



## ENO - TECNO LAB s.a.s.

### **CARTA DEI SERVIZI**

via M. D'Azeglio n. 20, Conversano (BA)  
tel/fax 080 205 08 65

#### **I REQUISITI DELLA SOCIETA'**

La Eno - Tecno Lab s.a.s. è un laboratorio specializzato nell'attività di ricerca e controllo nel campo agroalimentare, zootecnico, tossicologico ed ambientale.

Il laboratorio è in grado di offrire consulenza di prodotto e di processo fornendo così un importante servizio qualificato.

#### **IL PERSONALE, LE APPARECCHIATURE, I RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Eno - Tecno Lab s.a.s. dispone di personale qualificato ed apparecchiature idonee ad eseguire in modo adeguato le operazioni tecniche ed amministrative connesse all'esecuzione delle prove analitiche.

Garantisce la professionalità del personale e la riservatezza delle informazioni acquisite dallo stesso incaricato di eseguire le prove e di effettuare i controlli presso le industrie alimentari.

Essa dispone della raccolta delle normative italiane e delle principali normative estere inerenti i propri settori di operatività.

Le prove ed i controlli sono eseguiti in conformità a tali normative. Il laboratorio è Accreditato Accredia in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Per assicurare la qualità dei risultati delle prove si pianifica la partecipazione a prove valutative interlaboratorio in funzione dell'esigenza del laboratorio stesso.

I dati ottenuti dalla partecipazione alle prove valutative interlaboratorio sono opportunamente elaborati ed i risultati registrati in un rapporto interno di registrazione e confronto dei risultati.

#### **SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO ACCREDIA**

ACCREDIA (Ente Unico Nazionale Italiano di Accreditamento) – Dipartimento Laboratori è un organismo di accreditamento dei laboratori di analisi. "ENO TECNO LAB di D'Alessandro Giovanni S.A.S." è un laboratorio accreditato da Accredia al N. 0462 L dal 18/03/2003. L'accREDITAMENTO rilasciato da Accredia è il riconoscimento formale della competenza del Laboratorio ad effettuare le prove per le quali il Laboratorio ha richiesto e ottenuto l'accREDITAMENTO stesso. Le prove accreditate vengono registrate su schede rilasciate da Accredia al Laboratorio insieme al certificato di accREDITAMENTO. L'elenco aggiornato delle prove accreditate è presente sia sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it) (ricercando il laboratorio per il numero di accREDITAMENTO N. 0462) sia disponibile a vista presso la Segreteria del laboratorio di cui cliente può richiederne copia in distribuzione non controllata. L'accREDITAMENTO comporta la verifica della competenza tecnica del laboratorio relativamente alle prove accreditate e del suo sistema di gestione per la qualità, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO IEC 17025. "ENO TECNO LAB di D'Alessandro Giovanni S.A.S." ha stipulato una convenzione di accREDITAMENTO con Accredia in cui sono dettagliati tutti gli impegni reciproci che regolano l'accREDITAMENTO. Con tale accREDITAMENTO Accredia assicura la competenza tecnica del personale, l'adeguatezza delle attrezzature e delle apparecchiature e l'idoneità della struttura. Accredia esegue periodicamente controlli a campione su tutte le prove oggetto dell'accREDITAMENTO e sul sistema di gestione per la qualità del Laboratorio. Il marchio o il riferimento all'accREDITAMENTO non devono essere utilizzati dai clienti nella documentazione concernente un prodotto, a meno che non venga riportata copia del Rapporto di Prova.

