

Il laboratorio di analisi per le Acque destinate al consumo umano del gruppo CAP, gestore del servizio Idrico Integrato nell’Ambito Città Metropolitana di Milano, si impegna a garantire un elevato livello di qualità dei servizi forniti ai propri clienti. Il seguente documento definisce i requisiti del servizio e costituisce elemento integrativo del contratto “controlla l’acqua di casa tua” che è regolato dalle condizioni riportate sul sito ([www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)).

Il laboratorio è accreditato con certificato ACCREDIA n. 0697 L (sede B) secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Il certificato di accreditamento è disponibile sul sito di ACCREDIA ([www.accredia.it](http://www.accredia.it)).

### Significato di Accredimento

L'*accreditamento* è l'attestazione, da parte di un organismo nazionale, che certifica che un laboratorio soddisfi i requisiti stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei programmi settoriali, per svolgere la propria attività.

ACCREDIA è l'Ente unico nazionale riconosciuto dallo Stato italiano ai fini dell'accreditamento dei laboratori di prova. ACCREDIA, inoltre, fa parte delle reti EA (European co-operation for Accreditation), IAF (International Accreditation Forum) e ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation), firmatarie di Accordi di Mutuo Riconoscimento volti a favorire la libera circolazione dei beni e dei servizi a livello internazionale.

Attraverso l'accreditamento del proprio sistema di gestione e il suo mantenimento con audit annuali da parte di un ente terzo, i Laboratori del gruppo CAP sono in grado di offrire al cliente *garanzia sull'affidabilità* dei propri risultati. ACCREDIA, infatti, valuta e accerta la competenza del laboratorio, applicando i più rigorosi standard di verifica del comportamento e monitorando continuamente nel tempo le prestazioni.

L'accreditamento garantisce il livello di qualità del lavoro di un Laboratorio, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accreditamento è pertanto garanzia di:

- *Competenza tecnica e imparzialità* del personale addetto alle prove
- *Risultati accurati e affidabili*
- *Imparzialità* del Laboratorio

Le parti, intese come responsabile di laboratorio, responsabile della qualità e tecnici di laboratorio, nel rispetto dei principi di accreditamento, si impegnano a perseguire e mantenere quanto segue:

#### 1. **Imparzialità e Riservatezza**

Il personale di Laboratorio garantisce il suo impegno per l'imparzialità e la riservatezza sottoscrivendo sia il documento “Impegno Etico Gruppo CAP,” sia il documento “Politica Integrata\_Sistema di Gestione Integrato”. In particolare, il personale di laboratorio:

- Si impegna ad essere responsabile dell'imparzialità delle attività analitiche che esegue e non intende permettere che pressioni commerciali, finanziarie o pressioni di altra natura, compromettano la sua professionalità.
- Si impegna a garantire la riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui è venuto a conoscenza nel corso della propria attività lavorativa. L'obbligo di riservatezza sulle informazioni confidenziali acquisite durante l'attività di laboratorio è imposto anche ai soggetti con cui il laboratorio intrattiene rapporti contrattuali o di altro genere, mediante specifiche clausole contrattuali o mediante la richiesta di sottoscrizione di patti di riservatezza.

#### 2. **Uso del marchio Accredia**

L'uso del marchio ACCREDIA sui rapporti di prova è ammesso solo se i rapporti di prova contengono risultati di prove accreditate eseguite dal laboratorio.

Il laboratorio segue le prescrizioni dettate dall'RG — 09 Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia nella versione in vigore.

L'utilizzo del Marchio ACCREDIA non comporta da parte di Accredia l'assunzione di responsabilità sui risultati o per qualunque opinione o interpretazione tale responsabilità è riconducibile esclusivamente alla società Gruppo CAP (RG-09 §5.3.14).

### **3. Elenco prove**

Per l'elenco di tutte le prove effettuabili dal laboratorio, accreditate o meno, si rimanda alla sezione allegati del presente documento in cui vengono specificate tutti i parametri previsti dai vari pacchetti analitici acquistabili dal cliente (base, completo e avanzato).

