

Informativa clienti

L'accreditamento Accredia attesta la competenza tecnica relativamente alle prove per le quali il laboratorio ha richiesto ed ottenuto il riconoscimento in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, assicurando sia la competenza tecnica che l'imparzialità e riservatezza del personale, oltre all'adeguatezza delle apparecchiature e della struttura in cui vengono eseguite le prove. Tali peculiarità vengono periodicamente verificate durante le visite ispettive pianificate che comportano controlli sulle prove oggetto di accreditamento e sul Sistema di Gestione della Qualità.

I controlli sulle acque destinate al consumo umano (ADCU) sono eseguiti in ottemperanza al D.Lgs. vo 18/2023 e quelli su acque reflue secondo quanto prescritto dal T.U. 152/06 e dai regolamenti vigenti in materia.

I Clienti che intendono affidare ad Alto Calore Servizi attività di prova, contattano il laboratorio aziendale formalizzando richiesta di preventivo con pec all'indirizzo direzione@pec.altocalore.it.

I clienti che intendono affidare ad Alto Calore attività di prova sono informati sulle procedure di gestione, sulle procedure operative sui metodi, sulla trasmissione dei Rapporti di Prova (RdP) e su tutto ciò che impatta sul sistema di accreditamento.

Ovvero:

La Società, per l'effettuazione dei controlli previsti dalle normative di settore ed in particolare dal D.lgs. 152/2006 e s.m.i. e dal Dlgs 18/23, si avvale di proprio Laboratorio. Alcune determinazioni analitiche sono affidate all'esterno e regolamentate da apposita convenzione: l'affidatario è accreditato secondo la Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 per i parametri affidati e/o opera in conformità alla suddetta Norma.

Il campionamento è a cura del personale di Alto Calore secondo le procedure IO 01 PO 03 ed IO 01 PO 02, redatte sulla base di documentazione scientifica applicabile; tali Istruzioni sono fornite al cliente che manifesta volontà di campionare con proprio personale. Nel caso il campionamento non sia effettuato da personale del laboratorio, i risultati ottenuti si

considerano riferiti al campione così come ricevuto in laboratorio. Il laboratorio declina la propria responsabilità sui risultati calcolati considerando i dati di campionamento forniti dal cliente; in tali casi la denominazione o qualsiasi altro riferimento del campione sono forniti a cura e responsabilità del cliente.

Il laboratorio, salvo disposizioni di legge o prescrizioni di metodi e/o diversi accordi scritti con i Clienti, dichiara la conformità a valori di parametro (ove esistenti) in base al solo risultato analitico ottenuto, indipendentemente dall'incertezza estesa e/o intervallo di confidenza stimati; ciò comporta un livello di rischio di formulare una valutazione di conformità non corretta pari al 50% (documento ILAC-G8:09/2019).

Il campione è conservato non oltre la data di fine prove così come riportata nel Rapporto di prova, tenendo conto dei tempi previsti dalle metodiche applicate.

I costi applicati sono quelli riportati nel tariffario aziendale e non si applicano sconti.

I rapporti di prova sono inviati al cliente ed accompagnati da un modulo mod.11 PGQ 08 "Misurazioni analisi e Miglioramento-Modulo Clienti" (https://altocalore.it/wp-content/uploads/2025/06/ModuloClienti_rev2.pdf) ove il Cliente può esprimere reclami relativi alle attività del laboratorio o eventuali considerazioni relative al grado di soddisfazione ed inviarlo alla pec direzione@pec.altocalore.it.

I reclami o le considerazioni relative al grado di soddisfazione saranno oggetto di valutazione finalizzata al miglioramento del servizio offerto. E' disponibile, su richiesta, a qualsiasi parte interessata, il processo di trattamento dei reclami pervenuti al laboratorio attraverso il suddetto modulo.

Il cliente presa visione dell'offerta e delle procedure collegate accetta il preventivo e stipula apposita convenzione con Alto calore Servizi ove è riportato integralmente quanto indicato nella presente informativa.

Alla convenzione vengono allegati, il piano di campionamento (se richiesto), il modulo Misurazioni analisi e Miglioramento, il tariffario e l'elenco parametri e metodi dove c'è evidenza delle prove accreditate e delle prove affidate all'esterno.

