



CONDIZIONI GENERALI LABORATORIO D'ANALISI

1. Standard di qualità

Le attività analitiche del Centro di competenze sull'acqua (in seguito chiamato CCA SA, numero di accreditamento: STS 0664) si svolgono secondo la norma ISO17025.

L'attuale campo di accreditamento è conseguibile sul sito del Servizio di accreditamento svizzero:

<https://www.sas.admin.ch/sas/it/home/akkreditiertestellen/akkrstellensuchesas.html>

Le analisi, se non indicato altrimenti, sono eseguite applicando le normative in vigore conformemente alle metodologie correnti e facendo uso delle dotazioni messe a disposizione dallo stato della tecnica.

I risultati delle analisi derivanti dai campioni d'acqua consegnati dal cliente saranno comunicati allo stesso tramite un rapporto d'analisi ufficiale. Risultati trasmessi in altre forme sono da considerarsi ufficiosi.

Le prestazioni applicate che non rientrano nel campo di accreditamento saranno debitamente contrassegnate nel referto analitico sopramenzionato così come eventuali analisi effettuate da laboratori esterni.

Se non concordato diversamente, il cliente si assume la completa responsabilità sul campionamento, sulla manipolazione e sul trasporto dei campioni sino alla consegna al laboratorio d'analisi.

Il cliente ha il diritto di avere delucidazioni sulle metodiche adottate, di consultare i relativi documenti nonché di chiedere al CCA SA, tramite un formulario fornito dalla società e che dovrà essere debitamente compilato e ritornato a info@cca-lab.ch, di poter presenziare in qualità di testimone allo svolgimento delle proprie analisi.

2. Richiesta di prestazioni

Ogni domanda di prestazione analitica deve essere fatta tramite l'apposito formulario "Richiesta di analisi". Se la stessa viene espressa verbalmente, il laboratorio invierà per accettazione (firma) il formulario sopra citato che sarà accompagnato da un'offerta particolareggiata. Il cliente potrà, tramite comunicazione scritta, delegare il personale del laboratorio alla compilazione della richiesta d'analisi.

Il CCA SA può, su richiesta, offrire consulenza e dare supporto alla propria clientela. Per questo tipo di prestazioni verrà stilata un'offerta particolareggiata.

3. Consegna dei campioni

La consegna dei campioni deve avvenire, di regola, presso la sede in Piazza Col. C. Bernasconi 6 a Chiasso. Essi possono essere consegnati allo sportello oppure depositati, previo accordo, nel frigorifero debitamente contrassegnato nell'anticamera del laboratorio al 2° piano. Unitamente ai campioni adeguatamente contrassegnati dovranno essere consegnati i/formulari/o di prelievo (Richiesta d'analisi) contenenti/e le informazioni minime dirette o indirette necessarie all'identificazione del cliente e del campione. Le indicazioni minime sono :

- 1) Descrizione del punto di prelievo
- 2) Genere di acqua
- 3) Data e ora del campionamento
- 4) Dati del cliente e recapito telefonico
- 5) Firma del richiedente

È data la possibilità di accordarsi con il personale del laboratorio per una consegna fuori-orario o presso un altro luogo concordato.

4. Criteri di accettazione o di rifiuto di un campione

Al momento della presa in consegna del campione il personale del laboratorio procederà a una valutazione sommaria della natura e dello stato del recipiente di campionamento.

Per le analisi microbiologiche è imperativo utilizzare recipienti sterili adatti allo scopo. Il laboratorio mette a disposizione dei flaconi e può indicare la necessità all'uso di flaconi particolari.

Qualora venissero impiegate bottiglie diverse da quelle fornite dal laboratorio, esse devono risultare pulite e non dovranno già essere state usate in precedenza. In questi casi il laboratorio non può garantire l'attendibilità dei risultati analitici.

Qualora venisse evidenziato che i flaconi impiegati non sono adatti alla natura del campione, al parametro da analizzare, oppure se il campione lasciasse presumere che sia stato contaminato dal recipiente (p.es. campioni d'acqua con odori d'aranciata, recipiente sporco), il CCA SA potrà rifiutare lo svolgimento dell'analisi, e questo unicamente a tutela del cliente.

I campioni devono essere immagazzinati e trasportati ad una temperatura di circa 5°C e possibilmente recapitati in giornata (oppure entro lo scadere delle 18 ore seguenti al prelievo) a causa dell'instabilità di alcuni parametri. Il campione sarà rifiutato se queste condizioni non saranno adempiute.

I campioni destinati all'analisi della Legionella dovranno essere trasportati a temperatura ambiente.

In caso di rifiuto di uno o più campioni, il cliente ne sarà immediatamente informato.

5. Prestazioni analitiche

Il laboratorio fornirà le prestazioni analitiche concordate e al costo pattuito. Se saranno subentrate delle modifiche in corso d'opera esse faranno oggetto di una modifica dell'accordo.

L'esecuzione dell'analisi secondo quanto richiesto dal cliente avverrà alla consegna del campione e sarà terminata entro i termini comunicati. In caso di forza maggiore o imprevisti di laboratorio, il cliente non potrà esigere il rispetto di questa tempistica. Egli ne sarà puntualmente informato.

6. Rapporto d'analisi

Alla fine del periodo analitico viene redatto un rapporto che verrà trasmesso al cliente. Esso conterrà, tra l'altro, le informazioni correlate al campione, il periodo analitico e il metodo utilizzato. L'incertezza di misura verrà indicata unicamente su richiesta. Una copia del rapporto è conservata presso il CCA SA.

Qualora venga richiesta una modifica del rapporto d'analisi per motivi indipendenti dal laboratorio verrà applicata una tassa amministrativa di chf 15.00

7. Fatturazione delle prestazioni

I costi delle attività verranno fatturati dal CCA SA al richiedente sulla base di un rapporto di prestazioni del laboratorio.

Per analisi urgenti verrà richiesto un supplemento pari al 20% del costo analitico. Le prestazioni eseguite fuori orario (prelievi, analisi, consulenze, ...) possono essere soggette a costi aggiuntivi che verranno comunicati al momento della richiesta.

Tutte le fatture dovranno essere saldate entro 30 giorni dalla loro emissione. Scaduto tale periodo si procederà con l'emissione di un sollecito con relativa tassa di chf 20.00 e messa in mora dal 31° giorno con interessi del 5%

Per le richieste da clienti provenienti dall'estero viene richiesto un pagamento anticipato della prestazione.

8. Conservazione dei campioni e dei dati

I campioni vengono conservati confacentemente alle prestazioni richieste. Le registrazioni sono conservate per 5 anni.

9. Reclami

I reclami possono essere inoltrati al CCA SA sia in versione cartacea che elettronica (info@cca-lab.ch). Essi saranno oggetto di un'analisi interna di non-conformità, il cui risultato verrà trasmesso al cliente e sarà insindacabile.

10. Confidenzialità e dovere d'informazione

Tutti i collaboratori del CCA SA, nel quadro della loro funzione, hanno sottoscritto l'osservanza al dovere di confidenzialità. Informazioni su risultati analitici della clientela o altri dati saranno divulgati unicamente con il permesso del cliente stesso.

Il CCA SA richiama comunque le persone responsabili della sicurezza alimentare dei prodotti alimentari e degli oggetti d'uso all'osservanza dell'art. 84 (ODerr.) cpv. 4 nei confronti delle autorità di esecuzione (Dovere di informazione).

+++