

SSEA Stazione Sperimentale per le Industrie delle Essenze e dei Derivati dagli Agrumi – Azienda Speciale CCIAA Reggio Cal-	<i>sede legale:</i> via Tommaso Campanella n. 12 89125 Reggio Calabria c.f. 80000530800 p.IVA 00638220806	<i>sede operativa:</i> Via G. Tommasini, n. 2 89127 - Reggio Calabria Telefono 0965-24315 E-mail : stazionesperimentale@rc.legalmail.camcom.it
--	--	---

CARTA DEI SERVIZI SSEA

CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

Consegna e accettazione dei campioni

I campioni destinati alle prove di laboratorio vanno consegnati all'ufficio ricezione della Stazione Sperimentale. Per la loro accettazione l'istituto osserva il seguente orario:

Giorni	<i>Mattina</i>	<i>Pomeriggio</i>
Martedì - Mercoledì - Giovedì	8.00 – 13.30	14.00 – 17.00
Lunedì -Venerdì	8.00 – 13.30	

I campioni possono essere consegnati a mezzo diretto, a mezzo postale o a mezzo corriere.

L'accettazione dei campioni è subordinata alla presentazione di una richiesta sottoscritta dal richiedente (o da un suo rappresentante) contenente i dati (nome o ragione sociale, indirizzo, telefono, fax), una dichiarazione sulla natura (e altre caratteristiche) del campione e l'elenco delle prove richieste (possibilmente identificate anche dal codice rintracciabile nel presente documento).

Per accelerare la fase di accettazione, il cliente che predispone il campione da analizzare dovrebbe far riferimento alle quantità minime indicate nel listino delle prove.

La Stazione Sperimentale non risponde in alcun modo dello stato dei campioni consegnati e della loro idoneità alle prove. Si riserva di contattare, attraverso il personale tecnico, il richiedente per concordare una soluzione appropriata e di decidere l'eventuale annullamento della commessa.

Allo stesso modo l'istituto non può essere ritenuto responsabile per le modalità dei campionamenti eseguiti dal cliente o per la veridicità delle informazioni trasmesse all'atto della richiesta.

Nota. La presentazione della richiesta di prove costituisce un'implicita accettazione da parte del cliente delle presenti condizioni contrattuali.

Sospensione dei campioni

I campioni pervenuti senza la richiesta sottoscritta dal cliente sono sospesi, e conservati in opportune condizioni, per 7 giorni. Dopo tale periodo, e in assenza di informazioni da parte del cliente, i campioni sono distrutti o smaltiti.

Sono sospesi anche i campioni, e le relative richieste, quando il riesame preliminare genera dubbi sulla fattibilità delle prove. In tal caso, il personale di laboratorio contatta il cliente per concordare una rapida soluzione o, se necessario, l'annullamento della commessa.

Metodi di prova

La Stazione Sperimentale adotta preferibilmente metodi di prova ufficiali emessi da organismi nazionali e internazionali.

Laddove non sono disponibili metodi normati o quelli disponibili non sono ritenuti adeguati rispetto allo sviluppo delle tecniche analitiche, la Stazione Sperimentale adotta metodi sviluppati dal proprio personale sulla base delle tecniche descritte nella letteratura scientifica internazionale.

I metodi adottati, siano essi ufficiali o interni, sono presentati in un'altra sezione di questo documento e suddivisi per area tecnica.

La Stazione Sperimentale si riserva di valutare l'applicazione di metodi diversi da quelli adottati informando il cliente circa l'adeguatezza del metodo proposto e le possibilità di adottarlo. Per le prove non riportate nel presente documento, la direzione decide caso per caso e comunica i costi stimati prima di accettare la commessa.

Prove supplementari

È prevista l'opportunità di eseguire prove aggiuntive su campioni già consegnati, purchè la richiesta sia avanzata per iscritto. La modifica (annullamento o sostituzione) delle prove richieste e in corso d'opera, è possibile qualora il cliente si impegna a riconoscere il lavoro eventualmente già svolto.

Sospensione delle prove

Il cliente è tempestivamente informato dal personale tecnico, qualora diventi necessario sospendere le prove per l'impossibilità di portarle a termine nei tempi previsti (apparecchiature fuori servizio, strumenti di misura non tarati, indisponibilità temporanea di personale, etc). Viene, in tal caso, concordata una soluzione che tenga conto delle esigenze del cliente.

Presenza alle prove

Il cliente che presenta una richiesta di prove può chiedere anche di presenziare alle prove eseguite sui propri campioni. La richiesta è autorizzata dalla direzione che incarica il laboratorio interessato di concordare con il cliente la data e le modalità della sua presenza nelle aree di lavoro.