L'elenco di tutte le prove accreditate è consultabile anche nell'apposita sezione del sito di Accredia ([www.accredia.it](http://www.accredia.it)).

### **4. Condizioni di fornitura del servizio**

Il cliente può trovare tutte le informazioni sul sito web ([www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)) e decide, sulla base delle proprie esigenze, di comprare un pacchetto analitico; il servizio ha inizio con l'invio della fotocopia dell'avvenuto pagamento.

### **5. Campionamento**

Il campionamento è a carico del personale di laboratorio che stabilisce con il cliente la data di prelievo del campione.

Il campione deve essere prelevato, conservato e trasportato in maniera da mantenere per quanto possibile inalterate le proprie caratteristiche fino al momento dell'analisi.

### **6. Conservazione campione**

Il laboratorio si impegna a conservare i campioni in maniera idonea fino al termine delle analisi al fine di escludere qualsiasi rischio di alterazione e/o contaminazione che possa compromettere idoneità, concentrazione, purezza e stabilità.

### **7. Trasmissione risultati**

La trasmissione dei risultati avviene tramite l'emissione di un Rapporto di Prova (RdP) firmato per approvazione dal Responsabile del Laboratorio. Il RdP viene inviato elettronicamente al cliente insieme ad un vademecum utile per l'interpretazione dei risultati

### **8. Espressione dei risultati**

Il laboratorio è responsabile esclusivamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi; tali risultati sono rappresentativi unicamente dei campioni ricevuti.

Nel caso si debba confrontare un risultato analitico rispetto ad un limite specificato, il laboratorio adotta le Linee Guida SNPA 34/2021. Inoltre, in conformità al D.lgs. 18/2023:

1. l'incertezza di misura non viene utilizzata come tolleranza supplementare per i valori di parametro.
2. Il confronto con il valore di parametro viene effettuato previo arrotondamento del risultato con lo stesso numero di cifre decimali riportato nel decreto stesso.

Inoltre, nel caso in cui il dato ottenuto dal laboratorio superi il limite specificato, tale superamento viene evidenziato nei rapporti di prova con un triangolo a sfondo nero a lato del risultato.

L'*intervallo di incertezza* (GUIDA EURACHEM/ CTAC CG 4) rappresenta la dispersione dei valori che possono essere ragionevolmente attribuiti al parametro misurato qualora siano state considerate tutte le sorgenti d'errore.

L'incertezza estesa, riportata sui Rapporti di prova, viene calcolata applicando un fattore di copertura ( $k=2$ ) che indica una selezione del livello di fiducia pari al 95%. Pertanto, il risultato ottenuto dal laboratorio ricade statisticamente nel 95% dei casi all'interno dell'intervallo di fiducia calcolato.

Il rischio di formulare una errata dichiarazione di conformità, per valori prossimi al limite di legge, può arrivare fino al 50% utilizzando l'approccio di accettazione semplice (SNPA 34/2021 Regola 3).

Nel caso in cui il metodo risulti non esatto questo contributo viene considerato all'interno del calcolo dell'incertezza. Il laboratorio non applica al risultato finale il fattore di recupero.

#### **9. Tempi di consegna risultati**

Il servizio di analisi “controlla l’acqua di casa tua” ha dei chiari intervalli di tempo per tutto il servizio erogato; nello specifico 14 giorni lavorativi per l’esecuzione delle analisi e l’invio del rapporto di prova per i pacchetti Base e Completo mentre, per il pacchetto Avanzato, l’esecuzione delle analisi e l’invio del rapporto di prova viene effettuato entro 21 giorni lavorativi.

#### **10. Reclami e Soddisfazione del cliente**

Al fine di migliorare il servizio analitico, nel caso si ravvisino anomalie, il cliente può trasmettere un reclamo al laboratorio attraverso un’e-mail a [reclami@gruppocap.it](mailto:reclami@gruppocap.it).

