

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO**Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.a.**

SEDE LEGALE ed OPERATIVA: Via Caruscino, 1 – 67051 Avezzano (AQ)

C.F./P.IVA 01270510660

Tel. 0863 4589213 e-mail: laboratorio@cam-spa.com

MATRICE DI REVISIONE E APPROVAZIONE

| <i>Rev.</i> | <i>Data</i> | <i>Descrizione modifiche</i> | <i>Redatto da: RQL</i> | <i>Verificato da: RLB</i> | <i>Approvato da: PRE</i> |
|-------------|-------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 1 | 27.10.2022 | Prima emissione | | | |

INFORMAZIONI SUL CONTROLLO DELLA DISTRIBUZIONE

| | | | |
|--------------------------|------------------------------------|----|---------------|
| Copia Controllata | SI <input type="checkbox"/> | N. | Consegnata a: |
| | NO <input type="checkbox"/> | | |

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO**INDICE**

| | | |
|---------------|---|----------|
| 1 | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 3 |
| 2 | ACRONIMI UTILIZZATI | 3 |
| 3 | DEFINIZIONI | 3 |
| 4 | SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO | 4 |
| 5 | MODALITÀ OPERATIVE | 4 |
| 5.1 | RICHIESTA DI "SERVIZIO DI ANALISI" | 4 |
| 5.1.1 | SCONTISTICA | 5 |
| 5.2 | RAPPORTO DI PROVA | 5 |
| 5.2.1 | CONTENUTI MINIMI DEL RAPPORTO DI PROVA | 5 |
| 5.2.2 | FORMULAZIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITÀ | 6 |
| 5.2.3. | PRESENTAZIONE DI OPINIONI E INTERPRETAZIONI | 6 |
| 5.2.4 | EMISSIONE DEL RAPPORTO DI PROVA | 6 |
| 5.2.5 | CONSEGNA DEL RAPPORTO DI PROVA..... | 6 |
| 5.2.6 | ARCHIVIAZIONE DEL RAPPORTO DI PROVA | 7 |
| 5.2.7 | TRASMISSIONE ELETTRONICA DEI RISULTATI..... | 7 |
| 5.2.8 | CORREZIONI DEI RAPPORTI DI PROVA..... | 7 |
| 5.8 | UTILIZZO DEI RAPPORTI ED UTILIZZO DEI LOGHI E MARCHI | 7 |
| 6 | RISERVATEZZA | 8 |
| 7 | GESTIONE DEI RECLAMI | 8 |
| 8 | DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE | 9 |
| 9 | RIFERIMENTI | 9 |

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO**1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Scopo del presente documento è informare il Cliente del Laboratorio di CAM S.p.A delle regole interne al Laboratorio mediante il quale esso disciplina i propri rapporti con i clienti. Il Regolamento indica le modalità di erogazione del servizio di Laboratorio dalla richiesta di prova fino all'emissione del Rapporto di Prova.

Il presente documento viene messo a disposizione del cliente che lo può in qualsiasi momento scaricare dal sito web www.cam-spa.it o richiederle in formato cartaceo presso gli Uffici del Laboratorio.

2 ACRONIMI UTILIZZATI

| Acronimo | Descrizione |
|----------|--|
| MSGQL | Manuale del Sistema di Gestione della Qualità del Laboratorio |
| PRE | Presidente |
| RGL | Regolamento Generale del Laboratorio |
| RLB | Responsabile del Laboratorio |
| RQL | Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità del Laboratorio |
| SGL | Sistema Gestione del Laboratorio |
| TL | Tecnico di Laboratorio |

3 DEFINIZIONI

| Termine | Definizione |
|----------------------|--|
| Accreditamento | L'accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante super partes, della competenza, indipendenza e imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura. |
| Campione | Elemento che serve come riferimento per la misura delle proprietà dell'insieme o universo che rappresenta. È una frazione di un lotto. |
| Cliente | il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica dell'offerta/contratto, che richiede al Laboratorio l'effettuazione di prove e/o la prestazione di altri servizi tra cui il campionamento. |
| Laboratorio di prova | Un laboratorio di prova è una struttura, pubblica o privata, che opera con ragione sociale propria o all'interno di un'azienda o di una struttura pubblica, per effettuare analisi, prove e diagnosi in una molteplicità di settori, in funzione degli specifici clienti a cui si rivolge. |

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO**4 SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO**

Il Laboratorio di CAM S.P.A. è un laboratorio di prova accreditato Accredia con accreditamento n° 1954L ed opera in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura" e al Regolamento Tecnico Accredia RT-08.

