



Guida ai servizi di Laboratorio





PREMESSA

La presente *Guida* intende fornire a tutte le parti interessate all'attività di ARPAC, e in particolare a coloro che si avvalgono o intendono avvalersi dei servizi laboratoristici, informazioni utili a comprendere la tipologia delle prestazioni offerte, le modalità di erogazione delle stesse e i livelli di servizio garantiti.

La Guida contiene numerosi [link](#) che rimandano a pagine del sito istituzionale dove sono allocate le informazioni relative ai diversi aspetti considerati, in modo da garantire l'aggiornamento automatico in caso di modifiche.

ARPAC tramite la *Guida* s'impegna nei confronti dei propri *stakeholders* in merito alla trasparenza della propria azione, all'ascolto delle aspettative dell'utenza e al perseguimento del continuo miglioramento delle proprie prestazioni nel rispetto della normativa applicabile.

La Direzione, attraverso la Politica e gli obiettivi che ne derivano, sostiene il percorso di crescita dell'Agenzia, che coinvolge tutto il personale nel rispetto dei compiti assegnati, valorizzandone le competenze.

1. ARPAC

1.1 Compiti e funzioni

L'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania (ARPAC) è un Ente strumentale della Regione Campania, introdotto con la Legge n. 61 del 1994.

In Campania, la nascita dell'ARPA è avvenuta con la Legge Regionale n.10 del 1998, che ne ha delineato i compiti e le funzioni.

La Legge n.132 del 2016 ha riformato il sistema delle Agenzie ambientali, potenziando il sistema nazionale a rete, istituendo i LEPTA – Livelli Essenziali di Prestazione Tecnica Ambientale e ridefinendo i compiti dell'Istituto Superiore per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA) e delle Agenzie regionali /provinciali, tra cui i principali sono:

- controllo di fonti e di fattori di inquinamento dell'aria, dell'acqua, del suolo, acustico ed elettromagnetico;
- monitoraggio delle diverse componenti ambientali: clima, qualità dell'aria, delle acque, caratterizzazione del suolo, livello sonoro dell'ambiente;
- controllo e vigilanza del rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni dei provvedimenti emanati dalle Autorità competenti in materie ambientali;
- supporto tecnico-scientifico, strumentale ed analitico agli enti titolari con funzioni di programmazione e amministrazione attiva in campo ambientale (Regioni, Province e Comuni);
- sviluppo di un sistema informativo ambientale di supporto agli enti istituzionali e a disposizione delle organizzazioni sociali interessate.

In quest'ottica, i dati prodotti dai Laboratori rappresentano l'elemento che consente di misurare sia il "peso" delle fonti d'inquinamento insistenti sul territorio, sia l'impatto che queste determinano sui diversi comparti ambientali (aria, acqua, suolo), andando a costituire una solida base dati in continua evoluzione a supporto dei processi decisionali propri delle amministrazioni competenti nell'esercizio delle proprie funzioni.

I Laboratori svolgono un ruolo determinante anche sul fronte della tutela della salute, in quanto attori del controllo ufficiale di alimenti e bevande nonché delle acque destinate al consumo umano.

Di particolare rilievo, su questo fronte, in una Regione in cui il mare è un assoluto protagonista sia del paesaggio sia dell'economia, il monitoraggio delle acque di balneazione, che determina la balneabilità o meno delle acque sulla base della presenza degli indicatori di contaminazione microbiologica individuati dalla normativa.



I soggetti direttamente interessati ai servizi tecnici erogati dall'Agenzia sono quasi esclusivamente soggetti istituzionali: sanità, enti locali e territoriali, magistratura e forze dell'ordine.

Dal momento che gli esiti delle attività svolte determinano impatti significativi a livello territoriale in merito sia alla tutela ambientale sia alla tutela della salute, il cittadino in senso lato è in ogni caso da considerarsi utente dei servizi dell'Agenzia.

Fermo restando l'obiettivo primario di assicurare i LEPTA, ARPAC può svolgere attività extraistituzionali sulla base di appositi accordi/convenzioni.

Infine, le attività richieste da privati cittadini, singoli o in forma associata, rappresentano una quota minima del carico di lavoro complessivo dei laboratori.

Ai sensi dell'art.5, comma 6 della L.R. n.10/98, ARPAC non può effettuare a favore di soggetti privati attività che risultino incompatibili con l'esercizio di vigilanza ad essa affidata.

Le attività extraistituzionali sono soggette a pagamento secondo il [Tariffario Unico Provvisorio delle prestazioni erogate dall'Arpac](#) approvato con Deliberazione n. 304 del 21/06/2002 e successivamente modificato e integrato con [Deliberazione n. 871 del 04/12/2014](#).