Inoltre, il cliente può compilare il modulo allegato “Questionario soddisfazione del cliente laboratorio di analisi” per esprimere un giudizio sull’operato del laboratorio.

#### **ALLEGATI**

n. Allegato	Titolo	n.ro pagine
1	Parametri analizzati per i vari pacchetti previsti dal servizio “Controlla l’acqua di casa tua”	2

**ALLEGATO 1**

PARAMETRO	METODO ANALITICO	ACCREDITAMENTO
<b>CONTROLLO BASE</b>		
Colore, Odore	Metodo di prova interno	NO
pH	APAT CNR IRSA 2060 Man 29 2003	SI
Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man 29 2003	SI
Durezza Totale	APAT CNR IRSA 2040A Man 29 2003	NO
Residuo secco a 180°C	MI I LAB 93 Rev.0 2021	NO
Cloro residuo	Metodo colorimetrico (Kit)	NO
Sodio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Magnesio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Alluminio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Ferro	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Escherichia Coli	UNI EN ISO 9308-1:2017	SI
Enterococchi Intestinali	UNI EN ISO 7899-2:2003	SI
Batteri Coliformi	UNI EN ISO 9308-1:2017	SI
<b>CONTROLLO COMPLETO</b>		
Colore, Odore	Metodo di prova interno	NO
pH	APAT CNR IRSA 2060 Man 29 2003	SI
Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man 29 2003	SI
Durezza Totale	APAT CNR IRSA 2040A Man 29 2003	NO
Residuo secco a 180°C	MI I LAB 93 Rev.0 2021	NO
Cloro residuo	Metodo colorimetrico (Kit)	NO
Sodio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Calcio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Magnesio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Alluminio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Ferro	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Silice (SiO <sub>2</sub> )	MI I LAB 77 Rev. 5 2024	SI
Cloruri	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Nitrati	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Nitriti	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Solfati	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Fluoruri	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Cloriti	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Ammonio	APAT CNR IRSA 3030 Man 29 2003	SI
Escherichia Coli	UNI EN ISO 9308-1:2017	SI
Enterococchi Intestinali	UNI EN ISO 7899-2:2003	SI
Batteri Coliformi	UNI EN ISO 9308-1:2017	SI
<b>CONTROLLO AVANZATO</b>		
Colore, Odore	Metodo di prova interno	NO
pH	APAT CNR IRSA 2060 Man 29 2003	SI
Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man 29 2003	SI
Durezza Totale	APAT CNR IRSA 2040A Man 29 2003	NO
Residuo secco a 180°C	Metodo di prova interno	NO

PARAMETRO	METODO ANALITICO	ACCREDITAMENTO
Cloro residuo	Metodo colorimetrico (Kit)	NO
Boro	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Sodio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Magnesio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Alluminio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Fosforo	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Potassio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Calcio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Vanadio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Cromo totale	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Manganese	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Ferro	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Nichel	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Rame	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Zinco	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Arsenico	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Selenio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Cadmio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Antimonio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Bario	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Mercurio	UNI EN ISO 17294 2:2023	NO
Piombo	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Cromo (VI)	MI I LAB 64 Rev. 7 2024	SI
Silice (SiO <sub>2</sub> )	MI I LAB 77 Rev. 5 2024	SI
Freon 11	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	NO
Freon 141	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	NO
Freon 113	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	NO
1,1-Dicloroetilene	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Cloroformio	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Tetracloruro di Carbonio	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Tricloroetilene	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Tetracloroetilene	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Bromodichlorometano	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Dibromoclorometano	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Bromoformio	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
1,1,2-Tricloroetano	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
1,2-Dibromoetano	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Metilcloroformio	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CAA036	SI
Escherichia Coli	UNI EN ISO 9308-1:2017	SI
Enterococchi Intestinali	UNI EN ISO 7899-2:2003	SI
Batteri Coliformi	UNI EN ISO 9308-1:2017	SI
Legionella	UNI EN ISO 11731:2017	SI