L'Accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante super partes, della competenza, imparzialità e riservatezza del Laboratorio di prova, assicurando il rispetto di tali requisiti attraverso l'applicazione della procedura PO 03 "Analisi dei rischi per l'imparzialità e riservatezza".

L'Accreditamento del Laboratorio di CAM S.P.A. è rilasciato dall'Ente Nazionale di Accreditamento "Accredia", ente riconosciuto "ILAC MRA - International Laboratory Accreditation Cooperation Mutual Recognition Arrangements".

Tale Accreditamento garantisce la competenza, il rigore procedurale e l'uniformità del processo di valutazione del Laboratorio, certificato, qualificato e legittimato ad emettere Rapporti di Prova oggetto di un mutuo riconoscimento internazionale e, quindi, validi ed opponibili in tutti i principali mercati del mondo.

Il Laboratorio ha stipulato con Accredia apposita Convenzione atta a regolamentare gli obblighi tra Accredia ed il Laboratorio; tale Convenzione, qualora richiesta dal Cliente, è resa disponibile per consultazione presso il Laboratorio stesso.

Il Laboratorio di Prova di CAM S.P.A. assicura che le attività di prova vengono svolte senza alcuna indebita pressione di qualsivoglia natura, che possa influenzare il giudizio del personale addetto alle prove stesse, in completa indipendenza da CAM S.p.A..

5 MODALITÀ OPERATIVE**5.1 RICHIESTA DI "SERVIZIO DI ANALISI"**

Il Tariffario M 48 "Elenco Prove e Tariffe" è messo a disposizione del Cliente sul sito internet www.cam-spa.it.

Il Cliente può richiedere il servizio di analisi o campionamento e analisi compilando la modulistica presente sul sito interne M 56 A "Scheda Campioni Acque scarico e/o superficie - Prelievo a cura del Cliente" e M 56 B "Scheda Campioni Acque destinate al consumo umano - Prelievo a cura del Cliente" Il Cliente che esegue in autonomia il campionamento dovrà seguire le indicazioni riportate nel Allegato M 56 "Istruzioni Prelievo Clienti Esterni"

Il Cliente dovrà indicare nella modulistica sopra menzionata le seguenti informazioni:

- Richiedente e i relativi contatti
- l'esecutore del prelievo
- la descrizione del campione
- la data del campionamento
- i parametri chimici da indagare (i parametri sono legati al Metodo di Prova accreditato)
- eventuali annotazioni utili all'analisi
- accettazione del tariffario e del presente Regolamento

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

Qualora sia il Cliente stesso ad eseguire il campionamento dovrà procedere così come indicato nel M 56 All "Scheda Prelievo Campione Cliente" dovranno essere fornite anche le seguenti informazioni:

- Descrizione del punto di prelievo e/o descrizione specifica del campione
- Temperatura di trasporto dei campioni
- Dichiarazione che il contenitore/confezione è rimasto integro durante il trasporto presso il Laboratorio

Per le attività accreditate, il laboratorio emette RdP con il Marchio ACCREDIA e/o il riferimento all'accreditamento. Fanno eccezione i casi in cui il cliente richieda esplicitamente un RdP non coperto da accreditamento e quindi senza marchio e/o riferimento all'accreditamento: in tal caso, tale richiesta è prevista nella modulistica sopra indicata e le attività saranno considerate come non accreditate. Se il RdP non riporta il Marchio ACCREDIA o altro riferimento all'accreditamento, non saranno evidenziate le prove non accreditate, né eventuali riferimenti all'accreditamento di Laboratori esterni.

5.1.1 SCONTISTICA

Il RLB, su richiesta del Cliente, ha facoltà di applicare fino ad uno sconto massimo pari al 20% rispetto alle tariffe in vigore.

Ai fini della gestione dell'imparzialità, sconti superiori saranno applicati solo dietro approvazione del PRE.

5.2 RAPPORTO DI PROVA

I rapporti di prova vengono emessi mediante software Eusoft Lab.10, tale software è progettato e validato per operare in conformità ai principi stabiliti dalla norma UNI CEI ISO/IEC 17025 (cfr dichiarazione fornitore su sito www.eusoft.it). I processi di progettazione e sviluppo del prodotto, così come quelli di assistenza e manutenzione, sono certificati ISO 9001 e ISO 27001 e seguono procedure rigorose di test e controllo.

