressamente richiesti. Qualora il campione non rispetti i requisiti previsti per la potabilità rilevando la presenza di odore e/o valori di pH non compresi tra 6,5 e 9,5, la prova del sapore non verrà effettuata. In questo caso il Laboratorio ne darà evidenza inserendo come risultato della prova Sapore la dicitura "Non Effettuabile" e specificandone il motivo tramite l'inserimento di una nota sul Rapporto di Prova

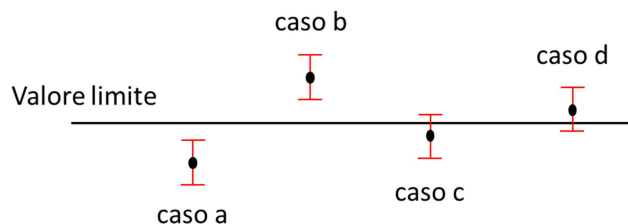
- Modalità di trasporto dei campioni di laboratorio:** Si consiglia che i campioni per i quali, da metodo di prova o da altre fonti, sia previsto il trasporto refrigerato, soprattutto con riferimento alle prove microbiologiche e alla determinazione delle sostanze organiche volatili, siano riposti in contenitori isolati termicamente muniti di mattonelle di ghiaccio (polaretti), per mantenere la temperatura nel campo di temperature da 4 a 10°C, fino all'arrivo in laboratorio. Fare comunque riferimento al mPO06/03.
- Malfunzionamenti e guasti delle apparecchiature:** Il laboratorio, in caso di guasto improvviso delle apparecchiature dedicate alle prove accreditate, garantisce lo svolgimento in accreditamento delle stesse. Generalmente il laboratorio dispone di apparecchiature sostitutive (accreditate) per ogni apparecchiatura dedicata a prove accreditate. Nel caso ciò non fosse possibile, si annullano le prove in corso e, in caso di campione non degradabile, si concorda con il cliente un rinvio dell'inizio prove. Se anche quest'ultima azione non fosse applicabile, si comunica al cliente l'annullamento delle attività di prova e si concorda un eventuale nuovo prelievo dei campioni con spese a carico del laboratorio.
- Presentazione dei risultati:** I risultati di prova riportati sul Rapporto di Prova sono rappresentativi del solo campione consegnato in laboratorio. Tutti i rapporti di prova vengono pubblicati all'interno dell'area riservata del cliente presente all'indirizzo www.cab-eleanor.net al cui interno lo stesso cliente accede con il proprio username e password univoci e nel contempo inviati tramite email. Quando, su richiesta del cliente, viene emesso un rapporto di prova sostitutivo che annulla e sostituisce il precedente, il laboratorio segue lo stesso iter di pubblicazione sull'area riservata inviando nel contempo una email per informarlo. La presenza sulla propria area riservata dei rapporti di prova sostitutivi è dimostrazione della presa visione degli stessi.
- Regole decisionali adottate dal laboratorio, per stabilire la conformità a un valore limite:**

Prove chimiche e radiochimiche:

Il confronto con i limiti di legge, ove applicabile, viene effettuato secondo le modalità descritte nella Guida ILAC G8 (versione in vigore), che prevede due possibilità:

- Regola decisionale di "accettazione semplice", che non tiene conto dell'incertezza di misura e il risultato è considerato non conforme, nel caso in cui si collochi al di sopra di esso, con rischio specifico $\leq 50\%$ della probabilità di erronea accettazione o di erroneo rifiuto, che raggiunge il valore massimo del 50% quando il risultato coincide con il valore limite.
- Tenendo conto dell'incertezza di misura e assumendo un livello di rischio massimo del 50% in prossimità degli stessi limiti di legge

Qualora non diversamente specificato nel metodo ufficiale di riferimento o in requisiti cogenti, il laboratorio nel valutare la conformità ai valori limiti, si avvale delle seguenti regole:





a.+ c. Ritiene conforme ai valori limiti normativi un risultato di prova quando esso è inferiore agli stessi valori limiti, non considerando l'incertezza ad esso associata;

b.+ d. Ritiene non conforme ai valori limiti normativi un risultato di prova quando esso è superiore agli stessi valori limiti, non considerando l'incertezza ad esso associata;

NOTA: Per la prova Concentrazione attività Trizio/Tritium activity concentration in Acque destinate al consumo umano/Drinking waters secondo UNI EN ISO 9698:2019 nel caso la misura diretta sul campione fornisca un risultato come ai punti b o d, allora il laboratorio procederà ad effettuare la distillazione come descritta nel metodo di riferimento.

