

CONDIZIONI GENERALI D'ANALISI

Il Laboratorio cantonale (di seguito LC) fornisce, a pagamento, i suoi servizi analitici nell'ambito del controllo autonomo (p.es. per le aziende dell'acqua potabile). Valgono le seguenti condizioni generali di analisi:

- a) ogni prestazione analitica del LC deve essere preventivamente concordata: ad eccezione di acque potabili consegnate da aziende e di casi urgenti, di regola, **non si accettano campioni presentati allo sportello o inviati per posta senza preavviso**;
- b) scopo e obiettivi dell'incarico sono una prestazione analitica **nell'ambito del controllo autonomo** del cliente. Le prestazioni analitiche possono essere erogate esclusivamente se compatibili con i compiti istituzionali;
- c) su richiesta, il LC fornisce indicazioni su procedure, tecniche e/o metodi di campionamento e di conservazione ed eventualmente anche i materiali necessari all'esecuzione di un campionamento ottimale. Il prelievo del campione è a carico e sotto la responsabilità del cliente;
- d) l'imballaggio, il trasporto e la consegna dei campioni sono sotto responsabilità del cliente. I campioni devono essere trasportati in modo tale da non subire variazioni di temperatura o altri parametri, che potrebbero inficiare il risultato analitico. L'analisi farà sempre comunque riferimento alla situazione del campione al momento della consegna. I campioni possono essere conferiti allo sportello del LC negli orari di apertura;
- e) per permettere la corretta redazione del rapporto di prova, il campione deve sempre essere consegnato accompagnato dal **formulario richiesta analisi** (messo a disposizione dal LC) oppure da una distinta a forma di elenco completo di tutti i dati riferiti ai campioni e ai punti di prelievo;
- f) la responsabilità del LC inizia al momento della ricezione dei campioni presso la nostra sede (via Mirasole 22, 6500 Bellinzona);
- g) il LC è accreditato dal servizio di accreditamento svizzero (SAS) secondo gli standard previsti dalla norma SN EN ISO/IEC 17025 (numero di accreditamento: STS 0467). L'accREDITAMENTO prevede il rispetto di requisiti tecnici e organizzativi, l'affidabilità e la riproducibilità delle procedure adottate, l'adeguatezza della strumentazione utilizzata, la competenza del personale e l'imparzialità del giudizio tecnico;
- h) il LC utilizza metodi riconosciuti da organizzazioni internazionali (CEN, AOAC, ISO, AFNOR, DIN) o metodi validati internamente. L'elenco delle prove accreditate, sono consultabili sul sito internet del SAS (<https://www.sas.admin.ch/sas/it/home.html>). I limiti di deteazione e quantificazione e la valutazione dei dati sono quelli relativi ai metodi usati. Su richiesta, dettagli sui metodi, sui limiti e sulla valutazione sono sempre e comunque a disposizione del cliente;
- i) i risultati delle analisi saranno comunicati al cliente tramite rapporto di prova (di regola uno per ogni campione consegnato) nel più breve tempo possibile (tenuto conto dei tempi tecnici dell'analisi). In caso di non conformità grave (laddove vi può essere potenziale pericolo per il consumatore) il risultato sarà comunicato al cliente immediatamente. Per agire in questo modo il cliente deve segnalarci il nominativo di uno o più responsabili, un numero di telefono o l'indirizzo di posta elettronica appropriato, dove è possibile raggiungerlo;
- j) nel caso in cui il rapporto di prova contenga, oltre ai risultati di prove accreditate, anche analisi non accreditate, queste ultime saranno opportunamente evidenziate;

- k) il LC esegue, di regola, le analisi necessarie in modo proprio e indipendente. Laddove alcune analisi non possano essere eseguite in proprio, è possibile uno specifico incarico ad altri laboratori di prova specializzati. In questi casi il LC si assumerà la responsabilità delle attività eseguite da terzi e il cliente sarà preventivamente informato sulla situazione. Nel rapporto di prova, i risultati forniti da istituti esterni saranno chiaramente evidenziati. La documentazione che riguarda un incarico in subappalto sarà conservata in modo analogo a quella inerente alla propria attività;
- l) la documentazione aggiornata che riguarda le prestazioni analitiche per terzi è pubblicata sul sito internet del LC. In particolare sono scaricabili i **tariffari**, le **regole decisionali** applicate per valutare la conformità dei campioni, le **istruzioni per i prelievi** e i **formulari di richiesta analisi**;
- m) non è prevista la restituzione al cliente dei campioni analizzati. Di regola, i campioni sono eliminati al termine della redazione del rapporto di prova. Nel caso di non conformità grave, essi saranno mantenuti congelati a -18°C fino alla scadenza della data di consumo o vendita;
- n) la fatturazione avviene di volta in volta, per ogni consegna di campioni con relativo formulario di richiesta analisi, all'indirizzo specificato nella scheda di registrazione del cliente. La decisione, caso per caso, su un'eventuale riduzione della tariffa o su un'eventuale rinuncia alla fatturazione è di responsabilità della direzione del LC;
- o) richieste a posteriori di **riemissione di rapporti di prova** per cause estranee al LC o di rifattura a indirizzi diversi da quelli indicati dal cliente nella scheda di registrazione, implicano il pagamento di **spese amministrative supplementari di Fr. 22.00**;
- p) variazioni dei tariffari sono pubblicate sul sito internet del LC e comunicate tempestivamente al cliente oggetto di un contratto specifico; in assenza di comunicazione il costo della prestazione resta invariato di anno in anno;
- q) i risultati delle analisi sono di proprietà del cliente e non possono essere divulgati da parte del LC se non in forma anonima e nell'ambito di valutazioni statistiche d'interesse pubblico generale;
- r) eventuali reclami da parte del cliente devono essere tempestivamente comunicati al LC (dss-lc@ti.ch) e saranno trattati conformemente ai requisiti della norma SN EN ISO/IEC 17025;
- s) il cliente ha sempre il diritto di visionare la documentazione relativa al campione analizzato, che sarà mantenuta nei nostri archivi per due anni;
- t) a tutela della salute dei consumatori, in caso di constatazione di non conformità, il LC si riserva di intervenire nell'ambito della propria competenza legale per ripristinare una situazione conforme;
- u) eventuali informazioni supplementari sui parametri analizzati, sul costo delle analisi, sui tempi di consegna dei campioni ed esecuzione delle analisi saranno tempestivamente comunicate al cliente;
- v) il LC si riserva la facoltà di modificare nel tempo le presenti condizioni generali di analisi. Sono applicabili le condizioni vigenti al momento della consegna dei campioni.