

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI DEL DIPARTIMENTO REGIONALE LABORATORI

Rev.	Data	Redatto	Approvato
0	30/12/2022	F.to A.P. Cattin	F.to A. Benassi

### 1. L'ACCREDITAMENTO

Il Dipartimento Regionale Laboratorio – Multi sito è accreditato da ACCREDIA (n. 0838L) secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018. L'elenco aggiornato delle prove accreditate e dei relativi metodi analitici utilizzati è consultabile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it) nella sezione "banche dati" oppure tramite link presente sul sito [www.ARP.VI](http://www.ARP.VI) nell'area Servizi Ambientali/Qualità. L'accreditamento è regolamentato da apposita convenzione ed è il riconoscimento formale della competenza tecnica e della serietà professionale del Laboratorio ad effettuare specifiche prove in conformità a determinate norme o regolamenti tecnici. L'accreditamento dimostra la competenza tecnica del DRL ad effettuare specifiche prove indicati nello scopo e campo dell'accreditamento. L'accreditamento prevede il rispetto di requisiti tecnici e organizzativi, l'affidabilità e la riproducibilità delle procedure adottate, l'adeguatezza della attrezzatura e strumentazione utilizzata, la competenza e la riservatezza del personale, nonché l'imparzialità del giudizio tecnico. ARPAV ha stipulato una convenzione di accreditamento con ACCREDIA in cui sono dettagliati tutti gli impegni reciproci che regolano l'accreditamento.

### 2. APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

La richiesta di effettuazione di prove o di prestazione di servizi al DL, deve essere eseguita in forma scritta. Possono essere stipulate apposite convenzioni per l'esecuzione di prestazioni a pagamento previste a tariffario o anche a condizioni differenti, ovvero contratti nella forma dell'offerta e accettazione dell'offerta stessa.

Con la firma dell'offerta/richiesta di analisi, il Cliente delega il Laboratorio alla scelta del metodo da utilizzare. Nel caso di prove effettuabili con metodologie multiple, il Laboratorio si riserva di scegliere il metodo più appropriato secondo i seguenti criteri:

- definizione del metodo più idoneo in relazione alla matrice ed alla finalità dell'analisi (limiti di legge).
- precedenza, ove possibile, ai metodi accreditati rispetto a quelli non accreditati;

Qualora il Cliente definisca a priori lo specifico metodo da utilizzare è tenuto a comunicarlo preventivamente al Laboratorio all'atto della sottoscrizione dell'offerta/richiesta di analisi.

Il contenuto di eventuali accordi in variazione delle condizioni generali sarà di volta in volta concordato per iscritto tra le parti che ne dovranno, altresì, precisare l'ambito di applicazione. Il prezzo delle prestazioni è quello indicato nel "Tariffario" pubblicato sul sito web dell'ARPAV Link: <https://www.arpa.veneto.it/arpav/tariffario-arpav-2022>. Nulla è dovuto nel caso in cui ARPAV - DRL non sia in grado, per questioni tecniche, di effettuare il servizio richiesto.

### 3. TERMINI DI PAGAMENTO

Il pagamento degli esami richiesti va effettuato a favore di ARPAV – DRL – Laboratorio di (TV, VE, VR), al ricevimento della fattura, utilizzando il canale PagoPA, previsto dalla legge n. 8 del 28/02/2020.

Al momento dell'invio della fattura saranno fornite indicazioni sulle modalità elettroniche di pagamento.

Il pagamento degli esami richiesti si effettua al ricevimento della fattura elettronica con le modalità previste dalla normativa vigente con PagoPA.

Il pagamento va effettuato a favore di: **ARPAV – DRL**.

In caso di mancato pagamento il DRL trasmetterà documentazione al proprio Ufficio legale per il recupero credito. Le fatture elettroniche sono trasmesse secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

### 4. GIUDIZIO DI CONFORMITA' E REGOLA DECISIONALE

A fronte di esplicite richieste del cliente sono emesse dichiarazioni di conformità, espresse secondo quanto previsto in specifici regolamenti e documenti normativi o, in assenza di questi, secondo quanto dettato dal cliente.

L'incertezza di misura stimata, per le prove quantitative, viene indicata sul rapporto di prova solo se espressamente richiesto dal cliente o quando il suo valore influenza la conformità ad un limite di legge.

### 5. RAPPORTI DI PROVA E DOCUMENTAZIONE TECNICA

I Rapporti di Prova (RDP) vengono consegnati al cliente tramite modalità concordate: pec, e-mail, brevi manu, altre modalità. Su richiesta del cliente o per motivi di giustificata urgenza, il DL può comunicare l'esito di analisi, seppure in presenza di altri esami non ancora conclusi, provvedendo ad emettere un RDP provvisorio. Nel caso fosse necessario correggere un RDP dopo la sua emissione, il DL provvede ad emettere un nuovo RDP che annulla e sostituisce il precedente denominandolo "Sostitutivo del Rapporto di prova n°.....rev.." e indicando il tipo di modifica apportata rispetto al RDP originale. Il RDP revisionato viene trasmesso al cliente con lettera di trasmissione. I Rapporti di Prova, le Relazioni Tecniche e le registrazioni delle prove stesse saranno conservati per un periodo minimo di 5 anni, salvo diverse disposizioni di legge, nel qual caso prevalgono queste ultime. I Rapporti di Prova e le Relazioni Tecniche non possono essere riprodotti in modo parziale, non possono essere utilizzati, in tutto o in parte, a scopo pubblicitario o promozionale senza esplicita autorizzazione da parte del Laboratorio. Il Laboratorio è responsabile della gestione di tutte le informazioni ottenute o generate durante lo svolgimento delle sue attività. Le informazioni verranno

conservate, con scrupolosa riservatezza, oltre che utilizzate esclusivamente per l'esecuzione del servizio.

Qualora la comunicazione delle informazioni sia richiesta per legge o a seguito di accordo tra le parti, il laboratorio informerà il cliente in merito a quanto comunicato.

### 6. CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI DA PARTE DEL LABORATORIO

Dal momento del ricevimento del campione e in tutte le successive fasi di conservazione e manipolazione, il DL prende le opportune precauzioni per preservare le condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche dei campioni e prevenire alterazioni che possono invalidare i risultati, quali ad esempio contaminazione o deterioramento. Salvo che non sia stato diversamente convenuto, il DL acquisisce la proprietà del campione consegnato, pertanto il cliente non può pretendere la restituzione dello stesso o di quanto ne residua dopo l'analisi. La conservazione dei campioni è funzione della loro stabilità: tempi e modalità di conservazione sono definiti ad insindacabile giudizio del DL, salvo disposizioni di legge o normative vincolanti.

Terminate le analisi convalidate dal dirigente, salvo termini di legge (ad esempio in caso di revisioni di analisi) o requisiti normativi o diversi accordi scritti con il richiedente (previsti in contratto o in sede di riesame dello stesso, sempre che il trattamento del campione e/o i risultati non implicino rischio sanitario), i campioni oggetto di analisi, se non completamente utilizzati per le attività di prova, saranno eliminati. Nel caso di campioni ufficiali con esito favorevole delle analisi, i campioni sono conservati come previsto dalle procedure di DL, salvo differenti disposizioni di legge o indicazioni scritte da parte del Cliente. Per i campioni ufficiali con esito non favorevole, l'eliminazione dei campioni restanti può avvenire solo dopo autorizzazione scritta dell'Ente prelevatore (ASL, NAS, altro) Tempi di conservazione più lunghi di quelli indicati dovranno essere richiesti dal Cliente e concordati con il Laboratorio. I campioni non accettati dal Laboratorio per cause imputabili al Cliente (documentazione e/o richieste incomplete, morosità, ecc) saranno conservati per un periodo massimo di 20 giorni. I campioni per i quali il Cliente non abbia preventivamente chiesto la restituzione, sono smaltiti secondo la normativa vigente (D.lgs. n. 152/2006 e s.m.i.).

### 7. METODI DI PROVA

Su richiesta del cliente il DL fornisce chiarimenti sui metodi o sulle procedure di prova in uso. Qualsiasi scostamento emerso successivamente rispetto a quanto concordato in fase di riesame delle richieste, viene segnalato al cliente. I metodi di prova in uso presso i laboratori il DL sono scelti facendo riferimento a procedure normate da leggi o specifiche tecniche in vigore (ad esempio norme ISO, metodi ufficiali in vigore, metodi emessi dai Centri di referenza). Qualora non esistesse una normativa vincolante o i metodi normalizzati fossero assenti o non compatibili con le risorse disponibili o con le esigenze delle richieste del cliente, si utilizza un metodo di prova sviluppato dal laboratorio (metodo interno). I laboratori addetti al controllo ufficiale, utilizzano metodi indicati dalla normativa cogente o altri metodi per i quali è stata dimostrata l'equivalenza delle prestazioni rispetto ai metodi indicati nella normativa cogente.

### 8. OBBLIGO DI RISERVATEZZA E INFORMAZIONI VARIE

Le parti si obbligano a non divulgare a terzi la documentazione oggetto della prestazione e ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza in occasione del contratto medesimo e ciò anche dopo la cessazione per qualsiasi motivo dello stesso. È fatto salvo l'obbligo di segnalazione all'Autorità sanitaria competente nei casi previsti dalla legge o nei casi in cui l'esito possa rappresentare un rischio sanitario.

Le parti si obbligano a mantenere verso terzi la massima riservatezza e il segreto d'ufficio su quanto concerne la struttura organizzativa aziendale dell'altra parte, sui risultati delle prove, relativamente alla identità dei partecipanti e su ogni altra informazione acquisita nello svolgimento delle proprie mansioni.

Quando al DL è richiesto per legge, o quando è contrattualmente autorizzato a comunicare informazioni riservate, il cliente o le singole persone interessate sono informati circa le informazioni fornite, a meno che ciò sia proibito dalla legge.

### 9. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO DEL DL

Il DL opera come terza parte indipendente da qualsiasi interesse e garantisce che il proprio personale operi senza alcuna pressione o sollecitazione esterna che possa influenzare i risultati o i giudizi tecnici delle proprie attività. I dirigenti e i dipendenti del DL osservano e rispettano le disposizioni contenute del Codice di Comportamento dei dipendenti Pubblici (DPR 16.4.2013, n. 62) e nel Codice etico e di comportamento dell'ARPAV approvato con DCS n. 81 del 31/03/2021 pubblicata nel sito web istituzionale al seguente link: <https://www.arpa.veneto.it/servizi/qualita> La legge n. 190/2012 prescrive alle Pubbliche amministrazioni di adottare le misure necessarie per la lotta ai fenomeni di malamministrazione e corruzione.

Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione (PTPCT) adottato dall' ARPAV è pubblicato sul sito web istituzionale: <https://www.arpa.veneto.it/servizi/qualita>