

Servizio fitosanitario e chimico, ricerca, sperimentazione e assistenza tecnica

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO ANALITICO DEI LABORATORI ACCREDITATI

Premessa

Il Laboratori dell'ERSA effettuano attività di analisi a supporto delle attività dell'Agenzia e dell'Amministrazione Regionale nonché per conto dell'utenza privata.

I Laboratori ERSa sono i seguenti:

- Laboratorio Fitopatologia e Biotecnologie
- Laboratorio Fitofarmaci e contaminanti
- Laboratorio di Chimica Agraria;
- Laboratorio Substrati
- Laboratorio di Nematologia

Si rimanda al sito dell'agenzia (www.ersa.fvg.it) per la descrizione dettagliata di ciascun laboratorio e dei relativi servizi analitici offerti.

Laboratori accreditati

Sono accreditati ACCREDIA il Laboratorio di Fitopatologia e Biotecnologie e il Laboratorio di Fitofarmaci e contaminanti.

Essi sono ubicati presso la sede ERSa di Pozzuolo del Friuli (UD), in via Sabbatini, 5 e sono aperti al pubblico con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

Il presente documento si propone di illustrare le condizioni di fornitura del servizio analitico dei laboratori accreditati nel caso di conferimento di campioni da parte dell'utenza privata (servizio "analitico a sportello").

Accreditamento

I Laboratori sono accreditati dall'ente di accreditamento ACCREDIA (numero di accreditamento 1355) in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

L'elenco delle prove accreditate è disponibile sul sito ERSa oltre che visionabile sul sito ufficiale ACCREDIA (www.accredia.it) accedendo, dalla home page alle pagine *Banche Dati»Accreditamenti»Laboratori di prova* e inserendo nella relativa maschera di ricerca il numero di accreditamento del laboratorio (1355).

L'ERSa ha stipulato con ACCREDIA una convenzione in cui sono dettagliati tutti gli impegni reciproci che regolano l'accredimento. Il Committente ha il diritto di prendere visione della convenzione in vigore e delle prescrizioni contenute nei documenti ACCREDIA.

Per informazioni dettagliate sul significato dell'accredimento, si rimanda al sito ERSa, alla pagina <http://www.ersa.fvg.it/cms/aziende/servizi/laboratori/Accreditamento.html>.

I Laboratori sono a disposizione dei Committenti per qualsiasi informazione sul significato di "prova accreditata", dell'accredimento ACCREDIA e dei requisiti richiesti.

Imparzialità, Riservatezza e Competenza

I Laboratori ERSA hanno adottato procedure atte a garantire la riservatezza e l'imparzialità. Tali procedure sono contenute nel MQ e nella documentazione ad esso allegata.

I Laboratori pongono inoltre particolare attenzione alla competenza del personale addetto alle prove, al fine di garantire la qualità del servizio analitico offerto.

Questi aspetti sono stati evidenziati anche dalla Direzione Generale dell'ERSA, che ha fissato, tra gli obiettivi da perseguire nell'applicazione del Sistema qualità dei propri laboratori, la competenza, l'imparzialità, e la riservatezza degli addetti. Per i dettagli si rimanda alla Dichiarazione della Politica della qualità, disponibile presso i Laboratori.

Campionamento

Non è previsto il campionamento o la raccolta in campo dei campioni da parte del personale dei Laboratori.

I Laboratori forniscono ai Committenti istruzioni sulle corrette modalità di campionamento, imballaggio, etichettatura, conservazione e trasporto dei campioni da sottoporre a prova attraverso i seguenti moduli reperibili presso i laboratori o sul sito ERSA:

- Norme pratiche di campionamento - Laboratorio Fitopatologia e Biotecnologie
- Norme pratiche di campionamento – Laboratorio Fitofarmaci e Contaminanti

Conferimento e Accettazione dei campioni da parte dei Laboratori

I campioni, accompagnati da richiesta scritta, firmata dal Committente, pervengono ai Laboratori tramite il committente stesso, un suo delegato/rappresentante o un suo vettore.

I Laboratori accettano solo ordini chiari ed esaustivi di ogni informazione sia relativa al campione da sottoporre a prova sia relativa al Committente.

Ove non presente una richiesta scritta, i Laboratori mettono a disposizione del Committente il modulo *Richiesta analisi*, reperibile anche sul sito ERSA.

All'arrivo del campione, il personale addetto verifica che lo stesso sia idoneo all'esecuzione delle analisi (quantità, stato di conservazione, imballaggio, etichettatura, dati anagrafici e fiscali del Committente, ecc.) ed assiste il Committente nella definizione delle prove richieste .

Su richiesta del Committente, i Laboratori forniscono chiarimenti sui Metodi di Prova utilizzati per l'analisi.