Per le prestazioni di maggior rilievo erogate dall'Agenzia a favore di Istituzioni ed Enti pubblici viene applicata una [Griglia di sconto](#), approvata con Deliberazione n. 82 del 29/03/2011.

Il Programma Annuale delle Attività di ARPAC (PAA) è compreso nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) introdotto dall'art. 6 del D.L. n. 80/2021 con l'obiettivo di unificare i documenti di programmazione e governance fino ad allora previsti per le pubbliche amministrazioni.

Il PAA ha come obiettivo principale il raggiungimento dei LEPTA (Livelli Essenziali delle Prestazioni Tecniche Ambientali) ovvero il livello minimo da garantire su tutto il territorio nazionale delle attività proprie del Sistema Nazionale per la Protezione Ambientale (SNPA).

1.2 L'organizzazione

L'organizzazione "a rete" di ARPAC si compone di una struttura centrale, con sede a Napoli, e cinque Dipartimenti Provinciali con sede ad Avellino, Benevento, Caserta, Napoli e Salerno.

La struttura centrale (Direzione Generale, Direzione Tecnica e Direzione Amministrativa) definisce le politiche di indirizzo e di sviluppo, coordina le attività tecnico-scientifiche e amministrative dell'ente e ne elabora le strategie di comunicazione.

I Dipartimenti Provinciali si articolano, ciascuno, in un'Area Analitica, dotata di laboratori di prova, e in un'Area Territoriale con funzioni tecniche di monitoraggio, ispezione e controllo delle fonti di inquinamento.

Nell'ambito della Direzione Tecnica è allocata l'Unità Operativa Complessa Siti Contaminati e Bonifiche, che svolge attività di prova attraverso Laboratori Regionali specialistici.

2. L'ACCREDITAMENTO DEL LABORATORIO

Il Laboratorio multisito ARPAC è accreditato da ACCREDIA a partire dal 2009 con n° 1093L.

[Certificato di accreditamento in corso di validità](#) del Laboratorio Multisito ARPAC.

Ad ogni sede è associato l'Elenco delle prove accreditate di competenza, costantemente aggiornato e rimodulato in risposta alle richieste del contesto, con particolare attenzione all'ambito cogente (controllo alimenti e acque potabili).

Gli elenchi delle prove accreditate presso le singole sedi sono consultabili interrogando la banca dati ACCREDIA; è la via d'accesso sicuramente da preferire, in quanto l'unica che dia certezza di accedere a informazioni aggiornate all'atto della consultazione.

Gli elenchi possono essere infatti suscettibili di variazioni in ogni momento.



Di seguito i link per accedere ai singoli Elenchi:

[Sede di Napoli](#)

[Sede di Benevento](#)

[Sede di Caserta](#)

[Sede di Salerno](#)

[Sede di Avellino](#)

[Sede di Pozzuoli](#)

Il mantenimento dell'accreditamento è conseguito a seguito di esito positivo di verifiche ispettive periodiche (almeno annuali) svolte presso i Laboratori da parte di ispettori qualificati ACCREDIA.

Significato dell'accreditamento

L'accreditamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante *super partes*, della **competenza e imparzialità** del laboratorio.

L'accreditamento dei laboratori conferisce ai rapporti di prova emessi un alto grado di affidabilità.

L'accreditamento dimostra che il Laboratorio soddisfa sia i requisiti tecnici che quelli relativi al sistema di gestione della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, necessari per offrire dati e risultati accurati e tecnicamente validi per specifiche attività di prova, e in particolare:

- utilizzo di metodi di prova appropriati
- competenza e costante aggiornamento del personale
- adeguate condizioni ambientali
- utilizzo di apparecchiature in grado di fornire le prestazioni richieste, regolarmente mantenute e, quando previsto, tarate garantendo la riferibilità metrologica dei risultati
- regolare partecipazione a prove interlaboratorio (Proficiency Test) per tenere sotto controllo le prestazioni delle proprie prove

All'interno dell'Unione europea, il Regolamento europeo 765/2008 prevede che ogni stato membro nomini il proprio Ente Unico nazionale di accreditamento e ha conferito per la prima volta a tale attività uno status giuridico, riconoscendola come espressione di pubblica autorità.

ACCREDIA è l'Ente designato dal Governo italiano con D.M. 22 dicembre 2009 per le attività di accreditamento sul territorio nazionale.

