

Istituto Sperimentale Problematiche Ambientali  Istituto di Ricerche Prove, Analisi Chimiche – Fisiche Microbiologiche e Verifiche Ambientali	GESTIONE ORDINI DEI CLIENTI E COMMESSE	INFORMATIVA AL CLIENTE Doc. 7.1/1/2R
---	---	--

Informativa al Cliente Rev. 6 del 08/02/2021

Gentile Cliente, desideriamo informarla che i trattamenti dei dati personali da lei forniti sono effettuati con correttezza e trasparenza, per fini leciti e nella tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti e ai sensi dell'articolo 13 del regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) per il trattamento dei dati personali. Tali dati personali sono trattati per le finalità indicate di seguito:

- 1) Gestione di informazioni precontrattuali e adempimento degli obblighi contrattuali assunti con il Cliente per la fornitura di servizi. I dati trattati per tale finalità sono conservati per i tempi previsti dalle leggi vigenti.
- 2) Adempimento degli obblighi derivanti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria e da norme civilistiche e fiscali: per esempio in materia amministrativo contabile, fiscale, ecc. I dati trattati per tale finalità sono conservati per i tempi previsti dalle leggi vigenti.
- 3) Accreditamento ACCREDIA

I trattamenti dei dati personali di cui alle finalità 1) sono leciti perché necessari all'esecuzione di un contratto di cui il Cliente è parte o alla gestione di informazioni precontrattuali. Per tale trattamento non è richiesto il suo consenso. Il conferimento dei dati personali per le finalità 1) è necessario per gli adempimenti precontrattuali e contrattuali. Il Mancato conferimento comporta l'impossibilità di portare a termine la stipula del contratto.

I trattamenti dei dati personali di cui alle finalità 2) sono obbligatori per legge. Per tale trattamento non è richiesto il suo consenso. Il conferimento dei dati personali per le finalità 2) è obbligatorio per legge. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di portare a termine la stipula del contratto e l'adempimento di tutti i conseguenti obblighi di legge.

I trattamenti dei dati personali di cui alle finalità 3) permette al Laboratorio di mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità adeguato all'accreditamento ACCREDIA per le prove fornite sotto accreditamento. L'accreditamento ACCREDIA comporta il riconoscimento formale della conformità del Laboratorio I.S.P.A. S.r.l. alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e alle prescrizioni ACCREDIA. Tra l'Organismo di Accreditamento ACCREDIA ed il Laboratorio I.S.P.A. S.r.l. esiste una Convenzione che viene posta in visione al Cliente, qualora richiesto, incluse le prescrizioni contenute nei documenti ACCREDIA.

Il Marchio ACCREDIA viene riportato su ogni foglio Rapporto di Prova solo nel caso in cui quest'ultimo contenga risultati di prove eseguite nell'ambito dell'accreditamento ed in presenza anche dell'intestazione del Laboratorio. Se il Rapporto di Prova contiene anche risultati di prove non accreditate queste sono evidenziate con un asterisco (*) e si riporta un riferimento con la dichiarazione "prova non accreditata da ACCREDIA". Se nel Rapporto di Prova sono riportate opinioni ed interpretazioni diversi da dichiarazioni di conformità ai requisiti e/o alle specifiche questi devono essere riportati in apposito capitolo del Rapporto di Prova che si intitola: "Opinioni ed interpretazioni-non oggetto di accreditamento ACCREDIA". L'uso del marchio ACCREDIA o di qualunque riferimento all'accreditamento non implicano responsabilità, da parte di ACCREDIA, sull'approvazione del campione di prova, sui risultati di prova e per opinioni o interpretazioni che ne possano derivare. Il Rapporto di Prova recante il Marchio soddisfa tutti i requisiti precisati nel documento ACCREDIA RT-08. Nel caso in cui il Laboratorio I.S.P.A. S.r.l. effettua delle prove in subappalto ad un Laboratorio esterno, il Cliente viene informato in anticipo circa le attività da eseguire esternamente e per procedere deve fornire al Laboratorio I.S.P.A. S.r.l. un'approvazione scritta per l'esecuzione delle stesse.

Istituto Sperimentale Problematiche Ambientali  Istituto di Ricerche Prove, Analisi Chimiche – Fisiche Microbiologiche e Verifiche Ambientali	GESTIONE ORDINI DEI CLIENTI E COMMESSE	INFORMATIVA AL CLIENTE Doc. 7.1/1/2R
--	---	--

Informativa al Cliente Rev. 6 del 08/02/2021

I tempi di conservazione degli oggetti sottoposti a prova sono indicati dal Cliente al momento dell'invio dell'Offerta al Cliente/Conferma d'Ordine firmata per accettazione da parte del Cliente, altrimenti, se non espressamente richiesto i residui del campione analizzato non vengono conservati. I tempi di conservazione delle registrazioni riguardanti i Rapporti di Prova emessi dal Laboratorio I.S.P.A. S.r.l. sono, della durata di 10 anni per i Rapporti di Prova inerenti a prove chimiche, e sono della durata di 48 mesi per i Rapporti di Prova inerenti a prove microbiologiche.