La sottoscrizione del modulo *Accettazione campioni e preventivo di spesa* (Mod. 04-08-02), di cui viene rilasciata copia al committente, rappresenta per i Laboratori la formalizzazione dell'ordine e l'avvio del campione alla successiva fase analitica.

Il Committente può richiedere l'effettuazione delle prove secondo una certa tempistica o una specifica priorità nell'effettuazione delle stesse. La richiesta sarà accolta compatibilmente con l'organizzazione dell'attività analitica dei Laboratori.

Il modulo *Accettazione campioni e preventivo di spesa* contiene le seguenti informazioni:

- dati anagrafici del committente;
- indicazione dei campi contenenti le informazioni fornite dal committente e dichiarazione in cui il Laboratorio ne declina la responsabilità. Tale dichiarazione sarà riportata anche sul Rapporto di Prova;
- condizioni del campione all'arrivo in laboratorio;

- indicazione dell'eventuale giudizio di conformità richiesto dal committente e, in caso affermativo, definizione della regola decisionale applicata;
- eventuali note cliente;
- le prove richieste e il relativo metodo analitico. Le prove non accreditate sono contrassegnate con asterisco;
- note accettazione in cui il Laboratorio, in caso di scostamenti nelle condizioni del campione, nei metodi di analisi richiesti, ecc. , registra tale informazione, indica i risultati che possono esserne influenzati e riporta una dichiarazione in cui ne declina la responsabilità. La medesima nota sarà riportata nel relativo Rapporto di Prova;
- la data presunta di consegna dei risultati;
- la data di conservazione dei campioni a fine analisi: trenta giorni dalla data di emissione del rapporto di prova, salvo diverse disposizioni di legge, accordi specifici con il committente o specifica instabilità del campione. In tale periodo i Laboratori garantiscono la conservazione dei campioni in condizioni idonee a garantirne l'integrità. Decorso tale termini i campioni verranno avviati allo smaltimento. Il Committente può richiedere in fase di accettazione l'eventuale restituzione dei campioni a fine analisi ovvero tempi di conservazione diversi da quelli prestabiliti;
- significato dell'accredimento e convenzione con ACCREDIA;
- il tempo di conservazione delle registrazioni relative alle prove;
- le tariffe dovute secondo le modalità stabilite dal Tariffario in vigore (disponibile sul sito ERSA);
- informativa sul trattamento dei dati personali e modalità di comunicazione di informazioni riservate relative al committente e alle prove.
- nominativo e firma chi ha effettuato l'accettazione per ERSA;
- firma per accettazione del committente.

Emissione e consegna del rapporto di prova

A conclusione dell'attività analitica i Laboratori rilasciano al Committente un Rapporto di Prova per ciascun campione sottoposto ad analisi.

Il rapporto di prova è contrassegnato dal numero attribuito al campione in fase di accettazione.

I risultati analitici contenuti nel rapporto di prova si riferiscono al solo campione analizzato presso i laboratori ERSA. Il rapporto di prova può essere riprodotto solo integralmente; qualsiasi riproduzione parziale deve essere esplicitamente autorizzata dall'ERSA.

Nel Rapporto di prova non sono riportati consigli, raccomandazioni, opinioni o interpretazioni che saranno eventualmente riportati su altri documenti che evidenzieranno chiaramente che tali consigli, raccomandazioni, opinioni o interpretazioni non sono oggetto di accreditamento.

I Rapporti di Prova vengono consegnati al Committente in forma cartacea, previo pagamento della tariffa prevista, se dovuto.

Conservazione delle registrazioni

Il tempo di conservazione dei rapporti di prova e di tutte la registrazioni relative alle prove (dati grezzi, registrazioni tecniche, richieste analisi, accettazione campione, ecc.) è di dieci anni.

Soddisfazione del committente e reclami

Per i Laboratori ERSA, la soddisfazione del Committente rappresenta un importante elemento di valutazione del servizio offerto. Il monitoraggio e la misura della soddisfazione della committenza sono necessari per individuare strategie di miglioramento.

I Laboratori prendono in considerazione tutti i reclami dei Committenti, sia presentati in forma scritta che verbale. Le procedure per la gestione dei reclami prevedono, in particolare, che tutte le fasi, dalla presa in carico di un reclamo alla sua risoluzione, siano comunicate, ove possibile, all'estensore dello stesso.

Informativa sul trattamento dei dati personali e modalità di comunicazione delle informazioni

L'informativa sul trattamento dei dati personali, emanata ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.lgs. 196/2003, è consultabile presso i Laboratori e reperibile sul sito ERSA (<http://www.ersa.fvg.it/cms/aziende/servizi/laboratori/Privacy.html>)

In particolare, essa prevede che le informazioni relative al committente e alle prove possano essere comunicate a soggetti terzi, laddove previsto da specifica norma di legge, anche senza informarne il cliente.

Aggiornato al 23.01.2020