Grazie agli accordi multilaterali di riconoscimento, i Rapporti di prova rilasciati sotto accreditamento ACCREDIA sono riconosciuti in tutti i Paesi firmatari di tali accordi.

ACCREDIA non ha alcuna responsabilità sui risultati di prova, su eventuali pareri/interpretazioni forniti né sull'approvazione o meno di un campione sottoposto a prova ma attesta, attraverso le attività di accreditamento, la competenza e imparzialità dei soggetti accreditati.

L'accreditamento è riferito esclusivamente alle prove presenti nell'Elenco prove accreditate, e i Rapporti di prova emessi riportano il marchio ACCREDIA solo quando contengono almeno una prova accreditata, identificando chiaramente altre prove eventualmente presentate nel Rapporto e non accreditate.



3. IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

ARPAC si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001 per tenere sotto controllo e migliorare costantemente gli aspetti della propria gestione, con attenzione alla qualità dei servizi forniti, agli impatti della propria attività sull'ambiente e alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le attività di laboratorio rientrano nel campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato.

4. GLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CLIENTI

ARPAC s'impegna a garantire ai propri clienti il rispetto dei seguenti principi:

imparzialità a garanzia della legalità e dell'uguaglianza del trattamento nei confronti dell'utenza

continuità attraverso misure atte a contenere i rischi /d'interruzione del servizio e l'impatto in caso di eventi accidentali

accessibilità e trasparenza garantendo il diritto d'accesso nei termini previsti dalla normativa, facilitando la consultazione dei dati e la diffusione di informazioni attraverso la pubblicazione sul proprio sito istituzionale

COME ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Nella sezione del sito istituzionale URP\Accesso agli atti, accessibile tramite il seguente link

<https://www.arpacampania.it/web/quest/accesso-aqli-atti> è possibile reperire tutte le informazioni necessarie per richiedere l'accesso agli atti secondo le diverse modalità previste dalla normativa nonché la modulistica da utilizzare per presentare la relativa istanza.

Diritto di accesso ai documenti amministrativi L. 241/1990 art. 22

[Domanda di accesso ai documenti amministrativi word](#)

[Domanda di accesso ai documenti amministrativi pdf](#)

Diritto di accesso alle informazioni ambientali D. Lgs. 195/2005 art. 2, c.1 a)

[Domanda di accesso alle informazioni ambientali word](#)

[Domanda di accesso alle informazioni ambientali pdf](#)

Diritto di accesso civico generalizzato (FOIA) D.Lgs. 33/2013 art. 5 c.2

[Domanda di accesso civico generalizzato word](#)

[Domanda di accesso civico generalizzato pdf](#)

Diritto di accesso civico "semplice" D. Lgs. 33/2013 art. 5 c.1

[Richiesta di accesso civico word](#)

[Richiesta di accesso civico pdf](#)

partecipazione attraverso l'ascolto e la gestione di eventuali reclami nell'ottica di una continua collaborazione volta al miglioramento dei servizi

COME CONTATTARE L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Per avere informazioni sulle competenze, sulle strutture e sui servizi offerti da ARPAC, su come avere accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali nonché sulla modulistica disponibile per comunicare con ARPAC, il riferimento è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico allocato presso la Direzione Generale.

email: urp@arpacampania.it

Telefono: 081 2326228 attivo martedì dalle 10.00 alle 12.00.

Per effettuare comunicazioni per le quali il mittente vuole avere evidenze con valore legale dell'invio e della consegna del messaggio si invita ad utilizzare la PEC:

direzionegenerale.arpac@pec.arpacampania.it

Si informa che la PEC ARPAC non è abilitata alla ricezione da indirizzi di posta elettronica ordinaria.



COME PRESENTARE RECLAMI E SEGNALAZIONI

A tutela dei diritti del soggetto richiedente, il laboratorio s'impegna alla gestione di reclami e/o segnalazioni in merito ai servizi forniti.

I reclami/le segnalazioni possono essere presentati scrivendo agli indirizzi pec di ARPAC; l'URP è a disposizione per fornire indicazioni circa le corrette modalità di comunicazione con ARPAC nei diversi casi.

Sul sito istituzionale e presso gli Uffici Accettazione campioni delle sedi laboratoristiche è disponibile il modulo [RQ 7.2 E](#) da utilizzare per sporgere reclamo; il modulo compilato può essere trasmesso via pec o consegnato a mano presso gli Uffici Accettazione delle sedi laboratoristiche.

Il reclamo sarà preso in carico dalla Struttura competente che, dopo averne valutata la fondatezza o meno, fornirà in ogni caso risposta scritta al soggetto richiedente.

