

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 sia che un laboratorio soddisfi i requisiti stabiliti da norme armonizzate che 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. Riservatezza

Il personale del laboratorio, sottoscrivendo l'Impegno Etico del Gruppo CAP, 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 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.

#### 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 unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi.

Nel caso si debba confrontare un risultato analitico rispetto ad un limite specificato, il laboratorio si è dato le seguenti regole e come previsto dal DM 14/06/2017 l'incertezza di misura non sarà considerata nella valutazione di conformità:

- Se il limite di riferimento è superato il risultato verrà riportato nel rapporto di prova con un triangolo a sfondo nero a lato del risultato.

L'*intervallo di incertezza* (ILAC\_G8\_09\_2019) 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.

In conformità al D.lgs 31 / 01 i risultati riportati nel RdP e nel LIMS sono espressi con lo stesso numero di decimali indicato dalla normativa.

#### **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	PROVA ACCREDITATA
<b>CONTROLLO BASE</b>		
Colore, Odore	Metodo interno	NO
pH	APAT CNR IRSA 2060 Man 29 2003	SI
Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man 29 2003	SI
Durezza	APAT CNR IRSA 2040A Man 29 2003	NO
Residuo secco a 180°C	Metodo di prova interno	NO
Cloro libero	Metodo interno – kit	NO
Escherichia Coli	APAT CNR IRSA 7030F Man 29 2003	SI
Enterococchi	APAT CNR IRSA 7040C Man 29 2003	SI
Batteri coliformi a 37°C	Rapporti ISTISAN 2007/05 pag 58 Met ISS A 006B	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	APAT CNR IRSA 2040A Man 29 2003	NO
Residuo secco a 180°C	Metodo di prova interno	NO
Cloro libero	Metodo di prova interno	NO
Alluminio, Ferro, Calcio, Sodio, Magnesio	UNI EN ISO 17294 2:2016	SI
Silice (SiO <sub>2</sub> )	MI I LAB 77 Rev. 1 2020	SI
Cloruri, Nitrati, Nitriti, Solfati, Fluoruri, Cloriti	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Ammonio	APAT CNR IRSA 4030 Man 29 2003	NO
Escherichia Coli	APAT CNR IRSA 7030F Man 29 2003	SI
Enterococchi	APAT CNR IRSA 7040C Man 29 2003	SI
Batteri coliformi a 37°C	Rapporti ISTISAN 2007/05 pag 58 Met ISS A 006B	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	APAT CNR IRSA 2040A Man 29 2003	NO
Residuo secco a 180°C	Metodo di prova interno	NO
Cloro libero	Metodo di prova interno	NO
Boro, Sodio, Magnesio, Alluminio, Fosforo, Potassio, Calcio, Vanadio, Cromo, Manganese, Ferro, Nichel, Rame, Zinco, Arsenico, Selenio, Cadmio, Antimonio, Bario, Mercurio, Piombo	UNI EN ISO 17294 2:2016	SI
Cromo (VI)	MI I LAB 64 Rev. 1 2019	SI
Silice (SiO <sub>2</sub> )	MI I LAB 77 Rev. 1 2020	SI
Cloruri	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Nitrati	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

PARAMETRO	METODO ANALITICO	PROVA ACCREDITATA
Nitriti	Rapporti ISTISAN 2007/31 Met. ISS CBB037	SI
Bicarbonato	Metodo di prova interno	NO
Ammonio	APAT CNR IRSA 4030 Man 29 2003	NO
Composti organoalogenati (Freon 11, Freon 141, Freon 113, 1,1-Dicloroetilene, Cloroformio, Metilcloroformio, Tetracloruro di carbonio, Tricloroetilene, Tetracloroetilene, Bromodichlorometano, Dibromoclorometano, Bromoformio, 1,1,2-Tricloroetano, 1,2-Dibromoetano)	APAT CNR IRSA 5150 Man 29 2003	SI
Escherichia Coli	APAT CNR IRSA 7030F Man 29 2003	SI
Enterococchi	APAT CNR IRSA 7040C Man 29 2003	SI
Batteri coliformi a 37°C	Rapporti ISTISAN 2007/05 pag 58 Met ISS A 006B	SI
Legionella	UNI EN ISO 11731:2017	SI