Prove Pesticidi (indicazioni fornite nel documento SANTE)

- Ritiene sicuramente conforme ai valori limiti normativi in considerazione l'incertezza di misura ad un livello di confidenza del 95%, un risultato di prova, quando esso è inferiore agli stessi valori limiti, compreso l'intervallo superiore dell'incertezza di misura;
- Ritiene sicuramente non conforme ai valori limiti normativi in considerazione l'incertezza di misura ad un livello di confidenza del 95%, un risultato di prova, quando esso è superiore agli stessi valori limiti, compreso l'intervallo inferiore dell'incertezza di misura.
- Ritiene conforme ai valori limiti, nel caso in cui il risultato sia inferiore agli stessi valori limiti, però l'intervallo superiore dell'incertezza di misura supera gli stessi valori limiti;
- Ritiene conforme ai valori limiti, nel caso in cui il risultato sia superiore agli stessi valori limiti, però l'intervallo inferiore dell'incertezza di misura va al di sotto degli stessi valori limiti.

Quando il risultato è conforme ma parte dell'incertezza è al di sopra del valore limite, oppure quando il risultato è non conforme ma parte dell'incertezza è al di sotto del valore limite, il laboratorio adotterà le stesse regole del settore pubblico, in base alle quali il rischio principale associato alla dichiarazione di conformità può essere quello di causare una condanna senza motivazioni certe ed è per questo che la regola decisionale generalmente utilizzata in tale settore è «conforme/non conforme al di là di ogni ragionevole dubbio».

In particolare, sarà adottato dal laboratorio lo stesso approccio di ISPRA: «in dubio pro reo», cioè se il superamento del valore limite non è significativo al 95%, cioè con tutta l'incertezza di misura, non si considera il campione non conforme «al di là di ogni ragionevole dubbio», di conseguenza il rischio di sbagliare è <5%, che equivale alla probabilità di dire il vero >95%.

Prove Microbiologiche:

Per quanto concerne le prove microbiologiche il Laboratorio considera conformi unicamente i risultati di prova, che rientrano nei limiti di Legge o nei valori limiti, a condizione che anche il limite inferiore e il limite superiore ottenuti dal risultato applicando l'incertezza di misura, rientrino nei valori limiti stabiliti. Dunque considera conforme solo il caso a), mentre sono non conformi i casi b), c) e d).

Nel caso in cui la regola decisionale sia dettata dal cliente, da regolamenti o documenti normativi il laboratorio si adeguerà di conseguenza.

- I tempi di consegna dei Rapporti di Prova concordati in fase contrattuale sono indicativi e sono definiti teoricamente sulla base della durata temporale della prova più lunga richiesta, salvo imprevisti tecnici di cui il Cliente sarà prontamente avvisato dal Laboratorio.
- Il Laboratorio non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Committente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di prova, né per ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.
- Subappalto: Il laboratorio mantiene la responsabilità della prova/e in subappalto o fasi di essa/e. Qualora invece fosse il cliente a suggerire l'eventuale subappalto la Direzione si dispensa da ogni responsabilità.





14. **Limitazioni all'utilizzo dei Rapporti di Prova:** I Rapporti di Prova non possono essere utilizzati, in tutto o in parte, a scopo pubblicitario o promozionale senza esplicita autorizzazione dal parte del Laboratorio. I Rapporti di Prova non possono essere riprodotti parzialmente e sono univocamente determinati da un numero, corrispondente al numero di identificazione del campione.
15. **Conservazione del campione dopo le prove:** Un'aliquota del campione consegnato, omogeneizzato in modo che essa risulti identica a quella sottoposta ad analisi, viene conservata per un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di emissione del Rapporto di Prova, salvo diverse disposizioni di legge.
16. La conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità: tempi e modalità di conservazione possono essere altrimenti definiti ad insindacabile giudizio del Laboratorio.
17. Il Laboratorio conserva contro campioni solo in caso di prelievi ufficiali accompagnati da verbale effettuati da proprio personale tecnico, alla presenza del Cliente o di un suo rappresentante. Tale conservazione, salvo differenti disposizioni di legge, può essere richiesta per un massimo di 30 giorni dalla data del prelievo.
18. **Smaltimento dei campioni analizzati:** Nel caso di consegna di campioni pericolosi, il cliente si impegna al ritiro ed al corretto smaltimento degli stessi.
19. **Conservazione della documentazione relativa alle prove:** Le registrazioni tecniche delle prove effettuate sono conservate dal Laboratorio per 4 anni, i Rapporti di Prova per 5 anni. Al termine di tale periodo tutte le registrazioni saranno distrutte in maniera tale da proteggere la riservatezza dei dati del cliente e saranno smaltite secondo le leggi vigenti al momento dello smaltimento.
20. **Reclami:** Eventuali reclami vanno inoltrati per iscritto ed indirizzati all'attenzione del Responsabile Qualità del Laboratorio (è possibile richiedere la procedura di gestione dei reclami del Laboratorio e relativo modulo di registrazione). I reclami possono essere espressi dal Cliente anche in forma verbale. In tal caso il personale che li recepisce avrà cura di formalizzarli per iscritto e di sottoporli alla firma per approvazione del reclamante.
21. **Significato dell'accreditamento ACCREDIA:** ACCREDIA (Ente Unico Nazionale Italiano di Accreditemento) – Dipartimento Laboratori è un organismo di accreditamento dei laboratori di analisi. "Centro Analisi Biochimiche S.a.s." è un laboratorio accreditato da Accredia al N. 0859 dal 08/10/2008. L'accreditamento rilasciato da Accredia è il riconoscimento formale della competenza del Laboratorio ad effettuare le prove per le quali il Laboratorio ha richiesto e ottenuto l'accreditamento stesso. Le prove accreditate vengono registrate su schede rilasciate da Accredia al Laboratorio insieme al certificato di accreditamento. L'elenco aggiornato delle prove accreditate è presente sia sul sito Accredia.it (ricercando il laboratorio per il numero di accreditamento N. 0859) sia disponibile a vista presso la Segreteria del laboratorio di cui cliente può richiederne copia in distribuzione non controllata. L'accreditamento comporta la verifica della competenza tecnica del laboratorio relativamente alle prove accreditate e del suo sistema di gestione per la qualità, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO IEC 17025. "Centro Analisi Biochimiche S.a.s." ha stipulato una convenzione di accreditamento con Accredia in cui sono dettagliati tutti gli impegni reciproci che regolano l'accreditamento. Con tale accreditamento Accredia assicura la competenza tecnica del personale, l'adeguatezza delle attrezzature e delle apparecchiature e l'idoneità della struttura. Accredia esegue periodicamente controlli a campione su tutte le prove oggetto dell'accreditamento e sul sistema di gestione per la qualità del Laboratorio. Il marchio o il riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati dai clienti nella documentazione concernente un prodotto, a meno che non venga riportata copia del Rapporto di Prova.





22. **Utilizzo del Marchio Accredia:** Il Laboratorio informa la clientela della sussistenza di una convenzione con Accredia, l'ente di accreditamento unico nazionale italiano - dipartimento laboratori di prova. Qualora sia richiesta l'emissione del Rapporto di Prova su carta intestata con il Marchio Accredia, il Laboratorio e il Cliente si impegnano a rispettare tutte le prescrizioni previste dai documenti di riferimento dell'Ente. In particolare il Marchio Accredia e qualunque riferimento all'accREDITAMENTO possono essere riportati quando il Rapporto di Prova contiene almeno un risultato di prova eseguita nell'ambito dell'accREDITAMENTO ottenuto dal laboratorio, inoltre non devono essere apposti su un campione di prova o un prodotto (o parte di esso) o utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto. L'accREDITAMENTO è l'attestazione del soddisfacimento da parte del Laboratorio dei requisiti espressi dai documenti di riferimento (vedi Manuale della Qualità); esso si riferisce alle prove e non al prodotto.
23. Il Laboratorio si impegna a pubblicizzare l'avvenuto accREDITAMENTO soltanto in riferimento alle prove per cui tale riconoscimento è stato concesso. Il Laboratorio si impegna ad usare il marchio Accredia e/o fare riferimento all'accREDITAMENTO, in accordo a quanto prescritto nel documento Accredia RG 09. Il Laboratorio sorveglierà l'applicazione dei requisiti esposti ai §§ 21 e 22, di cui sopra, e l'utilizzo del Marchio Accredia o qualunque riferimento all'accREDITAMENTO da parte del Cliente.
24. **Orari del Laboratorio:** L'orario di sportello per accettazione campioni e ritiro risultati è 09.00 - 13.00 (escluso sabato) / 15.00 - 19.00 (escluso sabato).
25. **Controversie:** Il laboratorio "Centro Analisi Biochimiche S.a.s." è responsabile solo dei risultati contenuti nei Rapporti di Prova riferiti ai campioni analizzati. Per ogni controversia tra Centro Analisi Biochimiche Sas e il cliente è esclusivamente competente il Foro di Palmi.
26. Per altre condizioni, non previste nel presente documento, si fa riferimento alle leggi vigenti.
27. **Trattamento dei dati personali:** Le informazioni contenute nella presente comunicazione ed i relativi allegati possono essere riservati e sono, comunque, destinati esclusivamente ai destinatari specificati negli stessi allegati. La diffusione, distribuzione e/o copiatura del documento trasmesso da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario è proibita, sia ai sensi dell'art.16 c.p. che ai sensi del Regolamento UE 2016/679

Rizziconi (RC), 31/07/2023

Responsabile del Laboratorio
Dott. Carmine Domenico
CARMINE DOMENICO
Sezione
N. 42830
ORDINE DEI BIOLOGI
PROFESSIONALI

Dichiaro di aver preso chiara ed esatta visione di quanto sopra riportato (restituire in formato cartaceo o via email a: centroanalisibiochimiche@gmail.com)

Il cliente _____