Il Cliente o un suo rappresentante che intende presenziare alle prove deve fornire al Laboratorio I.S.P.A. S.r.l. un preavviso scritto di 2 giorni. Il Cliente o un suo rappresentante può presenziare alle prove solo se accompagnato dal Responsabile del Laboratorio o dal Gestore della Qualità e durante la visita il Laboratorio garantisce la riservatezza sui dati e le prove inerenti altri Clienti in quanto i campioni di prova sono resi anonimi già in fase di accettazione attraverso l'applicazione di un codice interno univoco e circolano in Laboratorio mediante questo contrassegno. Durante la visita il Cliente o il suo rappresentante non devono interferire nel processo di prova e possono interloquire solo con il loro accompagnatore.

Nei limiti strettamente necessari alle finalità indicate sopra e nella piena tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti i dati personali da lei forniti potranno essere conosciuti da dipendenti e collaboratori in quanto autorizzati al trattamento, nonché comunicati, anche per obblighi di legge, e comunque sempre nell'ambito delle predette finalità, a consulenti e liberi professionisti, a enti locali, regionali, provinciali statali, a banche, al fornitore del servizio e-mail. La riservatezza delle informazioni acquisite durante l'effettuazione delle attività di Laboratorio è garantita da vincoli sul personale che firma l'obbligo alla riservatezza e da figure professionali sottostanti a codice etico dei relativi Ordini. Non è prevista alcuna forma di diffusione dei dati.

Il Laboratorio I.S.P.A. S.r.l. definisce la seguente regola decisionale, ovvero la regola che descrive in che modo il Laboratorio tiene conto dell'incertezza di misura quando si dichiara la conformità a un requisito specificato (a meno che la regola decisionale non sia già contenuta nella specifica o nella norma, in questo caso il Laboratorio segue le specifiche dichiarate dalla norma/legge): le dichiarazioni di conformità, se riportate, non tengono conto del contributo dell'incertezza di misura, diversamente, se richiesto dal Cliente con esplicita comunicazione scritta, il contributo dell'incertezza di misura è considerato e per valori in prossimità del limite di legge esso applica un criterio probabilistico che considera il risultato della misura (R) non conforme quando risulta maggiore del VL (valore limite) con una probabilità maggiore del 95%; ovvero il campione è non conforme al VL quando il risultato della misura supera il VL oltre ogni ragionevole dubbio, cioè tenendo conto dell'incertezza di misura (U), stimata ad un livello di confidenza del 95%. Nell'applicare la regola decisionale il Laboratorio tiene conto del rischio ad esso associato (per esempio erronea accettazione o rifiuto); quando la regola decisionale è dettata dal cliente, da regolamenti o normative, non vengono definite ulteriori considerazioni sul livello di rischio. Inoltre, il Laboratorio nell'emettere la dichiarazione di conformità indica espressamente la legge, ed i punti di riferimento della stessa, ove applicabile, e se sono soddisfatti o meno.

Nel caso in cui il Laboratorio riceve un reclamo da parte del Cliente, esso attiva un processo di trattamento del reclamo, che su richiesta può essere reso disponibile alla parte interessata. I reclami ricevuti sono esaminati dal Laboratorio e gli esiti di convalida del reclamo sono formalmente comunicati all'estensore del reclamo. Il Laboratorio si assume la responsabilità di tutte le decisioni del processo di trattamento del reclamo e si assicura che venga intrapresa ogni azione appropriata.

Istituto Sperimentale Problematiche Ambientali  Istituto di Ricerche Prove, Analisi Chimiche – Fisiche Microbiologiche e Verifiche Ambientali	GESTIONE ORDINI DEI CLIENTI E COMMESSE	INFORMATIVA AL CLIENTE Doc. 7.1/1/2R
--	---	--

Pagina 3 di 3

Informativa al Cliente Rev. 6 del 08/02/2021

Desideriamo inoltre informarla che il Regolamento Europeo le riconosce alcuni diritti, per quanto applicabili al trattamento eseguito e alle finalità definite, quali il diritto di accedere ai propri dati personali, il diritto di opporsi al trattamento, il diritto di rettifica, di limitazione del trattamento, di cancellazione e di revoca del consenso.

Tali diritti si possono esercitare rivolgendo le richieste al Titolare del trattamento: I.S.P.A. S.r.l. Via San Nicandro, snc – 03042 Atina (FR), E-mail: info@ispa.fr.it.

Le ricordiamo inoltre che le è anche riconosciuto il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo.