



**Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Calabria**  
**Dipartimento provinciale di COSENZA**



LAB N° 1450 L

# CARTA DEI SERVIZI LABORATORISTICI



**Sede di COSENZA**



# Carta dei Servizi Laboratoristici del Dipartimento provinciale di Cosenza

A cura di:

*D.ssa Sonia Renata Serra*

*Direttore Centro Regionale*

*Sistemi di Gestione Integrati Qualità e Ambiente*

Il presente documento è stato approvato da:

*Ing. Giacinto Ciappetta*

*Direttore del Dipartimento provinciale di Cosenza*

L'allegato tecnico, il "Catalogo Prove" è stato elaborato dal Referente Qualità del Dipartimento sulla base dei dati trasmessi dai Dirigenti Responsabili dei Laboratori.

*d.ssa Rosaria Chiappetta – Laboratorio Chimico Suolo/Rifiuti*

*d.ssa Teresa Oranges – Laboratorio Bionaturalistico e Tossicologico*

*d.ssa Sonia Renata Serra – Laboratorio Chimico Acque/Aria*

*d.ssa Giuliana Spadafora – Laboratorio Fitofarmaci a valenza regionale*

*d.ssa Teresa Oranges – Servizio Agenti Fisici*

*dott. Gianluca Manna – Referente Qualità del Dipartimento di Cosenza*



## Indice:

Qualità delle prestazioni	pag. 4
Introduzione	pag. 5
Sedi Laboratoristiche	pag. 5
Accettazione dei campioni	pag. 6
Accesso ai locali	pag. 7
Tipologia delle prestazioni	pag. 8
Tempi di risposta	pag. 9
Rapporto di prova	pag. 10
Comunicazioni con i Clienti	pag. 10

### ❖ **Catalogo prove (N. 4 Allegati)**

#### **Allegato 1 - Catalogo prove chimiche**

##### *Allegato 1A – Prove chimiche*

- Matrice acqua potabile/sotterranea
- Matrice acqua reflua/superficiale
- Matrice acque marino costiere e di transizione
- Matrice alimenti
- Matrice aria
- Matrice suolo, sedimenti, rifiuti solidi
- Rifiuti liquidi in matrice acquosa
- Rifiuti (sansa) e liquidi in matrice organica

##### *Allegato 1B – Set analitici prove chimiche*

- Set analitici acque reflue
- Set analitici acque superficiali interne
- Set analitici acque marino costiere
- Set analitici acque potabili
- Set analitici acque sotterranee

#### **Allegato 2 - Catalogo prove biologiche**

##### *Allegato 2A – Prove biologiche*

##### *Allegato 2B – Set analitici prove biologiche*

- Set analitici acque minerali
- Set analitici acque balneazione
- Set analitici acque potabili
- Set analitici acque piscina
- Set analitici acque reflue

#### **Allegato 3 - Catalogo prove fisiche**

##### *Allegato 3 – Prove fisiche*

- Matrice acqua
- Matrice percolato/sedimenti/soilo/muschi
- Matrici alimentari/vegetali
- Altre matrici

#### **Allegato 4 – Elenco prove accreditate ACCREDIA**

## Qualità delle prestazioni



LAB N° 1450 L

Arpa Calabria

persegue costantemente obiettivi legati alla qualità dei dati prodotti dai propri laboratori impegnati nel controllo analitico di matrici ambientali e di interesse sanitario (controllo ufficiale, monitoraggi ambientali, ecc.). Per tale motivo ha adottato da tempo un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) che garantisce agli utenti la qualità delle prestazioni analitiche in conformità ai requisiti della norma internazionale UNI EN CEI ISO/IEC 17025. Ciò si esplica attraverso le verifiche documentali e tecniche periodiche eseguite da auditor interni qualificati e da un organismo indipendente ufficialmente riconosciuto - **ACCREDIA - l'Ente Italiano di Accreditamento**. Tutta la rete laboratoristica di Arpacal è coinvolta in un percorso di graduale estensione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'applicazione di procedure gestionali e operative tecniche uniformi su tutte le sedi.

Secondo lo schema generale di accreditamento messo a punto dall'Unione Europea, i rapporti di prova emessi dai laboratori accreditati vengono accettati anche all'estero, consentendo in tal modo la libera circolazione di prodotti sul territorio comunitario ed evitando la ripetizione delle analisi da parte delle autorità dei paesi di esportazione.

