

## ***INFORMATIVA PER IL CLIENTE***

La Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari (SSICA), dal 1922, grazie ai suoi laboratori all'avanguardia e al suo personale altamente specializzato, si colloca tra le più importanti istituzioni di ricerca applicata nel settore della conservazione degli alimenti in Europa e nel mondo. La SSICA, con sede a Parma e una sezione distaccata a Anghi (SA), mette a disposizione delle aziende la sua esperienza pluridecennale con controlli analitici in tutti i settori delle conserve alimentari e, al fine di fornire un servizio di analisi sempre più elevato e qualificato, è accreditata con ACCREDIA, dal 1996 per la sede di Parma e dal 2002 per la sede di Anghi (Laboratorio SSICA-SUD), relativamente ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 - Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura, coprendo tutti i requisiti ad eccezione del subappalto delle prove a terzi e campionamento presso i Clienti.

L'accREDITAMENTO ACCREDIA consente di evitare la ripetizione delle Prove nei paesi di esportazione che lo riconoscono mediante accordi di mutuo riconoscimento tra i diversi organismi di accREDITAMENTO dei laboratori. La SSICA è autorizzata ad usare il marchio dell'Ente accREDITANTE ACCREDIA nelle modalità e nei casi prescritti dall'Ente stesso. I Laboratori di prova di Parma e Anghi effettuano sia prove accREDITATE sia non accREDITATE; queste ultime sono opportunamente segnalate sui preventivi e sui Rapporti di Prova.

Si informa il Cliente che il logo SSICA e il marchio ACCREDIA non devono essere utilizzati nella documentazione concernente il prodotto, o essere riportati sullo stesso prodotto, mentre è ammesso riportare la copia integrale del Rapporto di Prova.

L'elenco ufficiale aggiornato delle Prove, accreditate e non, può essere richiesto dal Cliente in qualsiasi momento all'Ufficio Ricezione Campioni, i riferimenti sono:

per la Sede di Parma Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserven Alimentari N° di accreditamento ACCREDIA : 0122			per la Sezione di Anghi SSICA-SUD N° di accreditamento ACCREDIA : 0456		
Rosaria Conforti	<a href="mailto:rosaria.conforti@ssica.it">rosaria.conforti@ssica.it</a>	0521/795213	Vincenza Landi	<a href="mailto:vincenza.landi@ssica.it">vincenza.landi@ssica.it</a>	081/5133712
Luca Guareschi	<a href="mailto:luca.guareschi@ssica.it">luca.guareschi@ssica.it</a>	0521/795213		<a href="mailto:servizioclienti@ssica.it">servizioclienti@ssica.it</a>	
			Giuseppina Ferraioli	<a href="mailto:giuseppina.ferraioli@ssica.it">giuseppina.ferraioli@ssica.it</a>	081/5133720

Per vedere l'elenco ufficiale delle Prove accreditate è possibile anche consultare il sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

Gli indirizzi di posta elettronica certificata riguardanti le attività di analisi sono: [analisi.ssica@legalmail.it](mailto:analisi.ssica@legalmail.it) per Parma e [analisi.ssicaangri@legalmail.it](mailto:analisi.ssicaangri@legalmail.it) per la Sezione di Anghi.

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI PROVA

Di seguito sono riportate le condizioni generali del servizio di prova cui si attengono i Laboratori nell'esecuzione delle prove e nei rapporti con i clienti.

### PREVENTIVO

Alla **richiesta di preventivo di prova** del Cliente, la SSICA formula la propria offerta (preventivo/contratto).

Il preventivo/contratto si considera definito nel momento in cui perverrà alla SSICA formale accettazione, sottoscritta dal Cliente. Una volta sottoscritto il preventivo/contratto, questo è vincolante per entrambe le parti e qualsiasi variazione, modifica od aggiunta dovrà essere concordata tra le parti ed inserita in un nuovo preventivo/contratto.

Nel caso in cui il cliente inoltri diretta **richiesta di prova** con contestuale invio dei campioni, le Condizioni generali del servizio di prova si intenderanno accettate qualora il Cliente non comunichi il proprio rifiuto, entro e non oltre 3 (tre) giorni dalla data di invio della presente Informativa o del Preventivo richiesto.

### DIRITTI ED OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente ha diritto alla corretta esecuzione, da parte della SSICA, dei servizi indicati nel contratto/preventivo stipulato. Spetta al Cliente, salvo diversa indicazione, inviare il campione in Prova, definendo con i Dipartimenti /Laboratori SSICA le corrette modalità di campionamento e di trasporto.

