



S.A. Servizio Ambiente S.r.l.

Sede Legale:

Via C. Romani, 2
20091 Bresso (MI)

C.F./P.IVA 02583960121

Uffici e Laboratorio:

Via Cattaneo, 9
21013 Gallarate (VA)

Telefono: +39 0331.782901**PEC:** servizioambiente.srl@pec.it**Sito:** www.servizioambiente.it

CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DEI SERVIZI		CGF
Data emissione: 16/09/2022	Versione n. 14	

PREMESSA

Ai fini contrattuali si intende per:

“Servizio Ambiente” (SA): la società “S.A. Servizio Ambiente S.r.l.”, con sede operativa in Gallarate, via Cattaneo n. 9 (sede legale in Bresso, via C. Romani, 2), P.I. e C.F. 02583960121, con legale rappresentante Giuliano Visconti e Oliviero Minisini come procuratore speciale della società;

“Cliente”: la persona fisica o giuridica destinataria delle prestazioni professionali erogate dalla società Servizio Ambiente, individuato specificamente nel contratto.

Il laboratorio della società Servizio Ambiente è accreditato ACCREDIA secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 con il n. 0633; ogni fase delle attività aziendali è pertanto disciplinata dal Manuale Qualità e dalle Procedure Gestionali, nel rispetto delle norme di riferimento.

L’accreditamento riguarda prove sulle seguenti matrici:

acque destinate al consumo umano, acque di piscina, acque di scarico, acque sotterranee, altre matrici acquose per ricerca di Legionella, materiali solidi, materiali/manufatti edili e rifiuti; il significato di accreditamento è dettagliato all’interno del documento “Lettera informativa Accredia” e tale documento, insieme all’elenco completo delle prove accreditate, è riportato nel sito dell’azienda alla pagina ANALISI DI LABORATORIO.

Quanto disciplinato dalle presenti condizioni generali viene applicato al rapporto tra Servizio Ambiente ed il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le parti in forma scritta.

CONTRATTO

Il contratto tra Servizio Ambiente ed il Cliente ha per oggetto prestazioni professionali di carattere tecnico nei settori della protezione dell’ambiente, dell’igiene del lavoro e dell’autocontrollo nel settore alimentare. Le prestazioni possono essere effettuate presso la sede del Cliente e/o presso la sede di Servizio Ambiente e possono prevedere il campionamento di matrici destinate al laboratorio di analisi o l’effettuazione di misure o altre tipologie di rilievi presso la sede del Cliente.

La stipulazione del contratto si articola nelle seguenti fasi:

- Ricezione della richiesta del Cliente, in forma scritta o verbale;
- Emissione dell’offerta da parte di Servizio Ambiente;
- Accettazione dell’offerta o emissione di un ordine specifico da parte del Cliente;
- Inizio delle attività.

Nel caso di divergenze tra i contenuti dell’offerta e l’ordine del Cliente, Servizio Ambiente si riserva di sospendere l’esecuzione delle attività oggetto di contraddittorio, fino a nuovo accordo.

ASPETTI ECONOMICI

Le quotazioni dei servizi forniti da Servizio Ambiente sono contenute all’interno del *Listino*, disponibile presso la segreteria.

Tutti i prezzi indicati nei documenti contrattuali si intendono al netto di IVA.



S.A. Servizio Ambiente S.r.l.

Sede Legale:

Via C. Romani, 2
20091 Bresso (MI)

C.F./P.IVA 02583960121

Uffici e Laboratorio:

Via Cattaneo, 9
21013 Gallarate (VA)

Telefono: +39 0331.782901**PEC:** servizioambiente.srl@pec.it**Sito:** www.servizioambiente.it

Le modalità di pagamento sono indicate nell'offerta.

Richieste di analisi di laboratorio o interventi sul campo aventi carattere di urgenza comportano una maggiorazione del 50% sui prezzi indicati.

PROPRIETÀ DEL CLIENTE

SA si impegna ad avere la massima cura della proprietà del Cliente posta sotto il proprio controllo o utilizzata per lo svolgimento delle attività oggetto del contratto, a non divulgare o comunque a non utilizzare informazioni inerenti l'attività del Cliente, alla sua organizzazione ed a quant'altro verrà a conoscenza durante l'erogazione dei servizi, compresi i dati analitici ottenuti nel corso dell'attività di laboratorio/campionamento.