Il laboratorio aziendale trasmette al Cliente e, ove dovuto, agli organi competenti sul territorio gestito, i relativi Rapporti di Prova. I Rapporti di prova e le registrazioni a supporto dei dati inclusi nello stesso vengono conservate per un periodo di anni cinque.

In laboratorio sono disponibili tutte le informazioni relative al rapporto di prova emesso.

In base ai parametri rilevati, in caso di anomalie, la Società si attiva tempestivamente per eliminare eventuali disfunzioni ed eventualmente suggerire gli opportuni interventi qualora i medesimi dovessero esulare dalle proprie competenze, ciò al fine di ripristinare le condizioni di conformità.

Dal sito web aziendale è possibile accedere, cliccando sul riferimento ACCREDIA del laboratorio, alla banca dati ACCREDIA e visionare l'elenco aggiornato delle prove accreditate e scaricare il certificato di accreditamento.

Dal sito è possibile visionare il tariffario, l'elenco di tutte le prove eseguibili, comprese quelle affidate all'esterno ed i metodi di prova adottati (in ogni caso riportati sui rapporti di prova).

In ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 – Codice in materia di protezione dei dati personali - i dati personali forniti direttamente dai clienti o comunque acquisiti nell'ambito dell'attività di gestione, possono formare oggetto di trattamento da parte di Alto Calore Servizi S.p.A. Le finalità del trattamento riguardano l'espletamento delle attività connesse al contratto, alla successiva gestione dei relativi adempimenti amministrativi, contabili e fiscali, incluse tutte le procedure pre e post contrattuali, oltre all'esecuzione degli obblighi previsti dalla normativa al momento vigente, cui Alto Calore Servizi S.p.A. è sottoposta.

L'interessato può rifiutarsi di conferire i propri dati al titolare del trattamento ancorché la disponibilità delle informazioni sia necessaria alla corretta ed efficace tenuta del rapporto contrattuale; quindi, un eventuale rifiuto potrà compromettere in parte o in tutto il rapporto contrattuale stesso.

Il trattamento dati si rende necessario ai sensi dell'art. 6 del sopra richiamato Regolamento UE 2016/679, al comma 1, lettere b), c) ed f).

I dati degli interessati verranno trattati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza, utilizzando strumenti manuali o automatizzati anche mediante l'inserimento in

banche dati, elenchi e liste idonei alla memorizzazione, gestione e trasmissione dei dati, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento delle predette finalità. In ogni caso, le modalità utilizzate saranno idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza in conformità alle disposizioni previste dall'art. 32 GDPR.

Il Titolare del trattamento conserva e tratta i dati personali per il tempo strettamente necessario ad adempiere alle finalità indicate.

Significato dell'Accreditamento ed Utilizzo del Marchio ACCREDIA

Il Laboratorio di Alto Calore Servizi SpA ha accreditato prove con Accredia con numero di accreditamento n. 01752 in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 ed in ottemperanza a tutte le prescrizioni cogenti applicabili (ove previste).

ACCREDIA - riconosciuto dallo Stato il 22 dicembre 2009 - nasce dalla fusione di SINAL e SINCERT, come Associazione senza scopo di lucro. Con ACCREDIA, l'Italia ha recepito il Regolamento del Parlamento Europeo n. 765 del 9 luglio 2008 che - dal 1 gennaio 2010 - è applicato per l'accreditamento e la vigilanza del mercato in tutti i Paesi UE.

Ogni Paese europeo ha il suo Ente di accreditamento.

E - in Italia - ACCREDIA è l'Ente Unico di accreditamento designato dal Governo.

ACCREDIA è - per l'Italia - l'organismo che agisce quale garante super partes della competenza, indipendenza e imparzialità e verifica la qualità tecnica ed organizzativa dei Laboratori nell'esecuzione delle prove.