Matrice	Condizioni di trasporto	Tempo massimo di conservazione prima dell'inizio analisi
Acque per analisi chimiche*	+5°C±3°C	1gg
Acque per analisi microbiologiche*	+5°C±3°C	1gg
Tamponi di superfici*	Tra +1°C e +4°C	1gg
Alimenti congelati e surgelati	≤-18°C	Da analizzarsi, compatibilmente con il carico analitico del laboratorio, tenendo conto della data di scadenza riportata sul prodotto
Alimenti stabili	Temperatura ambiente < 40°C	Da analizzarsi, compatibilmente con il carico analitico del laboratorio, tenendo conto della data di scadenza riportata sul prodotto
Alimenti non stabili*	Tra +1°C e +4°C	36 ore

\*= invio di campioni da concordarsi con il cliente previo accordi telefonici o via mail

Per i prodotti alimentari la quantità minima di campione presentata all'accettazione deve essere non inferiore a grammi 100 come peso netto, e a litri 1 per i campioni d'acqua.

I campioni deperibili quali acque per analisi chimiche (in funzione della tipologia di analisi), Acque per analisi microbiologiche e Prelievi di superfici sono analizzati entro 24 ore a partire dal campionamento. A tale scopo, il Cliente dovrà riportare nella lettera di accompagnamento la data e l'ora del campionamento/prelievo.

Per le analisi destinate alla valutazione di test sensoriali, quali il test triangolare, il Cliente deve concordare preventivamente con il Laboratorio e indicare nella lettera di richiesta analisi le condizioni di significatività del test (alfa, Beta e  $p_0\%$ ) e le eventuali modalità di presentazione del campione. In caso di valutazioni protratte nel tempo (shel-life) è necessario stabilire il quantitativo, le condizioni di conservazione dei campioni.

Per analisi da svolgersi presso il Laboratorio Imballaggi è richiesto l'invio di un numero minimo di campioni, per controllo qualità, come riportato in tabella:

<b>Matrice</b>	<b>N° campioni</b>
Vasi in vetro	20
Capsule metalliche	25
Contenitori metallici verniciati internamente Flaconi in materiale plastico	15

Per altre problematiche il numero di campioni sarà quello di cui dispone il Cliente, il quale è tenuto a consegnare i campioni in confezioni idonee alla corretta conservazione e integrità.

La SSICA non è responsabile di eventuali ritardi o inadempienze nella consegna dei campioni imputabili a terzi (corrieri, poste, ecc.) che potrebbero pregiudicare il rispetto dei tempi di consegna dei risultati. La SSICA non effettua nessuna azione di controllo sull'operato di terzi utilizzati per consegnare i campioni presso il nostro Istituto.

Qualora il campione venga consegnato al di fuori dei tempi consigliati (es. dopo 24 ore dall'avvenuto campionamento), la SSICA non garantisce l'attendibilità dei risultati analitici.

La SSICA si impegna ad avvertire il Cliente, tramite contatto telefonico, invio di fax o email, nel caso vengano recapitati campioni non analizzabili per il cattivo stato di conservazione o per rotture durante il trasporto.

Nel caso il quantitativo del campione consegnato non sia sufficiente per l'esecuzione dell'analisi, la SSICA contatterà il Cliente per programmare l'invio di una quantità adeguata. Il termine di consegna dei risultati sarà conteggiato dalla data di accettazione della nuova aliquota.

La ricezione dei campioni da sottoporre a Prove avviene esclusivamente presso:

<i>UFFICIO RICEZIONE</i>		
dal Lunedì al Venerdì	Sede di Parma SSICA	Sezione di Angri SSICA-SUD
	dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dalle ore 14.00 alle ore 15.45	dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dalle ore 14.30 alle ore 16.00

E' vietato l'ingresso del vettore del campione nei locali dei laboratori.

Il campione deve essere sempre accompagnato da una Richiesta scritta (Lettera, email, fax) firmata da parte del Cliente, contenente le seguenti informazioni:

- Nome e ragione sociale
- Indirizzo, numero di telefono e fax
- Email (a cui trasmettere il Rapporto di prova)
- Codice fiscale o partita I.V.A.
- Persona da contattare
- Data
- Identificazione del campione da sottoporre a Prova
- Tipo di Prove richieste
- Modalità di emissione del Rapporto di prova (elettronico e/o cartaceo).