Il trattamento dei dati che riguardano il Cliente viene effettuato, nell'ambito della banca dati elettronica e/o cartacea di S.A. Servizio Ambiente S.r.l., nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento (UE) 679/2016 in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza.

SA riconosce che i servizi erogati sono di esclusiva proprietà del Cliente.

I materiali forniti dal Cliente possono consistere, ad esempio, in:

- campioni da sottoporre a prova;
- schede di sicurezza di prodotti;
- specifiche di lavorazione;
- distinte di prodotti finiti o semilavorati;
- planimetrie;
- copie di autorizzazioni o di dichiarazioni;

Le proprietà del Cliente possono essere fornite su qualunque supporto; si intendono proprietà del Cliente anche le proprietà intellettuali.

SA non si assume responsabilità per perdite o danneggiamento delle proprietà del Cliente poste a propria disposizione, per cause non imputabili alle proprie infrastrutture o all'operato del proprio personale.

ACCESSO DEL CLIENTE AL LABORATORIO

L'accesso ai locali del laboratorio è consentito solo al personale autorizzato (REL, RS, RSQ, tecnici, direzione).

Persone estranee all'azienda vengono ammesse nei locali del laboratorio solo se accompagnate dalle persone autorizzate, dopo essersi registrate sul "Registro visitatori S.A. Servizio Ambiente". I visitatori vengono messi a conoscenza di eventuali comportamenti di sicurezza da adottare nelle zone di prova / taratura.

Il personale interno deve accompagnare gli ospiti durante tutta la visita e deve avere particolare accortezza affinché sia garantita la protezione e la riservatezza delle informazioni e dei materiali di altri clienti.

RICHIESTA DI PROVE DI LABORATORIO

La richiesta di analisi di laboratorio deve essere accompagnata dal modulo RICHIESTA DI PROVA, fornito direttamente dalla società Servizio Ambiente, o da modulo proprio del Cliente, conforme per contenuti a quello in uso presso la società scrivente.

Le richieste di prove e le prestazioni di campo devono essere inoltrate alla suddetta società con un congruo anticipo di tempo (almeno una settimana), al fine di consentire la programmazione delle attività.



S.A. Servizio Ambiente S.r.l.

Sede Legale:

Via C. Romani, 2
20091 Bresso (MI)
C.F./P.IVA 02583960121

Uffici e Laboratorio:

Via Cattaneo, 9
21013 Gallarate (VA)

Telefono: +39 0331.782901

PEC: servizioambiente.srl@pec.it
Sito: www.servizioambiente.it

CAMPIONAMENTO

SA mette a disposizione i propri tecnici, nonché le necessarie attrezzature e strumentazioni per le attività di campionamento, trasporto e conservazione di campioni, in accordo alle specifiche di campionamento aziendali, redatte secondo le norme vigenti e la buona prassi.

In caso di campionamento effettuato dal cliente (o dal committente), SA si impegna a fornire, all'interno dell'offerta o in allegato alla stessa, adeguate istruzioni affinché il cliente sia nelle condizioni di operare correttamente.

Il cliente/committente, nell'accettazione dell'offerta, si impegna ad effettuare il campionamento secondo le indicazioni che sono state fornite. In caso di scostamenti, SA non avrà alcuna responsabilità sulla rappresentatività del campione rispetto alla situazione reale, rimanendo unicamente responsabile della bontà dei risultati di prova ottenuti sul campione così come ricevuto.

ACCETTAZIONE DEI CAMPIONI PRESSO IL LABORATORIO

La data di accettazione del campione corrisponde a quella di presa in carico del materiale da parte del laboratorio.

In fase di accettazione viene valutata l'idoneità dei contenitori e il quantitativo di campione; qualora, a seguito di campionamento da parte del cliente, i campioni venissero consegnati al laboratorio oltre i tempi definiti dalle metodiche di campionamento (non permettendo così il rispetto delle tempistiche di esecuzione delle analisi), o in contenitori non idonei, o ancora in quantitativi non sufficienti, SA chiederà al cliente l'autorizzazione a procedere con le analisi; nel caso in cui il cliente autorizzi a procedere, nelle note a piè di pagina del rapporto di prova verrà indicata la motivazione della non conformità del campione e quali risultati potrebbero essere stati influenzati da tale non conformità.

L'invio di un quantitativo eccessivo di campione rispetto alle necessità concordate comporta la restituzione dell'eccesso al cliente, con aggravio delle spese di spedizione.

