

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.a.

C.F./P.IVA 01270510660

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

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO
DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO

<input type="checkbox"/>	Copia non controllata		
<input type="checkbox"/>	Copia Controllata	Nr.	Trasmessa a:

FASE	FUNZIONE	NOMINATIVO	FIRMA
Elaborato da	RQL	Marco Giletti	
Verificato da	RLB	Riccardo Napoleone	
Approvato da	PRE	Ernani Ornello	

INDICE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICHE	PARAGRAFI
01	27.10.2022	Prima emissione	Tutti
02	02.12.2022	Integrazione cap.5.1 Integrazione cap. 5.1.1 Inserimento cap. "Visione Delle Prove Di Laboratorio"	5.1
03	09.06.2023	Aggiornato riferimento Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18	4
04	26.09.2023	Aggiornamento denominazione della modulistica di Sistema	Tutti
05	25.09.2024	Aggiornamento a seguito di dismissione applicativo Eusoft e integrazione rispetto alle procedure di Sistema modificate Inserito capitolo "subappalto prove"	5-6-8
06	05.05.2025	Aggiornamento del numero di accreditamento Accredia Specificati meglio, richieste prove fuori accreditamento, tempi di gestione dei campioni e contro campioni oltre che delle registrazioni tecniche	5 6.1 – 6.2.6
07	14.11.2025	Revisione a seguito di acuti Accredia Integrazione "contenuti minimi del rapporto di prova" Integrazione "formulazione dichiarazioni di conformità"	6.2.1 6.2.2
08	23.12.2025	Integrazione "contenuti minimi del rapporto di prova"	6.2.1
09	22.01.2026	Ridefinizione dell'intero documento in merito alla gestione delle richieste provenienti da Clienti esterni a CAM SpA	Tutti

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO**INDICE**

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2	ACRONIMI UTILIZZATI	4
3	DEFINIZIONI	4
4	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	5
5	SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO	5
6	MODALITÀ OPERATIVE	6
6.1	GESTIONE DELLE RICHIESTE E PROGRAMMAZIONE GENERALE	6
6.1.2	SUBAPPALTO PROVE	6
6.2	RAPPORTO DI PROVA	6
6.2.1	CONTENUTI DEL RAPPORTO DI PROVA	7
6.2.2	TEMPO DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI.....	8
6.2.3	FORMULAZIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITÀ	8
6.2.4	REGOLA DECISIONALE	9
6.2.5.	PRESENTAZIONE DI OPINIONI E INTERPRETAZIONI	10
6.2.6	EMISSIONE DEL RAPPORTO DI PROVA	10
6.2.7	CONSEGNA DEL RAPPORTO DI PROVA	10
6.2.8	ARCHIVIAZIONE DELLE REGISTRAZIONI.....	10
6.2.9	TRASMISSIONE ELETTRONICA DEI RISULTATI.....	10
6.2.10	CORREZIONI DEI RAPPORTI DI PROVA	10
7	UTILIZZO DEI RAPPORTI ED UTILIZZO DEI LOGHI E MARCHI.....	11
8	RISERVATEZZA.....	12
9	GESTIONE DEI RECLAMI	12
10	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	13
11	VISIONE DELLE PROVE DI LABORATORIO	13

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 modalità di erogazione del servizio di prove, dalla programmazione generale dei campionamenti fino all'emissione del Rapporto di Prova.

Il presente regolamento si applica alle attività di prova erogate dal laboratorio CAM SpA, nello specifico, analisi chimiche e microbiologiche, relativamente a:

- acque di scarico in accordo al D.lgs 152/2006 e ss.mm.ii;
- acque di scarico-fosse Imhoff in accordo alla L.R. n°31 del 29/07/2010 e ss.mm.ii;
- acque destinate al consumo umano in accordo al D. L.gs. n. 18/2023 e ss.mm.ii.

I beneficiari sono rappresentati dalla struttura dell'Area Tecnica della società e dei Comuni rientranti nel territorio dell'ATO n°2 Marsicano dell'Abruzzo (35 Comuni del territorio ad esclusione dei Comuni di Canistro e Civitella Roveto che non hanno trasferito la gestione del Servizio Idrico Integrato al CAM SpA) che fruiscono dei servizi del laboratorio stesso, con riferimento alle prove oggetto di accreditamento.