In tale situazione, il personale di laboratorio ha cura di porre in atto le misure necessarie per tutelare la riservatezza dei dati e delle informazioni relative ai campioni di altri clienti, che sono analizzati nello stesso periodo.

Conservazione dei campioni

Al termine delle prove, in assenza di chiare indicazioni da parte del cliente, i campioni analizzati sono conservati per 2 mesi dalla data di emissione del rapporto. Le modalità di conservazione sono analoghe a quelle che precedono le prove, in modo da prevenire eventuali alterazioni.

Prima che i campioni, al termine del periodo menzionato, siano distrutti o smaltiti, il cliente può chiedere e concordare un periodo di conservazione più lungo. Questa esigenza dovrebbe preferibilmente essere espressa in fase di consegna o direttamente sulla richiesta di prove.

Assistenza e supporto

Il personale che opera nei laboratori fornisce tutte le informazioni, che il cliente ritiene necessarie, sui metodi di prova adottati e sulle loro prestazioni analitiche.

Lo stesso personale fornisce, ai clienti che ne facciano espressamente richiesta, informazioni e istruzioni circa:

- le modalità di campionamento
- la preparazione dei campioni da sottoporre a prove
- le informazioni da registrare
- l'identificazione dei campioni
- le condizioni di conservazione

La Stazione Sperimentale non può, tuttavia, essere ritenuta responsabile per l'esito insoddisfacente di operazioni eseguite dal cliente.

Rapporti di prova

I risultati delle prove eseguite sui campioni sono rilasciati attraverso un documento elettronico siglato digitalmente, denominato "Rapporto di prova", firmato dalla direzione della Stazione Sperimentale. I rapporti sono emessi in unica copia originale e inviati al cliente a mezzo mail.

L'emissione di un rapporto di prova, che il cliente non ritiene accettabile (per la presenza di errori o per la mancanza di informazioni necessarie o per altra giustificata ragione), prevede l'emissione di un nuovo rapporto che non è un'integrazione, ma sostituisce il precedente (Supplemento del rapporto di prova).

Il rapporto di prova, se opportuno, può comprendere una dichiarazione del personale tecnico, sottoforma di un'attestazione o di un parere. La differenza tra le 2 forme è sostanziale.

Con l'attestazione viene confermata, o meno, la rispondenza dei risultati a requisiti definiti da uno o più documenti di riferimento (leggi, norme o altro).

Sotto la voce "Pareri e interpretazioni", invece, sono riportati giudizi o commenti di natura soggettiva

Tempi di rilascio. I tempi di emissione del rapporto sono variabili in funzione del numero e della complessità delle prove; tuttavia, non dovrebbero superare i 10 giorni lavorativi per l'80% delle richieste. Quando il rispetto dei tempi dichiarati non è possibile (prove particolari, carichi di lavoro anomali, strumentazione in manutenzione), la Stazione Sperimentale informa tempestivamente il cliente per trovare una soluzione concordata o per annullare la commessa.

Nel caso che, successivamente all'emissione dei rapporti di prova, emergano dubbi sulla correttezza dei risultati delle prove, il cliente viene contattato per concordare le azioni a seguire (ripetizione delle prove, annullamento della commessa o altro).

Il rapporto di prova viene emesso in edizione bilingue (italiano/inglese), se richiesto. Sono escluse le emissioni in sola lingua inglese così come è esclusa l'emissione bilingue in cui la lingua straniera è diversa dall'inglese.

Conservazione dei documenti

Le registrazioni ad uso interno sono conservate, in condizioni di riservatezza e rintracciabilità, per un periodo minimo di 2 anni.

Le copie dei rapporti di prova e i documenti collegati, sono conservati per un periodo non inferiore a 10 anni, a meno di una esplicita e dimostrata esigenza del cliente di un tempo superiore.

Il cliente può chiedere di prendere visione dei documenti contenenti dati e informazioni proprie (con esclusione delle registrazioni ad uso interno) e/o di ottenerne copia conforme, previo pagamento delle spese.

Tutela della riservatezza

Le informazioni di cui il personale dell'istituto viene a conoscenza, attraverso le conversazioni o i colloqui intercorsi con il cliente oppure dalle prove eseguite sui suoi campioni di prova, sono ritenute dalla Stazione Sperimentale di proprietà del cliente e, in quanto tali, considerate riservate.

La riservatezza è perseguita attraverso l'impegno scritto del personale a proteggere e non diffondere i dati e le informazioni di cui viene a conoscenza e attraverso l'esclusione dei riferimenti al cliente dai documenti di uso interno e dai campioni destinati alle prove (spersonalizzazione). I documenti, dai quali tale esclusione non è possibile (richieste di prove e relativi rapporti), sono segregati e conservati in luoghi protetti.