Arpacal, attraverso i Laboratori accreditati **ACCREDIA N° 1450 L** attesta formalmente la competenza tecnica e gestionale dei propri laboratori e sorveglia nel tempo la conformità ai requisiti della norma e alle prescrizioni ACCREDIA (Direzione e personale addetto di adeguata esperienza e competenza; utilizzo di apparecchiature, impianti ed ambienti idonei per la effettuazione delle prove previste; utilizzo di metodi e procedure di prova adeguati). L'accreditamento di tutti i tipi di prove non costituisce un obbligo, ma accreditarsi è importante perché costituisce una garanzia per il cliente attraverso un'attestazione formale della elevata professionalità e competenza tecnica e gestionale del personale del laboratorio, riconosciute da un Ente terzo assolutamente indipendente.

L'elenco ufficiale aggiornato delle prove di laboratorio accreditate ACCREDIA è disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)



## Introduzione

L'organizzazione delle strutture laboratoristiche della sede Arpacal di Cosenza prevede una articolazione in: Laboratorio Bionaturalistico e Tossicologico, Laboratorio Chimico Acque/Aria, Laboratorio Fitofarmaci a valenza regionale, Laboratorio Chimico Suolo/Rifiuti e Laboratorio del Servizio Agenti Fisici, ciascuno diretto da un Dirigente Responsabile del Laboratorio. Essi fanno capo al Dipartimento Provinciale di Cosenza dove trova collocazione l'Accettazione Campioni con funzioni di Front-office e che svolge attività inerenti la gestione amministrativa dei campioni da sottoporre a prove, il controllo della documentazione di supporto nonché l'archiviazione di sede.

### **SEDI DEL DIPARTIMENTO PROVINCIALE ARPACAL DI COSENZA**

#### ▪ **Direzione di Dipartimento**

*Direttore: Ing. Giacinto Ciappetta*

Via Montesanto, 123 (1° piano) - 87100 Cosenza - tel. 0984 795013/794674)

e-mail: [dip.cs@arpacal.it](mailto:dip.cs@arpacal.it)

#### ▪ **Laboratorio Bionaturalistico e Tossicologico**

*Responsabile: d.ssa Giuliana Spadafora*

Viale Trieste, 31 – 87100 Cosenza – tel. 0984 790356

e-mail: [bio.cs@arpacal.it](mailto:bio.cs@arpacal.it)

#### ▪ **Laboratorio Chimico Acque/Aria**

*Responsabile: d.ssa Sonia Renata Serra*

Viale Trieste, 31 – 87100 Cosenza – tel. 0984 790356

e-mail: [s.serra@arpacal.it](mailto:s.serra@arpacal.it)

#### ▪ **Laboratorio Fitofarmaci**

*Responsabile: d.ssa Giuliana Spadafora*

Viale Trieste, 31 – 87100 Cosenza – tel. 0984 790356

e-mail: [g.spadafora@arpacal.it](mailto:g.spadafora@arpacal.it)

#### ▪ **Laboratorio Chimico Suolo/Rifiuti**

*Responsabile: d.ssa Rosaria Chiappetta*

Viale Trieste, 31 – 87100 Cosenza – tel. 0984 790356

e-mail: [r.chiappetta@arpacal.it](mailto:r.chiappetta@arpacal.it)

#### ▪ **Laboratorio del Servizio Agenti Fisici**

*Responsabile: d.ssa Teresa Oranges*

Via Leonardo da Vinci, 49/51 – 87040 Castrolibero (CS) – tel. 0984 899058

e-mail: [fisico.cs@arpacal.it](mailto:fisico.cs@arpacal.it)

## Accettazione Campioni

E' ubicata al piano secondo della sede di Viale Trieste 31 - Tel. 0984-790356  
e-mail: [campioni.cs@arpacal.it](mailto:campioni.cs@arpacal.it)

orario di apertura sportello: Lun/Merc 8.45 – 13.00 ; 15.00-16.30  
Mart/Giov/Ven 8.45 – 13.00

### L'accettazione dei campioni

→ Lo sportello riceve di norma i campioni dal lunedì al venerdì. Il personale addetto all'accettazione provvede a verificare l'ammissibilità degli stessi sulla base della rispondenza a requisiti prestabiliti.