ACCREDIA garantisce che il Laboratorio è in grado di eseguire le prove oggetto dell'accreditamento secondo quanto previsto dalle relative norme o metodi di prova e - per queste - verifica sia la competenza tecnica che l'imparzialità del Personale, oltre all'adeguatezza delle apparecchiature e della struttura in cui vengono eseguite. Tali attività vengono periodicamente verificate mediante attività di auditing sulle prove oggetto dell'accreditamento e sul sistema di gestione della qualità.

L'adesione al processo di accreditamento comporta precisi impegni da parte del Laboratorio, formalizzati in una convenzione stipulata tra ACCREDIA ed Alto Calore Servizi Spa; tutte le parti interessate possono visionare sul sito www.altocalore.it, e, su richiesta presso i locali del laboratorio, la Convenzione con ACCREDIA (<https://altocalore.it/wp-content/uploads/2025/05/ConvenzioneACCREDIA2024.pdf>);

Tra questi è formalizzato l'obbligo che ogni riferimento all'accREDITamento non debba essere inteso come assunzione di responsabilità da parte di ACCREDIA.

Utilizzo del marchio:

Tutti i Rapporti di Prova emessi dal laboratorio presentano il marchio combinato Accredia/ILAC. Il marchio è apposto in alto a destra di ogni pagina del Rapporto di Prova. Il logo aziendale viene posto in alto a sinistra, per evitare sovrapposizioni che potrebbero creare confusione concettuale. L'apposizione segue le regole definite dall'ente di accreditamento, come riportato dall' RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del logo e del marchio ACCREDIA". Il laboratorio si assume l'onere di sorvegliare il corretto uso del Marchio ACCREDIA da parte dei propri Clienti/Utenti dei servizi accreditati. Il laboratorio è tenuto a segnalare ad ACCREDIA qualsiasi uso improprio o abuso del marchio o dei riferimenti all'accREDITamento di cui venga a conoscenza.

Il Marchio ACCREDIA viene apposto su tutti i Rapporti di prova emessi dal laboratorio in quanto contenenti i risultati di attività eseguite nell'ambito dell'accREDITamento ottenuto dal Laboratorio; i rapporti di prova contengono anche risultati di attività non accreditate: questi vengono indicati da un asterisco, accompagnato dalla dichiarazione "prova non oggetto di accREDITamento ACCREDIA". Il Marchio ACCREDIA e qualunque riferimento all'accREDITamento non vengono apposti su un campione di prova o un prodotto (o parte di esso) o utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto. Il Marchio ACCREDIA non viene utilizzato sui documenti relativi a sole attività non accreditate (o sospese), o ad altre attività del

Laboratorio che non sono oggetto di accreditamento (es. consulenze), né su lettere di accompagnamento relative ad attività non accreditate, né su relazioni, perizie, né altra documentazione tecnica diversa da rapporti di prova. I tariffari, l'elenco dei parametri e metodi di prova, i preventivi, che riportano il riferimento all'accREDITamento, indicano con chiarezza quali attività sono incluse nell'accREDITamento attraverso l'apposizione di un asterisco segnalante le prove non oggetto di accREDITamento. Il riferimento all'accREDITamento o il marchio Accredia non devono essere utilizzati dai clienti del laboratorio, né possono essere utilizzati nella documentazione concernente un prodotto, o essere riportati su un prodotto. I clienti che svolgono attività commerciale di attività accreditate (es. società di consulenza, intermediari) che devono emettere rapporti di prova con risultati forniti dal laboratorio Alto Calore servizi, non possono utilizzare il Marchio ACCREDIA o il riferimento all'accREDITamento del laboratorio che ha eseguito le prove.

I clienti non possono in alcun modo utilizzare il marchio ACCREDIA sulle offerte di servizi accreditati, ma possono citare il riferimento all'accREDITamento, riportando il numero di accREDITamento e la ragione sociale del Laboratorio Alto calore Servizi che è riportato nel rapporto di prova emesso.

Il Laboratorio informa opportunamente i propri clienti su questa limitazione, durante la sottoscrizione della convenzione, e ne sorveglia l'applicazione. Sulle offerte dei servizi accreditati non si utilizza il marchio ACCREDIA, ma si cita il riferimento all'accREDITamento, riportando il numero di accREDITamento.

Data 30/06/2025