

Laboratorio di taratura - Informativa per il Cliente

Gentile Cliente,

la **Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari** al fine di assistere le aziende per un qualificato servizio di taratura delle apparecchiature di misurazione, ha costituito un **Laboratorio di Taratura**. Per essere certi di fornire un valido servizio alle imprese, il Laboratorio di Taratura si è dotato di un **Sistema Qualità** accreditato **ACCREDIA** con certificato n. 199, implementato secondo la Norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005**. Il Sistema Qualità garantisce un elevato livello di prestazione nell'esecuzione delle **tarature**, in termini di incertezza ed affidabilità, corretta gestione delle apparecchiature, chiarezza di espressione dei dati di taratura, riservatezza, imparzialità e un proficuo rapporto di assistenza e informazioni con il Cliente. Di seguito sono riportate una sintesi delle procedure cui si attiene il Laboratorio di Taratura nell'esecuzione delle tarature e nei rapporti con i Clienti:

- La **ricezione delle apparecchiature** da tarare avviene esclusivamente presso lo Sportello Ricezione Campioni sito nella Segreteria, dal lunedì al venerdì, **ore 8.30-13.00 e 14.30-16.00**.
- L'apparecchiatura da tarare deve essere sempre accompagnato dalla **Richiesta d'ordine di taratura** (Mod. 06.01), disponibile presso la segreteria o scaricabile dal sito internet www.ssica.it. La richiesta di taratura, debitamente compilata, può essere inviata al Laboratorio mediante fax o e-mail (vedi contatti), o consegnata presso la segreteria. Il Cliente ha, inoltre, facoltà di annotare sulla richiesta eventuali esigenze particolari (presenza di un proprio rappresentante alle tarature ecc.) che verranno poi gestite dal Responsabile del Laboratorio di Taratura.
- L'ordine di taratura deve, inoltre, contenere l'indicazione delle **modalità di emissione del Certificato di taratura** e del **ritiro dell'apparecchiatura**:
 - Emissione del Certificato di Taratura in formato elettronico, con firma digitale ed invio telematico. Apparecchiature ritirate dal cliente;
 - Emissione del Certificato di Taratura in formato elettronico, con firma digitale ed invio telematico. Apparecchiature inviate per corriere;
 - Emissione del Certificato di Taratura in formato cartaceo e ritiro da parte del cliente. Apparecchiature ritirate dal cliente;
 - Emissione del Certificato di Taratura in formato cartaceo e invio a mezzo corriere. Apparecchiature inviate per corriere.