METODI DI PROVA

Le prove di laboratorio ed i campionamenti ambientali sono condotti secondo i metodi indicati nel Sistema Qualità aziendale o secondo specifiche procedure documentate fornite dal cliente.

Il laboratorio si riserva la possibilità, rispetto a quanto indicato in offerta, di introdurre modifiche ai metodi di prova, sulla base di variazioni nei testi di riferimento e di aggiornamenti ufficiali delle metodiche stesse.

Su richiesta del cliente, SA può fornire chiarimenti o dettagli relativamente ai metodi di prova utilizzati.

ELABORAZIONE DEI DATI

I dati grezzi derivanti dalle prove di laboratorio vengono elaborati dai tecnici di SA, eventualmente con l'ausilio di software dedicati.

Su richiesta del cliente, possono essere forniti stampati, elaborati grafici o altri documenti attestanti le fasi di elaborazione.

SA è direttamente responsabile dell'affidabilità dei sistemi di elaborazione, mantenuti sotto controllo mediante procedure codificate.



S.A. Servizio Ambiente S.r.l.

Sede Legale:

Via C. Romani, 2
20091 Bresso (MI)
C.F./P.IVA 02583960121

Uffici e Laboratorio:

Via Cattaneo, 9
21013 Gallarate (VA)

Telefono: +39 0331.782901

PEC: servizioambiente.srl@pec.it
Sito: www.servizioambiente.it

QUALIFICAZIONI DEI SERVIZI

SA si impegna a mantenere un adeguato livello qualitativo dei servizi offerti attraverso:

- la qualificazione degli operatori, sottoposti a periodi di addestramento ed aggiornamento professionale, nonché attività periodiche di monitoraggio durante l'intero periodo di attività;
- la qualificazione dei processi produttivi, attraverso la codifica delle attività in procedure ed istruzioni operative;
- la qualificazione delle apparecchiature e delle infrastrutture, mantenute e, ove necessario, tarate, secondo la pianificazione.

TEMPISTICA DELLE ANALISI

La tempistica dei lavori sarà concordata con il cliente e definita nell'ambito dell'offerta, in funzione della consistenza dei servizi richiesti. Qualunque variazione nei tempi di analisi deve essere concordata tra le parti e comunicata agli operatori interessati.

RESPONSABILITÀ SUI RISULTATI

- Prelievo del campione effettuato dal cliente:

Il cliente, con l'accettazione dell'offerta, accetta anche le condizioni di campionamento che sono state fornite. Pertanto, non verrà assunta responsabilità alcuna su eventuali contestazioni insorgenti in merito alla rappresentatività dei risultati trasmessi.

- Prelievo del campione effettuato da tecnico della società Servizio Ambiente:

Se viene concordato con il cliente il prelievo in loco del campione da parte di personale della società Servizio Ambiente, ivi compresa la determinazione del tempo di campionamento, la società scrivente, in caso di fondata contestazione da parte del cliente, assume le responsabilità del caso limitatamente al rifacimento del prelievo e delle analisi a proprie spese.

RAPPORTI DI PROVA (RdP)

I risultati delle analisi vengono riportati in un documento denominato rapporto di prova (RdP), redatto su formato di SA.

In caso di applicazione di una legge specifica, stabilita già in fase di redazione dell'offerta, i risultati delle analisi vengono confrontati con i valori limite prescritti e, nel rapporto di prova, vengono segnalati eventuali superamenti dei limiti stessi.

In particolare il superamento del limite, indipendentemente dall'applicazione dell'incertezza, viene segnalato con il simbolo ► nei rapporti di prova redatti con il SW "Analisi"; quando i rapporti di prova vengono redatti in word o excel, vengono evidenziati con il carattere grassetto.

Questa regola determina, per risultati nell'intorno del limite di legge, un rischio di fornire falsi positivi o falsi negativi pari al 50%.

Nei RdP l'incertezza di misura per le prove accreditate viene dichiarata:

- qualora sia richiesto dal cliente oppure quando l'incertezza ha influenza sulla conformità ad un limite specificato, nel caso di parametri chimici;
- nel caso in cui esistano dei limiti di legge o dei valori di riferimento diversi da "zero" o da "assente", nel caso di parametri microbiologici (ad esclusione del parametro Legionella, per cui il valore di incertezza viene indicato quando espressamente richiesto dal cliente).

Nel caso di prove non accreditate l'incertezza viene inserita nei RdP solo se richiesto dal cliente.