Il presente documento viene messo a disposizione del cliente che lo può in qualsiasi momento scaricare dal [sito web](#) o richiedere su supporto informatico o cartaceo presso gli Uffici del Laboratorio ai contatti riportati nella prima pagina del presente documento.

2 ACRONIMI UTILIZZATI

Acronimo	Descrizione
MSGQ	Manuale del Sistema di Gestione della Qualità del Laboratorio
PRE	Presidente
RGL	Regolamento Generale del Laboratorio
RLB	Responsabile del Laboratorio
RQL	Responsabile Qualità Laboratorio
RCQL	Responsabile Controllo Qualità Laboratorio
SGL	Sistema Gestione del Laboratorio
TL	Tecnico di Laboratorio
TC	Tecnico di Campionamento
AL	Assistente 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.
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.

	RGL	Rev. 09 Del 22.01.2026 Pagina 5 di 13
REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO		

4 **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- Decreto Legislativo n. 18 del 23/02/2023, Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano e ss.mm.ii..
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 Norme in materia ambientale (G.U. n. 88 del 14 aprile 2006).
- Legge Regionale n°31 del 29/07/2010 e ss.mm.ii..
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 “Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura”.
- Regolamento Tecnico Accredia RT-08 “Prescrizioni per l'accreditamento dei Laboratori di prova” Rev.05.

5 **SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO**

Il Laboratorio di CAM S.P.A. è un laboratorio di prova accreditato Accredia con accreditamento n° 01915 Testing 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 delle procedure aziendali inerenti la gestione dei rischi per l'imparzialità e la 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..

L'accreditamento riguarda esclusivamente le prove accreditate. Le prove non accreditate vengono indicate, nella documentazione del Laboratorio, con un asterisco (*).

	RGL	Rev. 09 Del 22.01.2026 Pagina 6 di 13
REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO		

6 MODALITÀ OPERATIVE

6.1 GESTIONE DELLE RICHIESTE E PROGRAMMAZIONE GENERALE

Le richieste possono essere attivate solo a seguito di sottoscrizione di un'apposita convenzione. Le parti, rappresentate dal RLB per il Laboratorio e dai Coordinatori Tecnici per l'Area Tecnica, formalizzano gli accordi all'interno della convenzione e accettano, con la stessa, i requisiti del presente documento.

Il Laboratorio ha l'incarico, da parte del CAM SpA, di eseguire le analisi chimiche e microbiologiche, relativamente a:

- acque di scarico in accordo al D.lgs 152/2006 e ss.mm.ii;
- acque di scarico-fosse Imhoff in accordo alla L.R. n°31 del 29/07/2010 e ss.mm.ii;
- acque destinate al consumo umano in accordo al D. L.gs. n. 18/2023 e ss.mm.ii.

Le prove definite con il cliente si riferiscono a quelle di routine e sono identificate nel MD 310-01 "Elenco Prove", disponibile sul [sito internet](#), su tale elenco sono riportate le prove che il laboratorio è in grado di fornire ed è indicato, tramite il simbolo (*), il metodo non coperto da accreditamento.

Il Responsabile del Laboratorio, sulla base della Programmazione generale dei campionamenti ricevuta dall'Area Tecnica, in conformità ai requisiti legislativi, valuta il numero di prelievi che dovrà essere effettuato in ogni comune e provvede a definire la pianificazione delle attività necessarie a fornire al cliente, nei tempi previsti, i risultati di prova.

In particolare, il Laboratorio predispone il "Piano di campionamento annuale" delle acque consumo umano e acque reflue, in accordo a quanto previsto dalle procedure interne.

La Direzione Tecnica potrà richiedere l'esecuzione di prove aggiuntive non previste dal piano di campionamento, ovvero la ripetizione di prove già effettuate. Il Laboratorio, ove sia possibile effettuare prove aggiuntive, inserirà nella programmazione delle attività di campionamento il prelievo da effettuare. Qualora la richiesta non possa essere evasa nei tempi e nei modi richiesti il Laboratorio comunicherà alla Direzione Tecnica l'impossibilità di effettuare la prova.

Il Cliente potrà eseguire il campionamento in modo autonomo osservando le prescrizioni definite nella IO 310-01 "Campionamento da parte del cliente" Rev. 01, disponibile su sito web o su richiesta del cliente e richiedere l'esecuzione di prove.

