

Il laboratorio di analisi per le Acque reflue della società ALFA, gestore del servizio Idrico Integrato della provincia di Varese, 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 dei contratti e convenzioni stipulate con il *cliente interno* (settore depurazione) e con il *cliente esterno* (altri gestori del servizio idrico).

Il laboratorio è accreditato con certificato ACCREDIA n. 1854 L 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 soddisfa 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, il Laboratorio del gruppo Alfa è 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 della società Alfa, 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.

#### 3. Elenco prove

Per l'elenco di tutte le prove effettuabili dal laboratorio, accreditate o meno, si rimanda alla sezione allegati del presente documento; l'elenco delle prove accreditate è consultabile anche nell'apposita sezione del sito di Accredia ([www.accredia.it](http://www.accredia.it)).

#### 4. Stipulazione contratto

Per il *cliente interno* non vengono stipulati contratti; il laboratorio esegue le analisi in conformità al Programma annuale di campionamento redatto dal Responsabile di Laboratorio in collaborazione con la Direzione depurazione/fognatura secondo i contenuti della normativa in vigore e le esigenze del cliente, che definisce le frequenze di prelievo e di analisi ed i controlli analitici.

Per i *clienti esterni* - gestori del servizio idrico - vengono sottoscritte apposite convenzioni oppure viene inviato, sulla base della specifica richiesta del cliente, un preventivo di analisi di cui si richiede formale accettazione.

#### 5. Campionamento

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

Nel caso dei *clienti interni*, il campionamento delle acque reflue, ai fini del monitoraggio, è a carico del personale dedicato al Settore Conduzione Acque Reflue mentre per gli scarichi industriali è di competenza del personale dell'Ufficio Scarichi Industriali.

Nel caso dei *clienti esterni* - altri gestori - il campionamento è a carico del cliente salvo diverse indicazioni contrattuali.

Per i campioni di cui il laboratorio non sia responsabile del campionamento sarà sempre riportata la nota sul Rapporto di Prova (RdP) *"il campione è stato analizzato così come ricevuto"*.

#### 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 a meno di differenti accordi contrattuali sottoscritti con il cliente.

#### 7. Validazione dei risultati

Tutti i risultati vengono registrati sul software Sample Manager Water LIMS (aLIMS) che garantisce e consente di seguire in ogni momento il percorso dei campioni dal loro prelievo fino all'emissione del Rapporto di Prova, assicurando la tracciabilità dei risultati e della loro validazione. Dopo l'inserimento di tutti i risultati delle prove nel SW LIMS, il Responsabile del laboratorio ne verifica il contenuto e valida i risultati stessi.

#### 8. Conservazione registrazioni

Il Laboratorio conserva le registrazioni tecniche, quali ad esempio quaderni di analisi, elaborati analitici, etc., nonché le registrazioni informatiche gestite tramite SW LIMS per un periodo di almeno cinque (5) anni salvo diverse prescrizioni normative o accordi presi con il cliente in fase contrattuale.

#### 9. Trasmissione risultati

La trasmissione dei risultati varia a seconda che il cliente sia interno o esterno e sulla base degli accordi contrattuali.

Per i *clienti interni* la visualizzazione del software LIMS è consentita in sola lettura. I risultati sono da intendersi provvisori e non definitivi sino alla certificazione del campione da parte del Responsabile di Laboratorio. La certificazione del campione avviene tramite chiusura del campione su LIMS oppure tramite emissione di Rapporti di Prova (come descritto nel capoverso successivo per i clienti esterni).

Per i *clienti esterni* si emette un documento finale (Rapporto di Prova, RdP), firmato per approvazione dal Responsabile del Laboratorio, che può riportare o meno il marchio Accredia (in accordo con l'RG-09) a seconda che l'elenco delle analisi eseguite comprenda o meno prove accreditate. Il RdP viene inviato elettronicamente al cliente.

#### 10. Espressione dei risultati

Il laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi e tutti i risultati analitici sono rappresentativi unicamente dei campioni ricevuti.

Le informazioni analitiche, come definito nel paragrafo precedente, sono messe a disposizione del cliente o tramite il Rapporto di Prova o tramite SW LIMS e si riferiscono esclusivamente al materiale sottoposto ad analisi e ai parametri analizzati e non costituiscono pertanto ispezione e/o certificazione di prodotto.

Nel caso si debba confrontare un risultato analitico rispetto ad un limite specificato, il laboratorio si è dato la seguente regola:

1. Il laboratorio applica le Linee Guida SNPA 34/2021 per il confronto tra il dato ottenuto dal laboratorio con il limite di legge;
2. la conformità al limite di legge è dichiarata per confronto del dato analitico ottenuto, a cui è associata l'incertezza di misura, per la dichiarazione di "non conformità" o "non non conformità" 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%.

Il livello di rischio di dichiarare non conforme un campione in effetti conforme è pari a 2,5%; (SNPA 34/2021 Regola 1, approccio oltre ogni ragionevole dubbio).

## 11. Tempi di consegna risultati

Per i *clienti interni* i risultati vengono consegnati con tempistiche differenti in base alle tipologie analitiche e nello specifico: analisi chimiche ordinarie 6 giorni lavorativi; parametri microbiologici 48 h.

Per i *clienti esterni* la tempistica di restituzione dei risultati viene concordata con il cliente alla stesura del contratto o in base alle tempistiche definite dalle convenzioni stipulate.

Nei casi di urgenza, concordati in fase contrattuale nel caso di *cliente esterno* o in base ad accordi presi con il cliente interno, il laboratorio si impegna ad inviare il Rapporto di Prova nel minor tempo possibile compatibilmente con i tempi tecnici di esecuzione delle analisi.

## 12. Subappalto

Eventuali subappalti di prove o altre fasi del processo sono attivati esclusivamente previa informazione e accordo con il cliente.

## 13. Reclami

Al fine di migliorare il servizio, nel caso si ravvisino anomalie, il *cliente (interno ed esterno)* può trasmettere un reclamo al laboratorio attraverso la pagina web: [www.alfavarese.it/reclami](http://www.alfavarese.it/reclami) e suggerimenti oppure [reclami@alfavarese.it](mailto:reclami@alfavarese.it)

## 14. Soddisfazione del cliente

È previsto il monitoraggio periodico della soddisfazione dei *clienti interni ed esterni* tramite la compilazione di un apposito modulo inviato annualmente tramite e-mail.

## 15. Gestione del rischio

Il Laboratorio, così come previsto dalla UNI CEI EN ISO/IEC 17025, ha l'esigenza di pianificare e attuare azioni che affrontino rischi e opportunità per accrescere l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, conseguendo risultati migliori e prevenendo gli effetti negativi.

Il laboratorio determina i fattori che potrebbero fare deviare i suoi processi e il suo sistema di gestione per la qualità dagli obiettivi pianificati e mette in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità, quando esse si presentano.

## 16. ALLEGATI

n. Allegato	Titolo	n.ro pagine
Tabella 1	Parametri analizzati in matrice Acque Reflue	1

**TABELLA 1 Laboratorio sede B - Legnano**

<b>Parametri analizzati in matrice Acque Reflue</b>		
<b>PARAMETRO</b>	<b>METODO ANALITICO</b>	<b>PROVA ACCREDITATA</b>
<b>Parametri chimico fisici</b>		
pH	APAT CNR IRSA 2060 Man. 29/2003	NO
Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man. 29/2003	NO
Temperatura	APAT CNR IRSA 2100 Man. 29/2003	NO
Colore	APAT CNR IRSA 2020 A Man. 29/2003	NO
Odore	APAT CNR IRSA 2050 Man 29/2003	NO
Solidi Sospesi Totali	APAT CNR IRSA 2090 B Man 29/2003	SI
BOD <sub>5</sub>	APHA Standard Methods for Examination of Waterand Wastewater 2019 5210 D	SI
COD	ISPRA 5135 Man 117 2014	SI
Azoto ammoniacale	APAT CNR IRSA 4030B Man. 29/2003	SI
Azoto totale	UNI 11658:2016	NO
Fosforo totale	UNI 11757:2019	NO
Azoto totale	UNI 11759:2019	SI
Fosforo totale	M.U. 2252:2008	SI
<b>Metalli con ICP comprensive di digestione acida</b>		
Alluminio	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Arsenico	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Bario	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	NO
Boro	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Cadmio	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Cromo	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Ferro	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Manganese	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Nichel	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Piombo	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Rame	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
Zinco	APAT CNR IRSA 3010 Man.29 2003 + APAT CNR IRSA 3020 Man.29 2003	SI
<b>Anioni in Cromatografia Ionica N</b>		
Fluoruri	APAT CNR IRSA 4020 Man. 29/2003	NO
Cloruri	APAT CNR IRSA 4020 Man. 29/2003	SI
Nitrati – Azoto Nitrico	APAT CNR IRSA 4020 Man. 29/2003	SI
Nitriti – Azoto Nitroso	APAT CNR IRSA 4020 Man. 29/2003	SI
Solfati	APAT CNR IRSA 4020 Man. 29/2003	SI

<b>Composti organici</b>		
Tensioattivi anionici (MBAS)	Metodica Interna: KIT LANGE LCK 432	NO
Tensioattivi non-ionici (TBPE)	Metodica Interna: KIT LANGE LCK 333	NO
Grassi e Olii	APHA Standard Methods for Examination of Water and Wastewater Ed 23rd 2017 5520 B	NO
Idrocarburi totali (Indice di idrocarburi)	UNI EN ISO 9377-2:2002	NO
Solventi Alogenati	EPA 5021A 2014 + EPA 8260D 2018	NO
Solventi Aromatici	EPA 5021A 2014 + EPA 8260D 2018	NO
Solventi Azotati	EPA 5021A 2014 + EPA 8260D 2018	NO
<b>Parametri microbiologici</b>		
Escherichia Coli	APAT CNR IRSA 7030 F Man 29 2003	SI
<b>Parametri ecotossicologici</b>		
Valutazione della tossicità acuta con Daphnia magna Straus (Cladocera, Crustacea)	UNI EN ISO 6341:2013	NO