I rapporti di prova vengono inviati, a seconda delle esigenze del cliente, o in formato cartaceo a mezzo posta oppure in formato elettronico con firma digitale; in quest'ultimo caso, nella casella di posta, il cliente riceve i rapporti di prova in formato PDF.P7M; i file, firmati digitalmente e quindi con pieno valore legale, possono essere aperti e visionati mediante l'utilizzo di software



S.A. Servizio Ambiente S.r.l.

Sede Legale:

Via C. Romani, 2
20091 Bresso (MI)

C.F./P.IVA 02583960121

Uffici e Laboratorio:

Via Cattaneo, 9
21013 Gallarate (VA)

Telefono: +39 0331.782901**PEC:** servizioambiente.srl@pec.it**Sito:** www.servizioambiente.it

specifici che ne rendono leggibile il contenuto e gestiscono la procedura di verifica delle firme. Questi software sono disponibili e scaricabili gratuitamente dal seguente sito:

https://www.firma.infocert.it/installazione/installazione_DiKe.php

SA non si assume responsabilità per la perdita, l'alterazione o la diffusione non controllata dei dati a causa di eventi esterni non governabili dalla società stessa.

I contenuti dei rapporti di prova sono riferibili esclusivamente ai campioni sottoposti ad analisi di laboratorio e, nel caso di campionamento eseguito dal cliente/committente, i risultati si riferiscono al campione così come ricevuto.

Qualora, durante la fase di campionamento, il cliente/committente effettui delle misurazioni che devono essere inserite nel rapporto di prova (o che debbano essere utilizzate dal laboratorio per effettuare calcoli al fine di fornire un risultato analitico), il laboratorio non si assume alcuna responsabilità relativamente a tali informazioni.

Questi dati, nonché ulteriori informazioni quali la data del prelievo o la descrizione del campione, vengono chiaramente identificati sul rapporto di prova come forniti dal cliente.

Ciascun rapporto di prova non può essere riprodotto parzialmente senza autorizzazione della società scrivente.

Copie dei rapporti di prova, complete di firme, vengono conservate per 4 anni.

CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI

Dal momento del ricevimento dei campioni da sottoporre ad analisi, il laboratorio garantisce la conservazione delle matrici secondo modalità idonee a garantire il mantenimento delle caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche in relazione alle prove da effettuare.

I tempi di conservazione delle aliquote residue al termine delle analisi si differenziano in base alla tipologia di prove a cui sono sottoposte; in particolare:

- data l'instabilità dei parametri microbiologici nel tempo, al termine delle analisi i campioni vengono conservati per le 24 ore successive al termine utile per l'esecuzione delle determinazioni, secondo quanto specificato nei metodi;
- le preparazioni di DNA vengono conservate per i due mesi successivi alla data di estrazione e poi eliminati, salvo accordi diversi con il cliente;
- nel caso di prove chimiche i campioni residui vengono conservati per i 10 giorni successivi alla data di fine delle prove; su richiesta del cliente saranno quindi ripetibili le prove le cui tempistiche analitiche definite dai metodi lo permettano.

Nell'arco di questi periodi sarà quindi possibile richiedere analisi di verifica, relativamente ai parametri non soggetti a modifica nel tempo.

Dopo tali periodi, salvo diverse indicazioni del cliente, i campioni verranno smaltiti a norma di legge.

Tutte le registrazioni relative alle prove effettuate, alle attività di campionamento e di misure di campo vengono conservate per 4 anni.

RELAZIONI TECNICHE

I risultati dei rilievi ambientali, oltre che in un rapporto di prova, vengono riportati in una relazione tecnica, redatta su formato di SA.

Il contenuto di tale relazione comprende, oltre ai risultati dei prelievi e delle analisi, una



S.A. Servizio Ambiente S.r.l.

Sede Legale:

Via C. Romani, 2
20091 Bresso (MI)

C.F./P.IVA 02583960121

Uffici e Laboratorio:

Via Cattaneo, 9
21013 Gallarate (VA)

Telefono: +39 0331.782901**PEC:** servizioambiente.srl@pec.it**Sito:** www.servizioambiente.it

descrizione delle condizioni di prelievo, le metodiche utilizzate, un raffronto con le leggi applicate e con i valori limite di riferimento fissati e un commento finale nel quale si attesta o meno la conformità alle prescrizioni.

Le relazioni tecniche vengono inviate a mezzo posta, salvo diverse richieste del Cliente.