5.2.1 CONTENUTI MINIMI DEL RAPPORTO DI PROVA

Il Rapporto di Prova fornisce almeno le seguenti informazioni:

- a) il titolo;
- b) il nome e l'indirizzo del Laboratorio di Prova;
- c) il luogo di esecuzione della prova;
- d) una univoca identificazione che permette di riconoscere tutte le parti che compongono come parte integrante del rapporto completo, e una chiara identificazione della fine del rapporto di prova;
- e) il nome e i recapiti del cliente;
- f) identificazione del metodo utilizzato;
- g) descrizione dell'oggetto sottoposto a prova e le sue condizioni;
- h) la data di inizio delle prove;
- i) la data di fine della prova;
- j) la data di emissione del Rapporto di Prova;
- k) se presente, il riferimento al piano di campionamento e al metodo di campionamento;
- l) dettagli delle condizioni ambientali;
- m) una dichiarazione attestante che i risultati si riferiscono solo agli oggetti sottoposti a prova;
- n) i risultati delle misurazioni corredati dalle unità di misura;
- o) aggiunte, scostamenti o esclusioni dal metodo (se previste);
- p) identificazione della persona che autorizza il Rapporto di Prova e firme;
- q) una chiara identificazione dei risultati provenienti da fornitori esterni (se previsti)

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

Alle quali vengono aggiunte le informazioni specifiche richieste dalle norme tecniche applicate.

Inoltre, nelle Conclusioni presenti sui Rapporti di Prova si riportano le seguenti indicazioni:

- I(*) I metodi/prove così contrassegnati, non sono accreditati da Accredia.
- I risultati si riferiscono ai campioni sottoposti a prova così come pervenuti in Laboratorio.
- Il rapporto di prova non può essere riprodotto parzialmente se non previa approvazione scritta da parte del laboratorio.
- In caso di campionamento a cura del Cliente i dati di "Punto di prelievo", "Data e ora di campionamento", "Codice campione" e "Prelevatore" sono forniti dallo stesso.
- Il Laboratorio non si assume responsabilità circa dati forniti dal Cliente quando questi possono influenzare la validità dei dati. Quando un Cliente richiede che un oggetto sia sottoposto a prova, pur riconoscendo la presenza di uno scostamento dalle condizioni specificate, il Laboratorio ne declina ogni responsabilità, i risultati che possono essere influenzati dallo scostamento, in caso di presenza, sono riportati nel campo "Note Laboratorio".
- L'incertezza di misura è disponibile, su richiesta del Cliente, ed è espressa come incertezza estesa (U) con fattore di copertura K=2 che corrisponde ad un livello di fiducia al 95%. Per le prove microbiologiche, il valore di incertezza (U) è espresso in Livelli di Confidenza.
- Nella dichiarazione di Conformità, il laboratorio adotta come regola decisionale il confronto diretto con il limite applicato senza tenere conto dell'incertezza di misura.

5.2.2 FORMULAZIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITÀ

Quando nel rapporto di prova viene riportata una dichiarazione di conformità a una norma o una specifica, il Responsabile di laboratorio adotta come regola decisionale il confronto diretto con il limite applicato senza tenere conto dell'incertezza di misura.

Inoltre, nel caso di non conformità il Responsabile del Laboratorio indica i parametri per i quali c'è il superamento dai limiti specificati.

5.2.3. PRESENTAZIONE DI OPINIONI E INTERPRETAZIONI

Ad oggi non è previsto il rilascio da parte del laboratorio di Opinioni e interpretazioni e queste non sono oggetto dell'accREDITAMENTO ACCREDIA.

Qualora venga richiesta tale attività si farà riferimento a quanto specificatamente previsto nella RT-08 Prescrizioni per l'accREDITAMENTO dei Laboratori di prova.

5.2.4 EMISSIONE DEL RAPPORTO DI PROVA

I rapporti di prova vengono creati e gestiti tramite apposito software tramite il quale è possibile risalire in modo univoco al campione a cui ciascun rapporto fa riferimento.

Il layout del rapporto di prova è tale da garantire che tutti i dati siano forniti in modo accurato, chiaro, univoco e oggettivo.

Prima dell'emissione del Rapporto di Prova, il Responsabile di Laboratorio verifica che questo contenga tutte le informazioni che sono state concordate con il Cliente: nel caso di presentazione di risultati in modo semplificato su specifica richiesta del cliente, il Laboratorio riporta una specifica dichiarazione del Responsabile di Laboratorio sull'approvazione del risultato.