La SSICA controlla le condizioni di ricezione del campione (condizioni di spedizione corrette) e quindi effettua le verifiche in accordo con quanto riportato sulla richiesta di prova (corrispondenza tra peso o numero reale e quanto dichiarato, scadenze, numeri di lotto, ecc.).

Tutte queste informazioni devono essere riportate sulla richiesta prove. Nei caso in cui si riscontri una discordanza tra il campione descritto nella richiesta di prova e quello pervenuto al Laboratorio, il Responsabile di Dipartimento/Laboratorio/Sezione (di seguito indicati con acronimi RD/RL/RS) comunica tempestivamente al cliente tale circostanza.

Lo svolgimento delle prove e l'emissione dei *Rapporti di Prova* avviene entro 30 giorni dalla data di registrazione del campione, se non è diversamente comunicato al cliente.

I *Preventivi Analisi* compilati, sono firmati dai RD/RL/RS e fatti pervenire al Cliente a mezzo email o a mezzo fax.

## **ALTRE FORME DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI PROVA**

### **Richieste indirette concordate con il Cliente**

Le richieste possono essere concordate telefonicamente (Richieste indirette) con il Cliente, il quale ha la possibilità di consigliarsi con il Responsabile di Dipartimento/Laboratorio/Sezione, relativamente al tipo di analisi da svolgere al fine di poter trovare la risposta migliore alle richieste avanzate.

Successivamente il Cliente può inviare Richiesta scritta di preventivo a cui farà seguito l'invio di un nostro preventivo che necessita di conferma del Cliente, a mezzo fax o a mezzo email; oppure il cliente invia Richiesta di prova sottoscritta contestualmente all'invio dei campioni.

### **Analisi indifferibili per motivi tecnici**

In casi eccezionali la SSICA si assume la responsabilità di iniziare le Prove anche se non ancora in possesso dell'accettazione del preventivo controfirmata dal Cliente.

### **Analisi in progress**

Per analisi in progress si intendono le circostanze dove occorre valutare progressivamente le Prove da effettuare. La richiesta generica della ricerca delle cause di alterazione, delle cause di corrosione ecc. ecc. del campione ricevuto, autorizza il laboratorio ad effettuare tutte le prove che ritiene opportuno allo scopo e ad emettere il rapporto di prova, se necessario, oltre i 30 giorni dalla registrazione del campione, come invece stabilito nelle "Condizioni generali" del servizio di prova. La SSICA comunica al Cliente, che abbia fatto specifica richiesta di preventivo, l'importo delle analisi solo al termine dell'indagine analitica. La SSICA invia il Rapporto di Prova dopo l'accettazione delle condizioni del contratto (preventivo) o trascorsi tre giorni dall'invio del preventivo.

### **Convenzioni**

La SSICA predispose contratti specifici di settore, definiti convenzioni, costituiti da pacchetti di analisi predefiniti. La convenzione si intende accettata al momento della restituzione della medesima sottoscritta dal Cliente. La SSICA invia ai Clienti una lettera di conferma finale di stipula della convenzione.

In relazione alla predisposizione ed invio di preventivo, si possono presentare due casi:

- 1) Pacchetto di analisi predefinito applicato nella sua totalità. *Il preventivo non deve essere inviato.*
- 2) Pacchetto di analisi predefinito applicato in modo variabile a richiesta. *Il preventivo deve essere inviato.*

In entrambi i casi, nella richiesta analisi (per lettera, fax, email), il Cliente deve fare riferimento alla convenzione sottoscritta (Es. Contratto analisi per autocontrollo Protocollo N°...).

Il Cliente è responsabile per eventuali inesattezze o carenze nelle indicazioni fornite ai Laboratori. In tali casi saranno a suo carico gli eventuali aggravii di costi, adeguatamente motivati, nonché gli eventuali ritardi, sempre motivati, nella consegna dei servizi.

Nel caso ne faccia richiesta, il Cliente può essere ricevuto dai Responsabili (RD-RL-RS) per chiarimenti sui dettagli del metodo di analisi utilizzato.

I Dipartimenti/ Laboratori/Sezioni sono tenuti ad informare il Cliente di ogni eventuale modifica rispetto al metodo.

Il Cliente ha inoltre facoltà di annotare sulla richiesta eventuali esigenze particolari (restituzione del campione, anonimato del campione, presenza di un proprio rappresentante alle Prove ecc.) che verranno poi gestite dai Responsabili (RD-RL-RS) interessati.