→ Le indicazioni sulle modalità di conferimento dei campioni allo sportello accettazione (quantità minime, tipologie di contenitori, modalità di stabilizzazione etc.) sono riportate negli Allegati al presente documento (All. 1, 2 e 3).

→ I campioni da sottoporre a prova devono essere accompagnati contestualmente dal Modulo Richiesta Prove (MRP – Mod.1-P7.4, disponibile presso lo sportello) debitamente compilato in tutte le sue parti e firmato dal Cliente, con allegato il verbale di prelievo che contenga tutte le informazioni minime richieste vale a dire:

- Organo che esegue il campionamento,
- N. di verbale, data, ora, punto di campionamento,
- tipologia di matrice,
- temperatura di campionamento,
- modalità di campionamento,
- N. di aliquote identificate in dettaglio,
- tipologie di contenitori,
- modalità di trasporto,
- luogo, data e ora di apertura del campione (ove previsto e concordata preventivamente con il laboratorio).

→ I campioni di **acque destinate al consumo umano** da sottoporre a:

- **controllo microbiologico** dei parametri del **Gruppo BASE** : i campioni potranno essere consegnati allo sportello dal lunedì al giovedì
- **controllo microbiologico** dei parametri del **Gruppo A**: i campioni potranno essere consegnati allo sportello nei giorni di lunedì e martedì; anche di giovedì se campionati in giornata.
- **controllo microbiologico** dei parametri del **Gruppo B**: i campioni potranno essere consegnati allo sportello lunedì e martedì; ovvero anche mercoledì se il cliente esclude espressamente il parametro "Conteggio delle colonie a 22°C".

- **controllo chimico** dei parametri del **Gruppo B**: i campioni potranno essere consegnati allo sportello nella giornata di lunedì entro le ore 13,30 e nella giornata di mercoledì entro le ore 16,00 (solo in caso di campionamenti eseguiti dopo le ore 11,00).

→ I campioni di **acque superficiali e reflue** da sottoporre a:

- **controllo microbiologico**: i campioni possono essere consegnati allo sportello nei giorni da lunedì a giovedì (il martedì e il giovedì entro e non oltre le ore 13,00).
- **controllo chimico**: i campioni possono essere consegnati allo sportello nei giorni di lunedì e mercoledì;

→ Il personale di Laboratorio, ove richiesto, è disponibile a fornire assistenza per la corretta definizione della domanda di esecuzione delle prove.

→ Nei moduli di richiesta prove (MRP) è indispensabile inserire la normativa di riferimento.

→ Le verifiche ed i controlli all'accettazione non sollevano i clienti dalla responsabilità di fornire campioni accettabili e di segnalare al momento della consegna eventuali rischi potenziali associati alla manipolazione dei campioni medesimi.

→ I campioni destinati ai Laboratori Chimici e/o Bionaturalistico che potrebbero essere **potenzialmente contaminati da radioattività** devono essere consegnati allo Sportello Accettazione campioni **in contenitori di trasporto opportunamente "schermati"** e vengono posti in aree dedicate (armadi/frigoriferi) **in attesa dei risultati del controllo radiometrico** (eseguito su aliquote separate dei medesimi campioni che vengono consegnate direttamente al Servizio Agenti Fisici). Tali campioni, opportunamente registrati, **verranno consegnati ai Laboratori Chimico e/o Bionaturalistico SOLO a seguito della consegna dei risultati** dell'avvenuto controllo radiometrico (eseguito dal Servizio Agenti Fisici).

→ Per campioni **URGENTI** e che implicano la salvaguardia della salute pubblica, il cliente preavvisa il Laboratorio e lo Sportello Accettazione dell'imminente consegna e delle motivazioni dell'urgenza. All'atto della consegna dei campioni allo sportello il cliente evidenzia l'URGENZA sul verbale/richiesta prove.

→ Le comunicazioni urgenti vengono inviate via PEC all'Autorità sanitaria nei soli casi di problemi di tutela della salute pubblica quando il risultato analitico è > VL legge.

→ I campioni ed i documenti forniti dal cliente sono gestiti, conservati e tenuti sotto controllo in accordo alle prescrizioni delle norme cogenti e delle modalità fissate dai documenti del Sistema Gestione Qualità.



→ L'ingresso ad estranei, per quanto attiene ai locali adibiti a laboratorio, avviene solo dopo permesso concordato. Il visitatore sarà accolto dal personale interno qualificato e da questo accompagnato nei locali di interesse durante tutto il periodo della sua presenza.

→ Nel caso di cliente esterno all'Agencia l'operatore di sportello lo assiste nella verifica della richiesta di prestazione indirizzandolo al Servizio interno di Arpa competente per la richiesta specifica.

Presso lo sportello accettazione campioni è disponibile il "Questionario di valutazione della soddisfazione del cliente". La somministrazione del Questionario viene effettuata contestualmente alla fruizione del servizio, dall'Operatore di sportello.

### **L'accesso ai locali**

→ Persone estranee possono accedere ai locali interni attraverso un solo punto di ingresso presidiato, dopo essersi qualificate.

→ Il personale incaricato del Front -Office provvede a:

- richiedere l'autorizzazione al Responsabile della Struttura/Funzione interessata;
- registrare la persona nel "Registro visitatori",
- fornire cartellino "Visitatore"
- far accompagnare la persona da un Operatore di sede.

Per quanto riguarda le norme comportamentali e le misure di sicurezza, i visitatori vengono informati dei potenziali rischi che l'accesso ad alcuni locali della struttura può comportare, tramite consegna di un apposito pieghevole informativo.

### **NON VIENE CONSENTITO L'ACCESSO A PERSONALE NON AUTORIZZATO.**

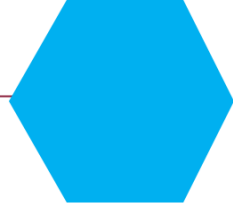
L'accesso ai locali di laboratorio è consentito liberamente al solo personale autorizzato.

L'accesso ai locali di prova è limitato al personale addetto alle prove.

Personale di vigilanza dell'ASP e dell'Amministrazione Provinciale può accedere ai locali interni dopo essersi qualificato al personale incaricato che provvede richiedere l'autorizzazione al Responsabile di Funzione interessato,

Non sono considerati locali interni gli spazi riservati al pubblico relativamente ad operazioni e pratiche di sportello.





## **Tipologia delle prestazioni**

I Laboratori di prova di Arpacal eseguono controlli analitici su matrici ambientali (acque, aria, suoli, rifiuti etc.) e su matrici di interesse sanitario (acque destinate al consumo umano etc.). Tutte le prove che il Laboratorio è in grado di effettuare sono elencate per tipologia di matrice negli specifici allegati al presente documento (Cataloghi prove chimiche, biologiche e fisiche) sottoposto a riesame periodico: l'eventuale richiesta di prove non riportate nei suddetti cataloghi deve essere preventivamente concordata con il Dirigente Responsabile del Laboratorio.

Tali allegati riportano anche le indicazioni sui metodi di prova utilizzati, le tipologie di contenitori, le quantità minime, le condizioni di trasporto/conservazione ed i tempi massimi di conservazione (holding time).

Negli allegati 1A e 1B i parametri da determinare su talune matrici sono stati raggruppati in "Set analitici" rispondenti alle richieste che pervengono ai laboratori con maggiore frequenza da parte dei Clienti.

I campioni da sottoporre a prova vengono prelevati principalmente da personale ARPA afferente ai Servizi interni di Arpacal (Servizio Acque, Servizio Aria, Servizio Suolo e Rifiuti, definiti "Clienti interni" dei Laboratori) oppure dalle ASP e/o altri soggetti istituzionali/enti pubblici o soggetti privati (Clienti esterni) con i quali i Servizi interni di Arpacal si interfacciano stipulando accordi e/o convenzioni, a titolo gratuito o oneroso.

Il Cliente esterno che si presenta presso le sedi Arpacal viene accolto dall'Operatore di Sportello che lo assiste nella richiesta di prestazione indirizzandolo al Servizio Interno di Arpa competente per la richiesta specifica. Le prestazioni a pagamento sono fornite sulla base del tariffario regionale vigente disponibile sul sito [www.arpacal.it](http://www.arpacal.it).

### **Tempi di risposta**

In generale, per attività istituzionali routinarie quali campioni previsti da Programma annuale di controllo ufficiale "Piano Sian" e salvo accordi specifici tra i soggetti istituzionali, i tempi di analisi sono quelli previsti dai protocolli vigenti.

Le prestazioni analitiche relative ai monitoraggi ambientali (normativa specifica/progetti/accordi con Regione) prevedono invece tempi di risposta definiti nei rispettivi programmi/accordi.

Il tempo standard di risposta per le analisi chimiche e microbiologiche sulla matrice acqua è di 30 gg lavorativi.

Per le analisi chimiche di suolo, rifiuti, qualità dell'aria e fitofarmaci, il tempo standard di risposta è di 40 gg lavorativi.

Per le analisi ecotossicologiche il tempo standard di risposta è di 40 gg lavorativi.

Per le analisi radiometriche il tempo standard di risposta per ogni misurazione analitica da laboratorio è di 5 gg lavorativi.

I tempi di risposta si riferiscono alla disponibilità dei Rapporti di Prova dei campioni presso lo Sportello Accettazione.

Tali tempi possono essere soggetti a riduzione e/o aumento in funzione del numero e tipo di parametro richiesto e del numero totale di campioni conferiti al Laboratorio nel medesimo periodo.

Per prestazioni che richiedono metodiche analitiche o attività di particolare complessità tecnica o organizzativa, i tempi di risposta sono definiti in specifici accordi tra le parti contraenti oppure al momento della richiesta.

Il Laboratorio si impegna al rispetto di tempi inferiori per campioni aventi priorità di risposta in relazione a particolari esigenze di prevenzione e di tutela del pubblico interesse.

Il Laboratorio conserva i campioni in luoghi idonei secondo procedure interne tali da garantirne la protezione da alterazione e contaminazioni.

Salvo diversa richiesta del cliente, i campioni consegnati per le analisi sono distrutti dopo l'emissione del Rapporto di Prova ad eccezione delle aliquote di campioni di acque reflue, non soggette a stabilizzazione, che vengono eliminate al termine dell'analisi, in quanto non più rappresentative.

I tempi di conservazione dei campioni/controcampioni sigillati sono definiti in conformità a normativa vigente, se esistente, o in base ad accordi specifici.

I controcampioni di campioni regolamentari sono conservati per 60 gg. dall'emissione del Rapporto di Prova, salvo differenti accordi con il Cliente. I controcampioni di campioni non regolamentari sono conservati per 1 anno dall'emissione del Rapporto di Prova, salvo i casi in cui esistono prescrizioni o normative specifiche.

### **Rapporto di prova**

Qualsiasi richiesta che comporti l'esecuzione di prove viene evasa con l'emissione di un Rapporto di Prova che il Laboratorio trasmette allo Sportello Accettazione per la consegna al Cliente interno/esterno ad Arpa per il prosieguo di competenza.

Il valore dell'incertezza di misura viene inserito nei Rapporti di prova quando è rilevante per la validità o l'utilizzo dei risultati di prova, su richiesta del Cliente e/o influisce sulla conformità rispetto ad un limite di specifica.

Il Rapporto di prova emesso riguarda esclusivamente il campione pervenuto al Laboratorio; non può essere riprodotto parzialmente, né usato per scopi pubblicitari, se non previa autorizzazione scritta da parte del Laboratorio.

I Rapporti di prova sono consegnati esclusivamente al Cliente richiedente o suo delegato attraverso:

- Il ritiro allo Sportello Accettazione campioni, dal lunedì al venerdì.
- Invio per posta ordinaria e/o posta elettronica.
- E' consentita la deroga a tali modalità di trasmissione solo nel caso di programmi, attività di monitoraggio e controllo relativi a richieste normative o ad accordi (balneazione, acque superficiali, aria, ecc.) che le disciplinano.

Le registrazioni relative alle prove effettuate ed i Rapporti di prova, comprensivi dei documenti allegati, ove non esistano obblighi cogenti o contrattuali più onerosi, vengono conservati per 10 anni.

### **Comunicazioni con i Clienti – Gestione dei reclami**

→ Il personale di laboratorio mantiene rapporti con il cliente interno (Servizi dell'ATMC -Area Territoriale Monitoraggi e Controlli) di Arpa sia durante l'espletamento dell'attività che dopo l'invio dei Rapporti di Prova.

→ I Servizi dell'ATMC cooperano con i clienti esterni fin dalla fase di definizione dei protocolli operativi inerenti l'intervento richiesto, nella definizione dei documenti contrattuali e fornendo agli stessi l'assistenza necessaria per la definizione corretta della domanda di esecuzione delle prove, provvedono a consegnare i campioni da sottoporre a prova allo sportello Accettazione campioni dopo aver compilato il "Modulo Richiesta Prove" (MRP-Mod1-P7.4) in qualità di clienti interni dei laboratori. Fanno eccezione le attività istituzionali di Arpa definite da accordi preliminari.

→ Il Responsabile di Servizio Territoriale di Arpa sulla base delle attività previste dai contratti/convenzioni, contatta il Responsabile di Laboratorio per informarlo dell'attività da svolgere, dei tempi previsti e qualora necessario, gli inoltra copia della documentazione relativa.

→ Il Dirigente di Laboratorio tiene comunicazioni (verbali, telefoniche, posta elettronica) per richiedere, se necessario, informazioni atte a garantire il corretto svolgimento delle analisi oppure per informare il cliente interno circa eventuali ritardi o variazioni di protocollo analitico.

→ Nel caso in cui, nel corso delle analisi di un campione emerge la non regolarità anche di un solo parametro che possa essere considerato pregiudizievole della salvaguardia della salute pubblica (acque destinate al consumo umano, acque di balneazione, prove microbiologiche di aria e superfici di ambienti ospedalieri controllati), tale risultato viene trasmesso in tempo reale al Cliente dal Laboratorio al fine di garantire un tempestivo intervento. In tali casi la regola decisionale adottata dai Laboratori è quella di trasmettere tempestivamente, come definito dalla normativa cogente, il risultato analitico solo nel caso in cui il valore sia > al Valore Limite di legge. Il Laboratorio includerà nel Rapporto di prova finale le dichiarazioni di conformità già trasmesse in urgenza per i campioni non regolamentari, in adempimento

agli obblighi di legge. In tutti gli altri casi il giudizio di conformità viene emesso dai Servizi dell'ATMC (Area Territoriale Monitoraggi e Controlli).

- Il Laboratorio garantisce assistenza al cliente interno per identificare i metodi di prova da applicare in base alla tipologia della matrice da esaminare e per la definizione del contratto.
- Il laboratorio garantisce piena collaborazione e trasparenza al rappresentante/perito di parte nei casi previsti dalla norma e dagli accordi, previa comunicazione al momento del prelievo o comunque con 24 ore di preavviso della data, l'ora ed il luogo di avvio dell'analisi.
- Il laboratorio è disponibile, su richiesta, a fornire ai clienti interni informazioni e assistenza in merito a pareri e relazioni inerenti l'interpretazione dei dati analitici rilevati.
- Eventuali reclami da parte dei Clienti possono essere presentati in forma verbale, scritta e/o attraverso il sito web di Arpacal utilizzando il "Modulo Reclami" (Mod1-P7.9) disponibile presso lo Sportello Accettazione e/o sul sito web dell'Agenzia. Il destinatario, verificata la fondatezza del reclamo, procede alla messa in atto delle azioni necessarie alla sua risoluzione. Tali azioni vengono opportunamente valutate ed approvate dalle funzioni all'uopo preposte, al fine di accertarne la validità e l'efficacia. Il cliente viene sempre informato sullo stato di avanzamento e/o sull'esito del trattamento del reclamo, anche quando lo stesso risulti infondato.
- Arpacal garantisce la protezione dei dati dei Clienti, compresi quelli pervenuti da fonti esterne, di cui garantisce l'anonimizzazione. Si impegna a non divulgare informazioni riservate tranne nei casi in cui sia richiesto per legge.

## ❖ ALLEGATI - Catalogo prove

[Allegato 1 - Catalogo prove chimiche](#)

[Allegato 2 - Catalogo prove biologiche](#)

[Allegato 3 - Catalogo prove fisiche](#)

[Allegato 4 - Elenco prove accreditate](#)