Il Responsabile di Laboratorio è l'unico autorizzato ad emettere i rapporti di prova attraverso l'accesso con specifiche credenziali nel sistema di gestione del rapporto: in calce al rapporto apparirà quindi il nome del Responsabile di Laboratorio in qualità di responsabile della dichiarazione.

5.2.5 CONSEGNA DEL RAPPORTO DI PROVA

Il rapporto di prova è firmato digitalmente e viene consegnato mediante posta elettronica, all'indirizzo che il Cliente ha fornito in fase di richiesta del Servizio.

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO**5.2.6 ARCHIVIAZIONE DEL RAPPORTO DI PROVA**

I Rapporti di prova vengono conservati all'interno di apposite directory per un tempo minimo di 10 anni.

5.2.7 TRASMISSIONE ELETTRONICA DEI RISULTATI

I dati scaturiti dall'esecuzione delle Prova, non consegnati mediante redazione del RdP, possono essere trasmessi via e-mail esclusivamente dietro richiesta scritta del Cliente al Responsabile del Laboratorio e solo inserendo nella richiesta l'indirizzo e-mail personale del richiedente. In assenza di tale comunicazione non viene rilasciato dal Laboratorio di CAM S.P.A. alcun risultato tramite trasmissione elettronica.

I dati trasmessi elettronicamente non hanno alcun valore legale in quanto non riportano né la firma né il timbro del Responsabile del Laboratorio o suo sostituto che ne ha controllato la validità ed autorizzato l'emissione.

5.2.8 CORREZIONI DEI RAPPORTI DI PROVA

I rapporti di prova devono essere corretti e riemessi in caso di:

1. utilizzo scorretto o ingannevole del Marchio ACCREDIA o del riferimento all'accreditamento;
2. errori nei risultati di prova;
3. ogni altra carenza o errore che possa comportare il cattivo utilizzo del rapporto di prova da parte del cliente o di una parte terza o compromettere la corretta comprensione dei risultati di prova da parte del cliente, di una parte terza o dell'autorità.

Nel caso 2, ovvero non conformità che mettano in dubbio l'attendibilità di rapporti di prova emessi, il RLB ha la responsabilità di informare i clienti e decidere i provvedimenti da adottare:

- CASO A: Viene eseguita nuovamente la prova ed il risultato è identico al precedente; comunica al cliente l'attendibilità della prova precedente;
- CASO B: Viene eseguita nuovamente la prova ed il risultato è difforme dal precedente; lo comunica al cliente e gli invia il nuovo rapporto di prova.
- CASO C: in mancanza di residuo di campioni RLB informa nuovamente il cliente richiedendo un nuovo campione ed annullando il rapporto di prova. Se il campione fosse ancora disponibile si esegue nuovamente la prova.

Quando è necessario modificare, correggere o emettere nuovamente un rapporto già emesso, ogni informazione modificata viene chiaramente identificata e, ove appropriato, viene incluso nel rapporto anche il motivo della modifica.

Le correzioni al rapporto dopo l'emissione vengono fatte attraverso l'emissione di un ulteriore documento che comprende la seguente dicitura "Correzione del rapporto, [numero identificativo del rapporto]".

Ove venga emesso un rapporto completamente nuovo, questo viene univocamente identificato e contiene il riferimento al rapporto originale che sostituisce.

È responsabilità di tutte le funzioni aziendali segnalare le situazioni non conformi al RQL affinché quest'ultimo possa proporre ed attivare opportune AC in collaborazione con il RLB in conformità con quanto descritto dalla PO 02 "Gestione del miglioramento, non conformità, reclami, azioni correttive e preventive".

5.8 UTILIZZO DEI RAPPORTI ED UTILIZZO DEI LOGHI E MARCHI

I Rapporti di Prova trasmessi al Cliente potranno essere utilizzati, duplicati o inviati solo in forma integrale; è vietato l'uso di copie parziali di tali rapporti.

Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il marchio o il logo Accredia, fatto salvo la duplicazione e trasmissione, in copia integrale, dei Rapporti di Prova.

