

Il laboratorio di analisi per le Acque destinate al consumo umano di ALFA S.r.l., 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 acquedotto) e con il *cliente esterno*.

Il laboratorio è accreditato con certificato ACCREDIA n. 1854 L (sede A) secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Il certificato di accreditamento è disponibile sul sito di ACCREDIA (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.

In accordo a Regolamento Generale RG — 09 “Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia” nella versione in vigore, il Marchio ACCREDIA o qualunque riferimento all'accreditamento non deve essere utilizzato in modo tale da creare l'impressione che ACCREDIA accetti la responsabilità per il risultato della prova, o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare, o che ACCREDIA dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto.

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 di ALFA S.r.l., 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).

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 Settore Conduzione acque potabili, condiviso con il laboratorio acque potabili e trasmesso agli enti di controllo dal Settore Conduzione.

Per i *clienti esterni* vengono sottoscritte apposite convenzioni/contratti 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 destinate al consumo umano, ai fini del monitoraggio, è a carico del personale del laboratorio e del personale dedicato al settore acquedottistico.

Nel caso dei *clienti esterni* il campionamento è effettuato dal cliente stesso o, in caso di diverse indicazioni contrattuali, può essere eseguito dal personale di Laboratorio facente capo alla direzione ricerca e sviluppo.

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 Laboratory Information Management System (SW LIMS) 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 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 nel seguente modo nei rapporti di prova con un triangolo a sfondo nero a lato del risultato. Nel SW LIMS il dato analitico fuori limite è riportato nella maschera del LIMS in carattere rosso barrato

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.

In conformità al D.lgs. 18/2023 i risultati riportati nel RdP e nel LIMS sono espressi con lo stesso numero di decimali indicato dalla normativa.

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 (es: pH, conducibilità, solventi clorurati, metalli, anioni) 72h, parametri microbiologici 96h, legionella 14gg.

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 un'e-mail 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 email.

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
1	Parametri analizzati in matrice Acque Destinate al Consumo Umano	3

ALLEGATO 1

Parametri analizzati in matrice Acque Destinate al Consumo Umano		
PARAMETRO	METODO ANALITICO	PROVA ACCREDITATA
Parametri chimico fisici		
pH	APAT CNR IRSA 2060 Man.29 2003	SI
Conducibilità	APAT CNR IRSA 2030 Man.29 2003	NO
Durezza	CALCOLO	NO
Torbidità	EPA 180.1	SI
Ammonio (NH ₄)	APAT CNR IRSA 4030 B Man 29 2003	NO
Alcalinità	APAT CNR IRSA 2010 Man 29 2003	NO
Bicarbonati	APAT CNR IRSA 2010 Man 29 2003	NO
TOC	UNI EN 1484:1999	NO
Residuo secco a 180°C	CALCOLO	NO
Analisi spettrometriche in ICP-MS		
Alluminio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Antimonio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Arsenico	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Bario	UNI EN ISO 17294 2:2023	NO
Boro	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Cadmio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Calcio	UNI EN ISO 17294 2:2023	NO
Cromo	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Ferro	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Magnesio	UNI EN ISO 17294 2:2023	NO
Manganese	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Mercurio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Nichel	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Piombo	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Potassio	UNI EN ISO 17294 2:2023	NO
Rame	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Selenio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Silice	UNI EN ISO 17294 2:2023	NO
Sodio	UNI EN ISO 17294 2:2023	NO
Vanadio	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Zinco	UNI EN ISO 17294 2:2023	SI
Fosforo totale	UNI EN ISO 17294 2:2023	NO
Cationi in Cromatografia Ionica		
Ammonio (NH ₄)	APAT CNR IRSA 3030 Man 29 2003	SI
Anioni in Cromatografia Ionica		
Clorati	UNI EN ISO 10304-4:2022	SI

Parametri analizzati in matrice Acque Destinate al Consumo Umano		
PARAMETRO	METODO ANALITICO	PROVA ACCREDITATA
Cloriti	UNI EN ISO 10304-4:2022	SI
Cloruri	APAT CNR IRSA 4020 Man.29 2003	SI
	UNI EN ISO 10304-4:2022	SI
Fluoruri	APAT CNR IRSA 4020 Man.29 2003	NO
	UNI EN ISO 10304-1:2009	SI
Nitrati	APAT CNR IRSA 4020 Man.29 2003	SI
	UNI EN ISO 10304-1:2009	SI
Nitriti	APAT CNR IRSA 4020 Man.29 2003	SI
	UNI EN ISO 10304-1:2009	SI
Solfati	APAT CNR IRSA 4020 Man.29 2003	SI
	UNI EN ISO 10304-1:2009	SI
Analisi spettrofotometria UV-Vis		
Cromo (VI)	APAT CNR IRSA 3150C Man 29 2003	NO
Cloro libero	Metodo colorimetrico (KIT)	NO
Analisi spettrofotometria ELISA		
Microcistine (MCs)	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 101 Met ISS.BGA.044	NO
Composti organici		
Benzene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 179 Met ISS CAA 004	SI
Toluene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 179 Met ISS CAA 004	NO
Etilbenzene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 179 Met ISS CAA 004	NO
Stirene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 179 Met ISS CAA 004	NO
o xilene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 179 Met ISS CAA 004	NO
m+p xilene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 179 Met ISS CAA 004	NO
Tricloroetilene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	SI
Tetracloroetilene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	SI
Tricloroetilene + Tetracloroetilene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Bromoformio	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Me tISS CAA 036	SI
1,2,3-tricloropropano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
1,1-dicloroetilene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Diclorometano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Trans-1,2-dicloroetilene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
1,1-dicloroetano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Cis-1,2-dicloroetilene	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
1,2-dicloropropano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Cloroformio	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	SI
1,1-tricloroetano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO

Parametri analizzati in matrice Acque Destinate al Consumo Umano		
PARAMETRO	METODO ANALITICO	PROVA ACCREDITATA
Tetracloruro di carbonio	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
1,2 -dicloroetano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	SI
1,2-dibromoetano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Bromodichlorometano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	SI
1,1,2-tricloroetano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Dibromoclorometano	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	SI
Trialommetani totali	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Freon 113	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Freon 12	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Freon 141	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Freon 11	RAPPORTI ISTISAN 07/31 pag 174 Met ISS CAA 036	NO
Parametri microbiologici		
Escherichia Coli	UNI EN ISO 9308-1:2017	SI
Enterococchi	UNI EN ISO 7899-2:2003	SI
Batteri coliformi a 37°C	UNI EN ISO 9308-1:2017	SI
Computo delle colonie a 22°C	UNI EN ISO 6222:2001	SI
Clostridium Perfringens (spore comprese)	UNI EN ISO 14189:2016	NO
Legionella spp e pneumophila	UNI EN ISO 11731:2017	NO