Per **ogni** Certificato emesso è previsto un contributo di € 3,00.
 Il costo dell'**invio delle apparecchiature** a mezzo corriere è a carico del cliente.
- Il Laboratorio consegna al Cliente, una copia della richiesta riportante il **timbro con la specifica del Protocollo Taratura assegnato** dal Laboratorio.
- Il Laboratorio, all'atto della ricezione dell'apparecchiatura da tarare, consegna ai Clienti il **Questionario Soddisfazione Cliente**, che può essere compilato e riconsegnato a mano, per posta o per fax.
- Il Responsabile del Laboratorio di Taratura effettua un controllo sulla apparecchiatura ricevuta e sull'ordine pervenuto, qualora **riscontri difformità** provvede direttamente a contattare il Cliente per comunicare tali difformità e concordare la soluzione.
- Nel caso il Laboratorio non sia in grado di effettuare le tarature richieste, esso è tenuto a comunicarlo al Cliente **entro 3 giorni**, annullando l'Ordine e restituendo l'apparecchiatura al Cliente.
- Il Laboratorio si impegna ad eseguire lo svolgimento delle tarature e il rilascio del Certificato di taratura **entro 21 giorni** dalla ricezione dell'apparecchiatura. In casi particolari (eccessivo carico di tarature, rottura di una apparecchiatura di taratura ecc.) è cura del Responsabile del Laboratorio contattare con il Cliente, e concordare eventualmente tempi più prolungati per l'effettuazione delle tarature.
- Il Laboratorio è tenuto a fornire al Cliente supporto per l'**interpretazione dei risultati di taratura**. A tal proposito, su richiesta del Cliente, il Laboratorio può fornire i necessari chiarimenti sia verbalmente sia per iscritto. In quest'ultimo caso i chiarimenti troveranno forma in apposito allegato al certificato di taratura.
- Nel caso il Cliente desideri **incontrare il Responsabile del Laboratorio** per dettagli o richieste sull'esecuzione delle tarature, Responsabile del Laboratorio potrà riceverlo in appositi locali e qualora il cliente voglia assistere allo svolgimento delle tarature della propria apparecchiatura, occorre che egli lo segnali esplicitamente sulla richiesta.
- Nel caso il Cliente abbia espressamente richiesto il ritiro diretto del Certificato di taratura e delle apparecchiature, occorre esibire ai nostri operatori di sportello **documento di riconoscimento e copia dell'Ordine di taratura** riportante il timbro con la specifica del Protocollo Taratura. Se **entro 30 giorni dalla data di emissione del Certificato**, il Cliente non ha provveduto al ritiro, il Laboratorio procede alla spedizione a mezzo corriere, addebitando le spese del corriere.
- Non è consentito** rilasciare al Cliente il Certificato di taratura in forma semplificata, ovvero qualunque altro documento contenente dati o informazioni sulle tarature, sia direttamente sia via fax o internet.
- I certificati di taratura emessi non possono essere modificati se non per correggere **un errore**. In tale circostanza il Laboratorio provvederà a ritirare il certificato che presenta anomalie ed emettere nuovo certificato con un nuovo numero e la dicitura "sostituisce il certificato n. ...".
- I Clienti hanno diritto di richiedere la descrizione del processo di trattamento dei reclami (modalità di ricezione, convalida, esame, azioni da intraprendere, esito ecc.) e opporre Reclami avverso i contenuti (risultati ritenuti non attendibili) o la forma (espressione non chiara, incompletezza dei dati ecc.) di un Certificato di taratura o avverso le modalità di gestione di una taratura.
- Il Reclamo può pervenire in forma scritta (lettera o fax o e-mail) o essere raccolto dal personale del Laboratorio durante colloqui diretti o telefonici coi Clienti. **La risposta**, in forma di comunicazione scritta, deve essere fornita, a seconda dei casi, dal Responsabile Qualità o dal Responsabile Laboratorio di Taratura interessato alla taratura oggetto del reclamo di norma entro 5 gg. lavorativi successivi.
- I Clienti sono tenuti a **consegnare le apparecchiature funzionanti** e in idonei imballaggi protettivi. Il Laboratorio declina ogni responsabilità per eventuali danni cagionati alle apparecchiature durante il trasporto mediante vettore.
- Per **ulteriori indicazioni** su prodotti particolari, il Cliente può contattare preventivamente il Responsabile Laboratorio di Taratura o visitare il sito internet www.ssica.it. Inoltre la **tabella di accreditamento** è consultabile sul sito internet www.accredia.it.
- Modalità di pagamento**: 30 giorni data fattura mediante bonifico bancario (le coordinate sono indicate in fattura).

TABELLA DI ACCREDITAMENTO

| TARATURA | CAMPO DI MISURA | INCERTEZZA | NOTE |
|--|--------------------|------------------------------|---|
| Termometri a resistenza di platino | da -30 °C a 0 °C | 0,12 °C | L'incertezza di misura è espressa al livello di fiducia del 95 % U _{ris} è il contributo di incertezza dovuto alla risoluzione dello strumento. |
| | da 0 °C a 100 °C | 0,10 °C | |
| | da 100 °C a 250 °C | 0,12 °C | |
| Catene termometriche - termometri a resistenza | da -30 °C a 0 °C | $2\sqrt{0,06^2 + u_{nsc}^2}$ | |
| | da 0 °C a 100 °C | $2\sqrt{0,05^2 + u_{nsc}^2}$ | |
| | da 100 °C a 250 °C | $2\sqrt{0,06^2 + u_{nsc}^2}$ | |

Il Laboratorio di Taratura effettua anche attività di consulenza presso il Cliente (da preventivare), rilasciando il rapporto di taratura con riferibilità ai campioni nazionali di misura.

Contatti:

- Responsabile del Laboratorio di Taratura: Ing. Giuseppe Dipollina, Tel. 081-5133751, e-mail: giuseppe.dipollina@ssica.it;
- Responsabile Qualità Laboratorio di Taratura: Dr Alfonso Sellitto, 081-5133728, e-mail: alfonso.sellitto@ssica.it;
- Tecnico di Laboratorio Sostituto Responsabile del Laboratorio: P.ch. Roberto Loiudice, Tel. 081-5133751, e-mail: roberto.loiudice@ssica.it;
- Addetta alla gestione dei Certificati di Taratura: Vincenza Landi, Tel. 081- 5133712, e-mail: vincenza.landi@ssica.it.

LABORATORIO DI TARATURA

presso la sede di Angrì (SA) della Stazione Sperimentale per l'Industria delle Conserve Alimentari

Via Nazionale, 121/123 - 84012 ANGRÌ (SA) - Tel. 081 5133711 Fax 081 5133721

e-mail: laboratoriometrologico@ssica.it - sito internet: www.ssica.it