6.1.2 SUBAPPALTO PROVE

Il Laboratorio non affida di norma prove in subappalto; ove per situazioni emergenziali, quali guasti o indisponibilità temporanee del personale qualificato all'esecuzione di una prova accreditata, sia necessario affidate temporaneamente una prova ad un laboratorio esterno, il laboratorio a cui viene affidata l'esecuzione della prova deve essere accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per la prova oggetto dell'affidamento, l'iter di gestione dell'approvvigionamento segue quanto definito nelle procedure aziendali.

Il laboratorio provvederà a richiedere l'approvazione del cliente circa le specifiche attività di laboratorio da eseguirsi da parte di fornitori esterni.

6.2 RAPPORTO DI PROVA

I rapporti di prova vengono emessi in conformità a quanto stabilito dalla norma UNI CEI ISO/IEC 17025 e dal Regolamento Accredia RT-08.

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

6.2.1 CONTENUTI DEL RAPPORTO DI PROVA

Il Rapporto di Prova fornisce le seguenti informazioni:

- a) il titolo;
- b) il nome e l'indirizzo del Laboratorio di Prova;
- c) il Cliente e relativo Comune;
- d) data di campionamento;
- e) ora di campionamento;
- f) il punto di campionamento;
- g) identificazione della categoria merceologica (acque di scarico, acque di scarico-fosse Imhoff, acque destinate al consumo umano);
- h) il piano di campionamento
- i) la procedura di campionamento;
- j) identificazione del personale addetto al campionamento;
- k) identificazione del personale addetto all'accettazione del campione;
- l) data di accettazione del campione;
- m) la data di inizio delle prove;
- n) la data di fine della prova;
- o) Note Laboratorio
- p) la data di emissione del Rapporto di Prova;
- q) i risultati delle misurazioni corredati dalle unità di misura;
- r) identificazione del metodo utilizzato;
- s) aggiunte, scostamenti o esclusioni dal metodo (se previste);
- t) una chiara identificazione dei risultati provenienti da fornitori esterni (se previsti)
- u) 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;
- v) identificazione della persona che autorizza il Rapporto di Prova e firme;

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

- (*) I metodi/prove così contrassegnati, non sono accreditati da Accredia.
- La data di ricevimento e accettazione del campione sono coincidenti
- Quando, dopo il nominativo del campionatore non è indicato tra parentesi "Cliente" sta a significare che il personale è interno al Laboratorio CAM.
- I risultati si riferiscono solo al campione sottoposto a prova. Quando il campionamento è eseguito dal Cliente i risultati si riferiscono al campione così come ricevuto.
- Il tempo di conservazione del campione o di eventuali contro-campioni è di 24 ore dal campionamento. Dopo tale periodo saranno smaltiti secondo la legislazione vigente.
- 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 campionamento", "Data campionamento" e "Ora campionamento" e "Campionato da" sono forniti dallo stesso.
- Il Laboratorio non si assume responsabilità circa i dati forniti dal Cliente quando questi possono influenzare la validità dei risultati.
- 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".
- Relativamente alla prova "Richiesta chimica di ossigeno (COD)/Chemical oxygen demand (COD) (0 - 1000 mg/l O₂) Acque di scarico/Waste waters ISO 15705:2002", il laboratorio applica ed ha validato il metodo di prova ISO 15705:2002 solo per la tecnica

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

spettrofotometrica, è escluso il capitolo 10.3 della norma che prevede anche la tecnica titrimetrica.

- Il Laboratorio indica l'incertezza di misura nei seguenti casi: su espressa richiesta del Cliente, quando essa è rilevante per la validità o l'utilizzo dei risultati di prova, quando influisce sulla conformità rispetto ad un limite di specifica.
- Per le prove chimiche l'incertezza estesa (U) è espressa 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.
- I limiti indicati sono in funzione della "Categoria merceologica" ovvero:
 - per le acque di scarico i limiti sono quelli previsti dal D.lgs 152/2006 e ss.mm.ii;
 - per le acque di scarico-fosse Imhoff i limiti sono quelli riportati nella L.R. n°31 del 29/07/2010 e ss.mm.ii;
 - per le acque destinate al consumo umano i limiti sono quelli previsti al D. Lgs. n. 18/2023 e ss.mm.ii.

6.2.2 TEMPO DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI

La conservazione dei campioni a seguito della prova avviene per un periodo di tempo definito contrattualmente o previsto dalle norme applicabili in condizioni ambientali tali da conservare l'integrità per un eventuale riesame;

Il tempo di conservazione del campione o di eventuali contro-campioni è di 24 ore dal prelievo. Dopo tale periodo saranno smaltiti secondo la legislazione vigente.

6.2.3 FORMULAZIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CONFORMITÀ

Il Laboratorio al momento non fornisce dichiarazioni di conformità a una specifica o norma; qualora sia richiesta, il Laboratorio provvederà a documentare sul "Rapporto di prova" la regola decisionale utilizzata, tenendo conto del livello di rischio ad essa associato (per esempio erronea accettazione, erroneo rifiuto, e le ipotesi statistiche) e applica tale regola.

Quando la regola decisionale è dettata dal cliente, da regolamenti o documenti normativi, non sono necessarie ulteriori considerazioni sul livello di rischio.

Il Laboratorio, quando richiesto dal committente, provvederà ad indicare nel "Rapporto di prova" la dichiarazione di conformità in modo tale che essa identifichi chiaramente:

- a) a quali risultati si applica la dichiarazione di conformità;
- b) quali specifiche, norme o parti di esse sono soddisfatte o non soddisfatte;
- c) la regola decisionale applicata (a meno che non sia già contenuta nella norma o nella specifica richiesta).

Il Laboratorio quando fornisce una dichiarazione di conformità a una specifica o norma, documenta sul "Rapporto di prova" tramite il simbolo "●" il parametro non conforme.

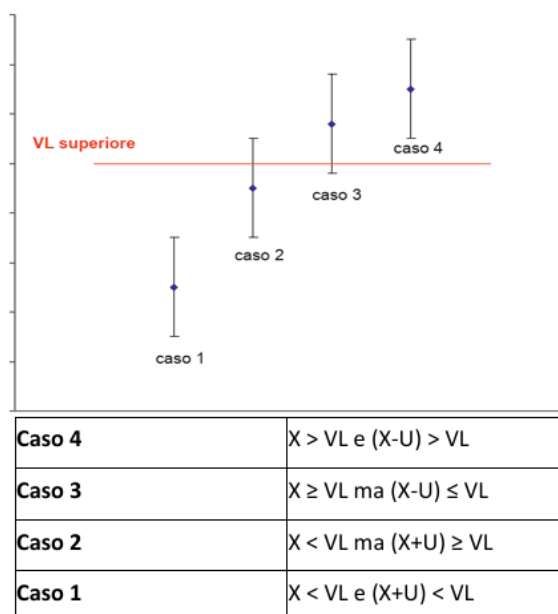
Quando nel rapporto di prova viene riportata una dichiarazione di conformità questa è espressa sulla base delle norme e/o delle specifiche richieste, come concordato con il Cliente in fase di stipula della convenzione.

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

La regola decisionale adottata dal Laboratorio, condivisa ed accettata dal cliente attraverso la stipula della convenzione e l'accettazione del presente regolamento è riportata nel § successivo.

6.2.4 REGOLA DECISIONALE

Nella valutazione dei risultati analitici in riferimento alle specifiche o alle norme di legge applicabili, tenuto conto dell'incertezza di misura, si possono presentare 4 casi, rappresentati nel seguente schema:



Dove:

- VL è il Valore Limite superiore definito dalla specifica o dalla norma, valore da non superare per ottenere la conformità;
- X è il risultato analitico;
- U è l'incertezza estesa riportata nel rapporto di prova.

Salvo specifici casi in cui il committente o gli Enti di controllo richiedano regole decisionali diverse, il Laboratorio, valuta i 4 casi sopra descritti secondo i criteri di seguito riportati.

Caso 1:	il laboratorio emette una dichiarazione di conformità (livello di fiducia superiore al 95%, rischio inferiore al 5%);
Caso 2:	il laboratorio emette una dichiarazione di conformità (con livello di fiducia inferiore a 95 %, rischio superiore a 5%);
Caso 3:	il laboratorio emette una dichiarazione di non conformità (con livello di fiducia inferiore a 95 %, rischio superiore a 5%);
Caso 4:	il laboratorio emette una dichiarazione di non conformità (livello di fiducia superiore al 95%, rischio inferiore al 5%);

Nello specifico in caso di dichiarazione di conformità il Laboratorio riporta sul "Rapporto di prova" la seguente dicitura:

"Il parametro non conforme è identificato nel campo "Limite" tramite il simbolo "●". La regola decisionale adottata è quella riportata nel § 6.2.4 del Regolamento del laboratorio Rev.09".

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO**6.2.5. 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 e, in particolare, sul Rapporto di Prova verrà indicato "Opinioni e interpretazioni – non oggetto dell'accreditamento ACCREDIA".

6.2.6 EMISSIONE DEL RAPPORTO DI PROVA

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.

6.2.7 CONSEGNA DEL RAPPORTO DI PROVA

Ogni mese vengono trasmessi all'Area Tecnica del CAM SpA (Cliente), su supporto informatico predisposto dalla stessa Area Tecnica, i dati relativi a parametri analizzati per ogni punto di campionamento ed il relativo esito.

Annualmente il Laboratorio trasmette all'Area Tecnica del CAM SpA tutti i risultati di prova tabellati (non vengono trasmessi i rapporti di prova).

L'Area Tecnica del CAM SpA può consultare i Rapporti di Prova nella cartella condivisa su repository aziendale messa a disposizione dal Laboratorio. Altresì copia degli originali sono disponibili, in formato cartaceo, su richiesta di copia a mezzo mail al Laboratorio.

6.2.8 ARCHIVIAZIONE DELLE REGISTRAZIONI

I contratti, i Rapporti di prova e le relative registrazioni tecniche vengono conservati all'interno di apposite directory per tutta la durata del contratto e successivamente alla scadenza dello stesso per un tempo minimo di 10 anni.

6.2.9 TRASMISSIONE ELETTRONICA DEI RISULTATI

I dati scaturiti dall'esecuzione della 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 che ne ha controllato la validità ed autorizzato l'emissione.

I Rapporti di prova vengono consegnati entro 10 giorni lavorativi dalla consegna del campione presso il Laboratorio.

6.2.10 CORREZIONI DEI RAPPORTI DI PROVA

I rapporti di prova devono essere corretti e ri-emessi in caso di:

1. utilizzo scorretto o ingannevole del Marchio ACCREDIA o del riferimento all'accreditamento;
2. errori nei risultati di prova;

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

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.

Quanto 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 nelle procedure aziendali per la gestione dei rilievi.

7 UTILIZZO DEI RAPPORTI ED UTILIZZO DEI LOGHI E MARCHI

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, 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.

Si fa presente che nei casi in cui l'accREDITamento è obbligatorio o quando i rapporti di prova devono essere forniti ad una terza parte, non è possibile l'esecuzione di attività come non accreditate (rif. EA 3/01; pto 7.1.1 RT-08 rev.5 EC).

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.

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

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

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.

8 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.

Il Laboratorio, nell'ambito delle attività di accreditamento, è sottoposta ad audit periodici da parte dell'organismo di accreditamento Accredia e, nel corso degli audit, consentirà l'accesso agli auditor di Accredia a dati, informazioni e documenti del cliente necessari per la valutazione della conformità dei processi del Laboratorio ai requisiti di accreditamento; tali informazioni sono comunque tutelate dalle politiche di privacy dell'organismo di accreditamento stesso (vedi regolamenti RG-02 e RG-02-01 Accredia).

9 GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente e tutte le parti interessate (es. comune, cittadino) possono inoltrare un 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 MD 120-02 "Modulo 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.

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.

REGOLAMENTO GENERALE DEL LABORATORIO

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.

10 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.

11 VISIONE DELLE PROVE DI LABORATORIO

Il Laboratorio è a disposizione dei Clienti qualora essi intendano assistere direttamente o tramite un loro rappresentante all'esecuzione delle prove, purché essi svolgano il ruolo tipico di osservatori e quindi non intralcino in alcun modo l'esecuzione della prova, non diano disposizioni, suggerimenti ai Tecnici che effettuano le prove stesse, non circolino nei locali del Laboratorio senza essere accompagnati dal proprio accompagnatore. La richiesta a presenziare deve essere inoltrata alla mail laboratorio@cam-spa.com, in modo da concordare una data di esecuzione delle prove di interesse. La data concordata per l'esecuzione delle prove può essere modificata in qualsiasi momento, ma con adeguato preavviso (almeno tre giorni lavorativi prima).