Tariffe e preventivi

I costi delle singole prove sono contenuti nel listino e sono differenziati per le aziende contribuenti e per i clienti che non appartengono al gruppo delle aziende contribuenti. Tutti i costi riportati sono al netto dell'IVA (22%).

Alcuni gruppi di prove omogenee, finalizzate alla caratterizzazione completa di prodotti specifici, sono raccolti in "pacchetti di analisi", che offrono una riduzione del costo totale.

Su richiesta, il personale predispose ed invia offerte dettagliate che comprendono i costi parziali, i costi complessivi e i tempi stimati di rilascio dei risultati.

Fatturazione

Le fatture specificano i costi delle prove e sono inviate insieme alle copie originali dei rapporti di prova, o a breve distanza di tempo. Le fatture possono incorporare i costi delle prove riportate in diversi rapporti emessi verso lo stesso cliente.

A meno di deroghe concesse dalla direzione o dal responsabile di amministrazione, il termine di pagamento è fissato in 30 giorni a decorrere dalla data di fatturazione.

Reclami

Il cliente che ritiene di segnalare eventuali inadempienze alle presenti condizioni contrattuali o comunque di non aver ottenuto un servizio adeguato alle sue aspettative, può avanzare un reclamo scritto o verbale, diretto al personale tecnico dell'istituto o ad una delle persone elencate nella pagina seguente.

La direzione assicura il collegamento costante con il cliente e di chiudere il reclamo con una risposta scritta entro il limite massimo di 15 giorni lavorativi.

DETERMINAZIONI ANALITICHE e TARIFFARIO SSEA**SUCCHI**

ANALISI GENERALI – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> Acidità totale) Titolazione – metodo interno Lab Foodtech	15,00 €
Solidi solubili (refrattometrico)	15,00 €
<input type="checkbox"/> Numero di formolo - Titolazione – metodo interno Lab Foodtech	25,00 €
<input type="checkbox"/> pH - potenziometrico	15,00 €
<input type="checkbox"/> Polpa centrifugabile - IFU N.60 (1998) (UNI EN 12134)	25,00 €
<input type="checkbox"/> Residuo Ottico Rifrattometrico IFU N. 8 (2000)	15,00 €
<input type="checkbox"/> Residuo secco - (sostanza secca) gravimetrico– metodo interno Lab Foodtech	25,00 €

VITAMINE – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> Vitamina C - IFU N. 17 (1995) titolazione	45,00 €

ACIDI ORGANICI –	Prezzo (iva esclusa)
Dosaggio HPLC – acido citrico, ascorbico, malico	45,00

ANTOCIANI – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> Antociani profilo HPLC - IFU N.71 (1998)	120,00 €

FLAVONOIDI – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> Flavonoidi – (Dosaggio HPLC singolo componente) - metodo interno Lab Foodtech	60,00 €
-Eriocitrina	
-Neoeriocitrina	
-Esperidina	
-Naringina	
-Narirutina	
-Neoesperidina	
<input type="checkbox"/> Flavonoidi (profilo HPLC)	120,00 €

POLISACCARIDI – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> Pectine totali - IFU n.26 (1996)	100,00 €
<input type="checkbox"/> Pectine idrosolubili - IFU n.26 (1996)	100,00 €

OLI ESSENZIALI

ANALISI CHIMICO-FISICHE – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> Densità relativa a 20°C - ISO 279:1998	15,00 €
<input type="checkbox"/> Indice di rifrazione a 20°C - ISO 280:1998	15,00 €
<input type="checkbox"/> Residuo all'evaporazione- ISO 4715:1978	15,00 €
<input type="checkbox"/> Rotazione ottica a 20°C - ISO 592:1998	15,00 €
<input type="checkbox"/> Solubilità in alcool - ISO 875:1999 modificato	15,00 €

ANALISI CHIMICHE – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> aldeidi o indice di carbonile - ISO 1271:1983	30,00 €
<input type="checkbox"/> indice di esteri - ISO 709:2001	25,00 €

ANALISI SPETTOFOTOMETRICHE UVVIS - - Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> Indice CD e massimo assorbimento -	25,00 €

COMPONENTI ETEROCICLICI OSSIGENATI –HPLC- – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> bergaptene - metodo cromatografico interno dipartimento	60,00 €

ANALISI GASCROMATOGRAFICHE (GC-FID) – Metodo di analisi	Prezzo (iva esclusa)
<input type="checkbox"/> Profilo gascromatografico (dosaggio quantitativo dei principali componenti indicati, per ciascun prodotto, Metodo interno laboratorio Foodtech	120,00 €