Il Cliente ha la facoltà di proporre metodi alternativi a quelli proposti da SSICA. Per tale proposta deve presentare un'accurata documentazione. E' compito dei RD/RL/RS valutarne la fattibilità e decidere se applicarli all'esecuzione della Prova. Se i metodi proposti dal Cliente sono ritenuti idonei, si procede, altrimenti i RD/RL/RS informeranno il Cliente – entro 3 giorni dalla ricezione dei campioni – della non possibilità a procedere.

A questo punto il Cliente deciderà se applicare i metodi proposti da SSICA o annullare la richiesta.

Nel caso il Cliente desideri incontrare i Responsabili (RD-RL-RS) o gli operatori per dettagli o richieste sull'esecuzione delle Prove, è nostra cura riceverlo in locali diversi da quelli di Prova. Qualora il Cliente voglia assistere allo svolgimento delle Prove inerenti un proprio campione, occorre che lo segnali esplicitamente sulla richiesta. Una volta avuta l'autorizzazione scritta dalla Direzione, i RD/RL/RS prenderanno accordi sulla data delle Prove.

L'anonimato del campione viene rispettato ove possibile. Quando si debbano analizzare confezioni etichettate e il Cliente chiede espressamente l'anonimato (mediante la richiesta di Prova), sarà il RD, RL o RS interessato a gestire il caso, provvedendo a coprire le etichette o, se possibile, a trasferire il prodotto in contenitori anonimi.

Il Cliente garantisce, ove necessario durante lo svolgimento del servizio, la sua collaborazione, o quella di terzi, senza oneri per la SSICA. Tale opera di collaborazione dovrà svolgersi secondo le prescrizioni di legge in vigore, nonché secondo le norme riguardanti le condizioni di sicurezza.

Si prevede lo svolgimento dell'analisi e l'invio dei risultati entro 30 giorni lavorativi, dall'arrivo dei campioni nei laboratori. In casi particolari (eccessivo carico di prove, rottura di una apparecchiatura, ecc.) è cura dei Responsabili contattare tempestivamente il Cliente per concordare per iscritto tempi più lunghi di esecuzione delle prove.

## EMISSIONE RAPPORTO DI PROVA

Il Rapporto di Prova viene spedito al Cliente per via telematica. Qualora il Cliente ne faccia richiesta scritta e motivata, la SSICA provvederà alla trasmissione del Rapporto di Prova via fax e/o via posta.

I Rapporti di Prova, i dati grezzi e i tracciati cromatografici sono archiviati per un periodo di 5 anni.

I risultati riportati sui "Rapporti di Prova", identificati dal numero del campione e dell'anno di registrazione del campione stesso, sono rappresentativi del solo campione sottoposto a Prova.

Non è consentito rilasciare al Cliente Rapporti di Prova semplificati, ovvero qualunque altro documento contenente dati o informazioni sulle Prove, sia direttamente sia via fax o internet. Un'anticipazione informale dei risultati di Prova, in forma orale, diretta o via telefono, è consentita per uso interno del Cliente, sotto la responsabilità dei Responsabili di Dipartimento, Laboratorio o Sezione che sono tenuti ad informare il Cliente del valore non ufficiale di tale comunicazione di cui la SSICA non si assume alcuna responsabilità.

## GESTIONE CAMPIONI

Il Cliente ha diritto al ritiro del campione al termine delle Prove, previa esplicita segnalazione sulla richiesta di prova.

I campioni sottoposti a prove sono conservati per un massimo di trenta giorni lavorativi (in funzione della loro stabilità), decorrenti dalla data di emissione del *Rapporto di Prova*, salvo diversa disposizione di legge.

Tale termine e tale diritto non viene assicurato nei casi di Prove distruttive, di insufficienza di campione o di campione deperibile.

Per eguale periodo sono conservati presso i Dipartimenti o Laboratori o Sezioni i campioni non accettati per responsabilità del Cliente (Documentazione incompleta, mancati pagamenti, non conformità del campione, ecc.). I Dipartimenti o Laboratori o Sezioni conservano contro-campioni solo nel caso di prelievi ufficiali, accompagnati dal verbale di prelievo; gli stessi sono conservati, salvo diverse disposizioni di legge, per un periodo massimo di tre mesi, decorrenti dalla data del prelievo stesso.



## SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La SSICA si impegna a rendere le prestazioni concordate nel contratto, in base alle regole della tecnica, comunemente applicate ed approvate, ed alle prescrizioni vigenti. Le Prove vengono effettuate con metodi di prova normati, ufficialmente riconosciuti o secondo le procedure dei Laboratori, opportunamente validate; in presenza di più procedure validate, verrà scelta quella ritenuta più confacente alle esigenze del Cliente.

I Clienti hanno diritto di opporre *Reclami* avverso i contenuti (risultati ritenuti non attendibili) o la forma (espressione non chiara, incompletezza dei rapporti di Prova, ecc.) di un *Rapporto di Prova* o avverso le modalità di gestione di una prova (tempi troppo lunghi, cattiva gestione o mancata riconsegna del campione ove richiesto, ecc.). Il reclamo può pervenire in forma scritta (lettera, fax o e-mail) o verbale (colloqui diretti o telefonici). Il Responsabile di Dipartimento o Laboratorio o Sezione li contatterà per verificare e stabilire se la lamentela/disservizio è imputabile ad una effettiva Non Conformità di servizio.

Eventuali reclami, contenenti la puntuale e motivata indicazione dei rilievi e delle eccezioni, dovranno essere indirizzati a: *Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari – Ufficio Assicurazione Qualità - Viale Tanara 31/A – 43121, Parma.*

## TRATTAMENTO DATI

Il personale dei Dipartimenti o Laboratori o Sezioni può utilizzare, solo per lo svolgimento dei compiti di ufficio, tutti i dati, le informazioni, le circostanze di cui viene a conoscenza a causa dell'incarico ed è tenuto al rispetto della normativa di cui al D. Lgs. 196/2003

Il titolare del trattamento è la Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari - Fondazione di Ricerca con Sede legale in Viale Tanara 31/A 43121 Parma e Legale Rappresentante, Dott. Andrea Zanlari.

La raccolta e la detenzione dei dati è effettuata per finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti contrattuali con Clienti e fornitori. Il trattamento è effettuato in modo manuale o informatizzato e nel rispetto delle regole di liceità e correttezza.

Il conferimento dei dati è facoltativo, tranne quando ciò sia imposto da un obbligo di legge, oppure necessario per l'assolvimento di un obbligo contrattuale. In quest'ultimo caso un eventuale rifiuto impedirebbe l'instaurazione di qualsiasi rapporto contrattuale. I dati forniti saranno utilizzati esclusivamente dal personale dipendente per lo svolgimento delle proprie mansioni

Ogni ulteriore comunicazione o diffusione avverrà solo previo Suo esplicito consenso.

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati personali e la loro comunicazione; l'indicazione dell'origine dei dati, delle finalità e modalità del trattamento e della logica applicata; l'indicazione degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante e dei soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a

conoscenza, l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati, la cancellazione o la trasformazione in forma anonima; l'attestazione che le operazioni di cui al punto precedente siano portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi. L'interessato ha infine diritto di opporsi in tutto o in parte al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

## CLAUSOLE FINALI

Il pagamento viene eseguito mediante bonifico bancario a 30 giorni data fattura.

L'eventuale cessione a terzi, da parte del Cliente, del contratto dovrà essere preventivamente autorizzata dalla SSICA.

Solo con la esplicita autorizzazione scritta della SSICA potrà essere consentito l'utilizzo, in tutto od in parte, per scopi pubblicitari o promozionali, dei "Rapporti di Prova": la richiesta di utilizzo dovrà indicare dettagliatamente scopi, finalità, modalità e luogo dell'utilizzo. Ogni violazione, anche parziale, di tale condizione determinerà automaticamente avvio di azione per risarcimento danni. E' specificatamente escluso che il Cliente possa utilizzare il marchio della SSICA ed in ogni caso, se autorizzata, la scritta dovrà sostanziarsi in una mera comunicazione dell'avvenuta esecuzione della Prova da parte della SSICA.

Le eventuali controversie che possono sorgere saranno devolute, in via esclusiva, all'Autorità giudiziaria ordinaria, Foro di Parma.

Per una esaustiva comunicazione della propria attività nei confronti dei Clienti, è possibile consultare:

- il sito web [www.ssica.it](http://www.ssica.it) in cui sono disponibili tutte le informazioni sulla SSICA
- l'Informativa per il Cliente e le Condizioni Generali del Servizio di Prova
- l'Elenco prove accreditate Parma e l'elenco prove accreditate Angri
- l'Elenco generale delle prove.

### Legenda

**RD** = Responsabile di Dipartimento

**RL** = Responsabile di Laboratorio

**RS** = Responsabile di Sezione