#### **UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA**

Il Laboratorio informa la clientela della sussistenza di una convenzione con Accredia, l'ente di accREDITAMENTO unico nazionale italiano - dipartimento laboratori di prova. Qualora sia richiesta l'emissione del Rapporto di Prova su carta intestata con il Marchio Accredia, il Laboratorio e il Cliente si impegnano a rispettare tutte le prescrizioni previste dai documenti di riferimento dell'Ente. In particolare, il Marchio Accredia e qualunque riferimento all'accREDITAMENTO possono essere riportati quando il Rapporto di Prova contiene almeno un risultato di prova eseguita nell'ambito dell'accREDITAMENTO ottenuto dal laboratorio, inoltre non devono essere apposti su un campione di prova o un prodotto (o parte di esso) o utilizzati per sottintendere la certificazione di prodotto. L'accREDITAMENTO è l'attestazione del soddisfacimento da parte del Laboratorio dei requisiti espressi dai documenti di riferimento (vedi Manuale della Qualità); esso si riferisce alle prove e non al prodotto.

Il Laboratorio si impegna a pubblicizzare l'avvenuto accREDITAMENTO soltanto in riferimento alle prove per cui tale riconoscimento è stato concesso. Il Laboratorio si impegna ad usare il marchio Accredia e/o fare riferimento all'accREDITAMENTO, in accordo a quanto prescritto nel documento Accredia RG 09. Il Laboratorio sorveglierà l'applicazione dei requisiti esposti sopra, e l'utilizzo del Marchio Accredia o qualunque riferimento all'accREDITAMENTO da parte del Cliente.

Per prendere visione delle prove accreditate da parte di ACCREDIA, collegarsi all'indirizzo internet sotto riportato:

[http://services.accredia.it/accredia\\_labsearch.jsp?ID\\_LINK=293&area=7&numeroaccr=0462&classification=A&dipartimento=L](http://services.accredia.it/accredia_labsearch.jsp?ID_LINK=293&area=7&numeroaccr=0462&classification=A&dipartimento=L)

La Eno - Tecno Lab s.a.s. oltre alle suddette prove accreditate ACCREDIA, effettua ulteriori prove microbiologiche e chimiche per le quali si impegna a garantire la qualità del dato analitico nel rispetto delle norme legislative ma anche nella scelta dei materiali e delle tecnologie disponibili.

I metodi di prova con relativi costi sono indicati nell'elenco prove della Eno - Tecno Lab s.a.s. disponibili e visionabili in laboratorio.

#### **MALFUNZIONAMENTI E GUASTI DELLE APPARECCHIATURE**

Il laboratorio, in caso di guasto improvviso delle apparecchiature dedicate alle prove accreditate, garantisce lo svolgimento in accREDITAMENTO delle stesse rivolgendosi ad altri laboratori accreditati per la stessa prova, previa acquisizione del consenso scritto del cliente.

#### **QUALITÀ**

Il laboratorio "ENO TECNO LAB di D'Alessandro Giovanni S.A.S." (di seguito CAB) opera in conformità alla norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e intende instaurare e gestire un rapporto di fornitura coi propri clienti, basato sulla collaborazione e sulla comunicazione trasparente. Il presente documento si propone lo scopo di informare il cliente sulle condizioni e sulle caratteristiche sulle quali si basa il servizio offerto. Eventuali

modifiche, richieste o condizioni particolari non contemplate nel presente documento vanno concordate per iscritto con il Direttore del Laboratorio, Dott. Giovanni D'Alessandro.

La Eno - Tecno Lab s.r.l. si impegna a:

1. garantire la qualità dei servizi analitici forniti non solo nel rispetto delle norme legislative ma anche nella scelta dei materiali e delle tecnologie disponibili curando l'approvvigionamento di tutto quanto ha impatto sul servizio di analisi ed avvalendosi di fornitori qualificati.
2. impiegare esclusivamente personale qualificato ed a mantenerne nel tempo i livelli di addestramento e qualifica necessari.
3. mantenere attivo e conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 il proprio sistema qualità.
4. Si noti che i requisiti di sistema riportati nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 sono scritti in un linguaggio attinente alle attività di laboratorio e sono in accordo con i principi della norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti".