In caso di invio tramite posta elettronica, SA non si assume responsabilità per la perdita, alterazione o diffusione non controllata dei dati a causa di eventi esterni non governabili dalla società stessa.

I contenuti delle relazioni tecniche sono riferibili esclusivamente alle indagini effettuate sul campo.

Ciascuna relazione tecnica non può essere riprodotta parzialmente senza autorizzazione della società.

Copie conformi delle relazioni tecniche, complete di firme, vengono conservate per 4 anni.

RECLAMI

In caso di contestazione, il cliente potrà proporre reclamo al laboratorio scrivendo all'indirizzo mail segreteria@servizioambiente.it

Il processo di trattamento dei reclami è reso disponibile, su richiesta, a qualsiasi parte interessata.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Laboratorio

Su richiesta del cliente, SA può emettere un giudizio di conformità dei risultati analitici in relazione alla legge applicata. Il giudizio è strettamente vincolato alle prove effettuate e non può essere impugnato per parametri non determinati della stessa matrice. Tali servizi possono essere oggetto di quotazioni separate.

I tecnici di laboratorio autorizzati possono inoltre fornire spiegazioni sui risultati ottenuti, anche in riferimento alla normativa applicata.

Pareri ed interpretazioni riportati in seguito a prove effettuate, non possono essere oggetto di accreditamento da parte di Accredia.

Rilievi ambientali

Su richiesta del cliente, i tecnici di SA possono commentare verbalmente i risultati dei prelievi e delle analisi, proponendo soluzioni tecniche/operative per la risoluzione di eventuali problematiche presenti.

Il cliente può inoltre affidare a Servizio Ambiente la gestione del proprio scadenziario inerente le analisi alle emissioni in atmosfera ed, in generale, la gestione di tutti gli adempimenti connessi.

RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA ANTIFORTUNISTICA

I tecnici di SA sono stati formati in maniera specifica sullo svolgimento delle loro mansioni e sulle normali precauzioni da adottare in materia di tutela della salute e sicurezza del lavoro, ai sensi della normativa vigente in materia.

Sono inoltre dotati di dispositivi di protezione personale specifici per le varie attività lavorative. All'accettazione dell'offerta è obbligo del cliente fornire tutte le informazioni necessarie affinché i tecnici incaricati dei rilievi presso la propria sede, possano premunirsi e adottare le precauzioni e le procedure di sicurezza del caso.

In particolare sono di esclusiva competenza di SA:

- l'informazione e la formazione degli operatori relativamente alle norme in materia di sicurezza e prevenzione infortuni.
- la valutazione dell'idoneità del luogo per l'esecuzione dei prelievi e delle indagini dal punto di vista dei rischi per gli operatori;



S.A. Servizio Ambiente S.r.l.

Sede Legale:

Via C. Romani, 2
20091 Bresso (MI)

C.F./P.IVA 02583960121

Uffici e Laboratorio:

Via Cattaneo, 9
21013 Gallarate (VA)

Telefono: +39 0331.782901**PEC:** servizioambiente.srl@pec.it**Sito:** www.servizioambiente.it

- l'eventuale richiesta di adeguamento alla normativa vigente in materia antinfortunistica e di sicurezza dei luoghi di lavoro presso le aziende clienti;
- la fornitura di DPI agli operatori;
- la copertura assicurativa degli operatori;
- la decisione della non effettuazione dell'attività richiesta qualora venissero a mancare le condizioni minime di sicurezza.

Nessuna rivalsa potrà essere avanzata da parte del cliente nel caso in cui i campionamenti e i rilievi siano stati sospesi o non siano stati eseguiti per la carenza di protezioni antinfortunistiche a carico del cliente stesso.

COMPETENZE DEL CLIENTE

È compito del cliente garantire l'accesso alle aree interessate dalle indagini e fornire assistenza tecnica e logistica durante le attività di sopralluogo e campionamento.

Il cliente deve garantire la predisposizione e l'accesso in sicurezza dei punti di prelievo in conformità con le prescrizioni di legge.

Il cliente è inoltre tenuto alla predisposizione della documentazione necessaria allo studio (planimetrie aggiornate, schede di sicurezza prodotti, precedenti relazioni, analisi, autorizzazioni, ecc.).

*Redazione
RSQ*

Samantha Tidona

*Verifica ed approvazione
Il procuratore speciale*

Oliviero Minisini