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

Il logo Accredia non può essere utilizzato in nessun caso né dal Laboratorio né dal Cliente, nello specifico:

- il Marchio ACCREDIA e qualunque riferimento all'accreditamento non devono essere apposti su un campione di prova o un prodotto (o parte di esso) o utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto.
- Il Marchio ACCREDIA o il riferimento all'accreditamento non devono essere utilizzati dal Cliente del Laboratorio, né possono essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto, o essere riportati su un prodotto. È ammesso allegare la copia del solo rapporto di prova.
- Il Marchio ACCREDIA o qualunque riferimento all'accreditamento non deve essere utilizzato in modo tale da creare l'impressione che ACCREDIA accetti la responsabilità per il risultato della prova, o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare, o che ACCREDIA dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto.

6 RISERVATEZZA

Ad eccezione delle informazioni che il Cliente rende pubblicamente disponibili, o di quanto espressamente concordato fra il Laboratorio e il Cliente, tutte le altre informazioni sono considerate informazioni proprietarie e trattate come riservate.

Quando al Laboratorio è richiesto per legge, o quando è contrattualmente autorizzato a comunicare informazioni riservate, il Cliente o le singole persone interessate saranno informate per iscritto da RLB circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

Le informazioni relative al Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (per esempio reclami, autorità in ambito legislativo) resteranno riservate fra il Cliente e il Laboratorio. Il Laboratorio manterrà riservata l'identità di chi ha fornito tali informazioni (la fonte) e non la rivelerà al Cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

Il personale, ivi inclusi eventuali membri di comitati, personale a contratto, personale di organismi esterni, che agisce per conto del Laboratorio, è giuridicamente vincolato al mantenimento della riservatezza su tutte le informazioni ottenute o generate durante l'effettuazione delle attività del Laboratorio, salvo quando diversamente prescritto dalla legge.

7 GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente esterno può inoltrare il reclamo attraverso diversi canali quali:

- servizi telefonici dedicati (0863.4589213)
- front office presso il laboratorio
- comunicazioni mail (cam@cam-spa.com)

Tutti i riferimenti sono reperibili sul sito aziendale www.cam-spa.com nella pagina dedicata alla qualità delle acque e dedicata agli utenti ove è possibile scaricare il modello M 04 "Reclamo".

I Reclami inerenti il Laboratorio sono presi in carico dall'Ufficio Reclami di CAM SpA in quanto soggetto non coinvolto direttamente nelle attività di Laboratorio che possono generare reclami. Il Responsabile dell'Ufficio Reclami provvederà alla conferma della ricezione del reclamo all'estensore.

RQL registra i Reclami nel MD 120-01 "Registro gestione rilievi", su tale documento sono riportate le valutazioni atte ad accertare la pertinenza o meno del Reclamo e seguirà l'iter della registrazione dei rilievi.

Qualora il Reclamo sia pertinente il Responsabile dell'Ufficio Reclami, provvederà a comunicare all'estensore del Reclamo la presa in carico dello stesso.

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami coadiuvato da RQL, provvederà a definire un opportuno trattamento ed eventuale azione correttiva.

Il Cliente viene quindi informato in modo formale, successivamente ad opportuno riesame, dall'Ufficio Reclami sulle decisioni prese in merito al suo Reclamo e successivamente aggiornato circa lo stato di avanzamento fino a chiusura dello stesso.

Qualora la parte interessata non ritenga soddisfacente la decisione presa dal Laboratorio in merito ad un Reclamo presentato, il Laboratorio provvederà a prendere in carico le indicazioni dell'estensore e a reiterare il processo di gestione del Reclamo.

Nel caso non sia possibile dirimere le controversie circa il Reclamo il Laboratorio procederà secondo quanto previsto nel Regolamento del Laboratorio al paragrafo dedicato alla "Definizione delle controversie".

Il Laboratorio garantisce un trattamento formale ai reclami presentati entro 30 giorni lavorativi dalla presa in carico dello stesso.

Infine, se il Reclamo non fosse pertinente, l'Ufficio Acquisti, coadiuvato da RQL, provvederà a comunicare formalmente la valutazione e la relativa decisione in merito.

Qualora il Cliente invii il Reclamo in forma anonima, il Reclamo sarà gestito all'interno del Laboratorio senza dare evidenze verso l'esterno.

8 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le Controversie che dovessero insorgere tra il Laboratorio Cam S.p.A e i Clienti in funzione dei servizi erogati dal Laboratorio di prova saranno definite in via esclusiva al Foro dell'Aquila.

9 RIFERIMENTI

Il presente Regolamento trova collegamenti con:

- Manuale del Sistema di Gestione della Qualità del Laboratorio
- PO 02 Gestione del Miglioramento, Non conformità, reclami, Azioni correttive e preventive.