#### **SERVIZIO**

La Eno - Tecno Lab s.a.s. garantisce un servizio continuo regolare e senza interruzioni dal lunedì al venerdì osservando il seguente orario 8.30-16.30; interruzioni del servizio potranno avvenire solo per cause di forza maggiore e nelle festività di calendario.

È possibile contattare il laboratorio:

- per telefono: 080 205 08 65
- e-mail: info@enotecnolab.it
- sito internet: www.enotecnolab.it

Eventuali comunicazioni e reclami saranno gestiti tempestivamente dall'Ufficio Qualità.

#### **CAMPIONAMENTO/ACCETTAZIONE**

Nel caso di ritiro dei campioni a cura del proprio personale:

1. garantisce che il trasporto al laboratorio avvenga secondo condizioni tali da assicurare la conservazione delle caratteristiche chimiche, fisiche, microbiologiche e sensoriali che il materiale presentava all'atto della sua presa in consegna; i campioni per i quali da metodo di prova o da altre fonti, sia previsto il trasporto refrigerato, verrà effettuato per mezzo di frigoriferi portatili e autoalimentanti.
2. garantisce che lo svolgimento dei servizi, concernenti l'attività analitica, viene posto in essere dal competente settore di laboratorio facente capo al responsabile di settore abilitato.
3. garantisce che i campioni vengono sottoposti ad analisi entro le 24/48 ore lavorative dall'accettazione del campione. Per "accettazione" si intende la presa in carico, da parte del laboratorio del materiale da sottoporre ad analisi. Al momento dell'accettazione sarà ispezionata l'integrità del campione, la precisa identificazione dello stesso, il controllo della temperatura e la quantità necessaria per effettuare le determinazioni analitiche richieste.
4. garantisce la conservazione secondo modalità idonee atte a preservare il mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche, microbiologiche e sensoriali.

Il laboratorio, qualora espressamente richiesto dal cliente, fornisce indicazioni per la corretta esecuzione del campionamento, indicando norme e documenti di riferimento necessari e fornendo la relativa procedura PT-14 "Campionamento". Il laboratorio non si assume nessuna responsabilità sulla rappresentatività dei campioni non prelevati dai propri operatori. Pur fornendo tali indicazioni è il cliente ad assumersi qualunque responsabilità sul campionamento e sui dati forniti.

Al momento dell'accettazione sarà ispezionata l'integrità del campione, la precisa identificazione dello stesso e la quantità necessaria per poter effettuare le determinazioni analitiche richieste.

#### **QUANTITÀ MINIME DEL CAMPIONE DI LABORATORIO**

La quantità di campione da consegnare durante l'accettazione dello stesso è funzione della tipologia di analisi richieste. In generale si consiglia di consegnare per le analisi di routine le seguenti quantità minime:

- acque: 1,5 l;
- fanghi/rifiuti/terreni: 1 kg;
- alimenti (carne, pesce, vegetali, prodotti da forno e ovoprodotti) tranne latte e derivati del latte:

PARAMETRI	QUANTITÀ MINIMA DEL CAMPIONE
Parametri microbiologici	200 g
Parametri chimici	200 g
Parametri chimici + microbiologici	500 g
Analisi residuale	1 kg

- latte e derivati del latte:

TIPO DI PRODOTTO	QUANTITÀ MINIMA DI CAMPIONE IN [g] O [ml] PER ANALISI CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE
Latte fresco non sterilizzato	200
Latte UHT e prodotti liquidi a base di latte sterilizzati confezionati	200
Latte in polvere e derivati del latte in polvere	200

TIPO DI PRODOTTO	QUANTITÀ MINIMA DI CAMPIONE IN [g] O [ml] PER ANALISI CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE
Prodotti solidi e semi-solidi a base di latte eccetto burro e formaggio	200
Gelati e creme gelate	200
Burro e prodotti simili	200
Formaggi freschi, semi-stagionati e stagionati	200

Qualora il cliente richieda analisi diverse dalla routine, viene informato sulle quantità necessarie per l'effettuazione dell'analisi richiesta.

Per la determinazione della Salmonella occorre prelevare 5 aliquote rappresentative del prodotto alimentare da analizzare.

Per tutte le quantità minime di campione di laboratorio di altre matrici, fare riferimento alla PT14 ricevuta in fase contrattuale.

Per le analisi microbiologiche i campioni devono essere consegnati in contenitori sterili.

I campioni così prelevati vanno consegnati al laboratorio entro e non oltre le 24 ore dal prelievo.

#### **MODALITÀ DI TRASPORTO DEI CAMPIONI DI LABORATORIO**

Si consiglia che i campioni per i quali, da metodo di prova o da altre fonti, sia previsto il trasporto refrigerato, soprattutto con riferimento alle prove microbiologiche e alla determinazione delle sostanze organiche volatili, siano riposti in contenitori isolati termicamente muniti di mattonelle di ghiaccio (polaretti), per mantenere la temperatura nel campo di temperature da 0 a 10°C, fino all'arrivo in laboratorio. Fare comunque riferimento alla PT14.

#### **PRESENTAZIONE DEI RISULTATI**

I risultati di prova riportati sul Rapporto di Prova sono rappresentativi del solo campione consegnato in laboratorio. I Rapporti di Prova non possono essere riprodotti parzialmente e sono univocamente determinati da un numero, corrispondente al numero di identificazione del campione. I Rapporti di Prova non possono essere utilizzati, in tutto o in parte, a scopo pubblicitario o promozionale senza esplicita autorizzazione da parte del Laboratorio e di Accredia. L'accreditamento non significa in nessun modo che Accredia accetti la responsabilità del risultato di prova o che dia l'approvazione a un campione di prova o a un prodotto.

I tempi di consegna dei Rapporti di Prova concordati in fase contrattuale sono indicativi e sono definiti teoricamente sulla base della durata temporale della prova più lunga richiesta, salvo imprevisti tecnici di cui il Cliente sarà prontamente avvisato dal Laboratorio.

Il laboratorio non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Committente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di prova, né per i ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.

I tempi di consegna dei Rapporti di Prova concordati in fase contrattuale sono indicativi e sono definiti teoricamente sulla base della durata temporale della prova più lunga richiesta, salvo imprevisti tecnici di cui il Cliente sarà prontamente avvisato dal Laboratorio.

Il laboratorio non ha responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Committente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di prova, né per i ritardi nella consegna dei risultati di prova dovuti a causa di forza maggiore.

#### **SUBAPPALTO**

Il laboratorio mantiene la responsabilità della prova/e in subappalto o fasi di essa/e. Qualora invece fosse il cliente a suggerire l'eventuale subappalto la Direzione si dispensa da ogni responsabilità.

#### **RILEVAZIONE ANALITI NON RICHIESTI DAL CLIENTE:**

Per le analisi residuali, qualora siano riscontrati principi attivi diversi da quelli commissionati oppure dei picchi anomali, la loro presenza è segnalata preliminarmente via e-mail e successivamente riportata nelle conclusioni al Rapporto di Prova. In particolare, nel caso di picchi anomali, il Laboratorio non fornisce alcun dato quali/quantitativo degli stessi.

#### **REGOLE DECISIONALI ADOTTATE DAL LABORATORIO, PER STABILIRE LA CONFORMITÀ A UN VALORE LIMITE:**

##### Prove chimiche:

- Il confronto con i limiti di legge, ove applicabile, viene effettuato secondo le modalità descritte nella Guida ILAC G8 (versione in vigore), che prevede due possibilità:
  - Regola decisionale di "accettazione semplice", che non tiene conto dell'incertezza di misura e il risultato è considerato non conforme, nel caso in cui si collochi al di sopra di esso, con rischio specifico  $\leq 50\%$  della probabilità di erronea accettazione o di erroneo rifiuto, che raggiunge il valore massimo del 50% quando il risultato coincide con il valore limite.
  - Tenendo conto dell'incertezza di misura e assumendo un livello di rischio massimo del 50% in prossimità degli stessi limiti di legge.
- Qualora non diversamente specificato nel metodo ufficiale di riferimento, il laboratorio nel valutare la conformità ai valori limiti, si avvale delle seguenti regole:
- Caso 1) Conforme: il risultato di prova rientra nel valore limite con tutta la sua incertezza.
- Caso 2) Conforme dubbio: Il risultato di prova ricade al di sotto del valore limite superiore, ma parte dell'incertezza ad esso associata lo supera.
- Caso 3) Non conforme dubbio: Il risultato di prova ricade al di sopra del valore limite superiore, ma parte dell'incertezza ad esso associata ricade al di sotto di esso.
- Caso 4) Non conformità: Il limite della specifica viene superato dal risultato di prova con tutta la sua incertezza.
- Quando il risultato è conforme ma parte dell'incertezza è al di sopra del valore limite, oppure quando il risultato è non conforme ma parte dell'incertezza è al di sotto del valore limite, il laboratorio adotterà le stesse regole del settore pubblico, in base alle quali il rischio principale associato alla dichiarazione di conformità può essere quello di causare una condanna senza motivazioni certe ed è per questo che la regola decisionale



## CARTA DEI SERVIZI

Mod.MQ 07.01.02#03  
Ed. 2 Rev. 1 del 14/09/22

generalmente utilizzata in tale settore è «conforme/non conforme al di là di ogni ragionevole dubbio». In particolare, sarà adottato dal laboratorio lo stesso approccio di ISPR: «in dubio pro reo», cioè se il superamento del valore limite non è significativo al 95%, cioè con tutta l'incertezza di misura, non si considera il campione non conforme «al di là di ogni ragionevole dubbio», di conseguenza il rischio di sbagliare è <5%, che equivale alla probabilità di dire il vero >95%.

### Prove Microbiologiche:

8. Per quanto concerne le prove microbiologiche il Laboratorio considera conformi unicamente i risultati di prova che soddisfano il requisito riportato al punto 7.
9. Nel caso in cui la regola decisionale sia dettata dal cliente, da regolamenti o documenti normativi il laboratorio si adegnerà di conseguenza.

### CONSERVAZIONE DEL CAMPIONE DOPO LE PROVE

I campioni dopo essere processati vengono eliminati, salvo richiesta esplicita del cliente.

Il Laboratorio conserva contro campioni solo in caso di prelievi ufficiali accompagnati da verbale effettuati da proprio personale tecnico, alla presenza del Cliente o di un suo rappresentante. Tale conservazione, salvo differenti disposizioni di legge, può essere richiesta per un massimo di 30 giorni dalla data del prelievo.

### SMALTIMENTO DEI CAMPIONI ANALIZZATI

Nel caso di consegna di campioni pericolosi, il cliente si impegna al ritiro ed al corretto smaltimento degli stessi.

### CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLE PROVE

Le registrazioni tecniche delle prove effettuate sono conservate dal Laboratorio per 4 anni, i Rapporti di Prova per 5 anni. Al termine di tale periodo tutte le registrazioni saranno distrutte in maniera tale da proteggere la riservatezza dei dati del cliente e saranno smaltite secondo le leggi vigenti al momento dello smaltimento.

### UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Eno - Tecno Lab s.a.s. garantisce la parità di trattamento a tutti i Clienti impegnandosi ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

### TRASPARENZA

Eno - Tecno Lab s.a.s. si impegna a fornire chiarimenti sui metodi o sulle procedure che siano stati utilizzati. Eno - Tecno Lab s.a.s. garantisce ai Clienti il diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che li riguardano come pure la possibilità di poter avanzare proposte o suggerimenti e di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il Cliente, Eno - Tecno Lab s.a.s. garantisce la identificazione del Personale ed individua i responsabili dei vari settori. Eno - Tecno Lab s.a.s. si impegna a comunicare al Cliente le prove accreditate Accredia.

### CORTESIA

Eno - Tecno Lab s.a.s. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo al proprio personale le opportune istruzioni.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Eno - Tecno Lab s.a.s. persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Eno - Tecno Lab s.a.s. garantisce l'addestramento continuo del proprio personale a tutti i livelli dell'organizzazione ed il mantenimento nel tempo dei requisiti professionali necessari per l'attività analitica.

### CHIAREZZA

Eno - Tecno Lab s.a.s. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con i Clienti.

### RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI

Eno - Tecno Lab s.a.s. nello svolgimento della propria attività, tratta i dati mediante strumenti manuali, informatici, telematici, con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei.

Eno - Tecno Lab s.a.s. rispetta quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.

Eno - Tecno Lab s.a.s. adotta soluzioni tecnologiche atte a prevenire la perdita, il danneggiamento o la diffusione involontaria dei dati del Cliente.

### SICUREZZA

Eno - Tecno Lab s.a.s. nello svolgimento della propria attività applica e ottempera a tutte le prescrizioni e obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i, anche nell'ipotesi in cui il personale svolga la propria attività presso i clienti limitatamente ai rischi connessi all'uso di attrezzature ed impianti.

### AMBIENTE

Eno - Tecno Lab s.a.s. considera un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale la Gestione Ambientale intesa come rispetto delle risorse naturali e limitazione dell'impatto ambientale attraverso il miglioramento continuo delle performances aziendali.

### RECLAMI

Eventuali reclami vanno inoltrati per iscritto ed indirizzati all'attenzione del Responsabile Qualità del Laboratorio (è possibile richiedere la procedura di gestione dei reclami del Laboratorio e relativo modulo di registrazione). I reclami possono essere espressi dal Cliente anche in forma verbale. In tal caso il personale che li recepisce avrà cura di formalizzarli per iscritto e di sottoporli alla firma per approvazione del reclamante.

### CONTROVERSIE

Il laboratorio "ENO TECNO LAB di D'Alessandro Giovanni S.A.S." è responsabile solo dei risultati contenuti nei Rapporti di Prova riferiti ai campioni analizzati. Per ogni controversia tra "ENO TECNO LAB di D'Alessandro Giovanni S.A.S." e il cliente è esclusivamente competente il Foro di Bari.



## CARTA DEI SERVIZI

Mod.MQ 07.01.02#03  
Ed. 2 Rev. 1 del 14/09/22

Per altre condizioni, non previste nel presente documento, si fa riferimento alle leggi vigenti.

### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le informazioni contenute nella presente comunicazione ed i relativi allegati possono essere riservati e sono, comunque, destinati esclusivamente ai destinatari specificati negli stessi allegati. La diffusione, distribuzione e/o copiatura del documento trasmesso da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario è proibita, sia ai sensi dell'art.16 c.p. che ai sensi del Regolamento UE 2016/679

### CONDIZIONI DI FORNITURA

I costi delle prove sono indicati nell'Elenco Prove disponibile presso il laboratorio. È possibile stipulare convenzioni per una migliore programmazione degli interventi.

Tutte le specifiche di fornitura del servizio, quali tempi di consegna dei Rapporti di Prova, metodi di Prova, tempi e modalità di pagamento, metodi/procedura di campionamento, modalità e responsabilità del trasporto campioni, ecc. sono contenute nell'offerta/contratto al Cliente.

Conversano (BA), 14 settembre 2022

Redatto (RSG)	Approvato (DIR)
Dott.ssa Maria Giovanna Lisi	Dott. Giovanni D'Alessandro

**ENO - TECNO LAB**  
di D'ALESSANDRO GIOVANNI S.p.A.  
Via Massimo D'Azeglio, 20  
70014 CONVERSANO (BA)  
C.F.P.IVA: 07557220721