Se il reclamo è valutato fondato, vengono attivata la procedura di gestione dei rilievi.

COME ESPRIMERE IL GRADO DI SODDISFAZIONE IN MERITO AI SERVIZI LABORATORISTICI

Nella sezione del sito istituzionale URP, è possibile accedere, tramite il seguente link

[Questionario di soddisfazione dei servizi di arpa Campania](#)

ad un questionario attraverso il quale gli utenti possono esprimere il proprio livello di soddisfazione nei confronti dei servizi ARPAC di cui hanno fruito.

I dati rilevati dai questionari vengono elaborati e utilizzati per valutare azioni da intraprendere al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

riservatezza in merito alle informazioni relative al Cliente, a meno che la diffusione delle stesse non derivi da obbligo normativo; in tal caso, il Cliente viene informato

protezione dei dati i dati personali sono trattati dall'ARPAC nell'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, per le finalità che rientrano nei compiti Istituzionali dell'Amministrazione.

Le informazioni relative al trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE n.679/2016 (GDPR) da parte di ARPAC sono reperibili alla pagina [Privacy](#) del sito istituzionale.

COME ESERCITARE I DIRITTI IN MERITO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I soggetti interessati hanno il diritto di ottenere da ARPAC, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679) presentando la relativa istanza all'indirizzo mail del Responsabile della Protezione dei Dati presso l'ARPAC dpo@arpacampania.it.

L'esercizio dei diritti in qualità di "Interessato" è gratuito ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento UE, salvi i casi di richieste manifestamente infondate o eccessive ai quali si applica il paragrafo 5 del medesimo articolo.

comunicazione in caso di modifiche al contratto in corso se ad attività avviata si rendessero necessarie modifiche all'attività di prova rispetto a quanto concordato

rispetto dei tempi tecnici di analisi qualora le prove richiedano l'esecuzione a breve distanza dal prelievo a causa della deperibilità del campione e/o dell'instabilità del parametro da determinare

tempi di risposta garantiti entro i 30 giorni lavorativi in situazioni ordinarie. Tali tempi possono essere soggetti a variazione in funzione del numero e tipo di parametri richiesti, della tipologia di matrice e/o di situazioni ostative eccezionali.



Per richieste che implicano l'utilizzo di metodiche analitiche di particolare complessità, i tempi di risposta sono definiti in specifici accordi tra le parti contraenti o al momento della richiesta.

comunicazione tempestiva campioni non conformi prelevati a tutela della salute collettiva (acque uso umano, alimenti, piscine, acque di balneazione), quando previsto dalla normativa applicabile, entro tempi standard definiti.

conservazione delle aliquote campione al termine delle prove per tempi stabiliti

Le aliquote di campioni deperibili presenti in laboratorio vengono smaltite al termine dell'esecuzione delle prove previste.

Le aliquote di campioni non deperibili, quando previsto dalla normativa, vengono conservate per:

- ✓ 60 giorni dalla data di emissione del Rapporto di prova se il campione è risultato regolamentare (campioni di acque e alimenti);
- ✓ fino alla chiusura dell'iter amministrativo e/o penale se il campione è risultato non regolamentare; in questo caso il campione non potrà essere distrutto se non dopo stesura di verbale che ne descriva le motivazioni.

Le aliquote di campione sono conservate in aree del Laboratorio dedicate, garantendo, a seconda della natura del campione, la conservazione a temperatura controllata in frigorifero a 5 ± 3 °C o in congelatore a -20°.

conservazione delle registrazioni inerenti alle attività di prova per un periodo minimo di 48 mesi garantendo, nel caso di esito non conforme dell'attività di prova, la conservazione fino al termine dell'iter giudiziario.

I documenti contrattuali sono conservati per il periodo di validità del contratto e 12 mesi dopo la scadenza.

In caso di perdita/deterioramento accidentale di aliquote campione o di registrazioni inerenti alle attività di prova prima dello scadere dei tempi di conservazione previsti, il Laboratorio provvede a comunicare l'evento al Cliente, definendone l'entità nelle modalità richieste dallo specifico caso (elenco campioni con relativo identificativo, tipologia registrazioni in riferimento ad una data/periodo, ecc.).

5. ACCETTAZIONE CAMPIONI

Presso ciascuna sede laboratoristica è presente un Ufficio Accettazione aperto al pubblico in orari definiti per la consegna dei campioni, che devono sempre essere accompagnati da un verbale di prelievo o da una richiesta.

La documentazione di accompagnamento del campione deve identificare il richiedente e deve riportare almeno la descrizione del campione, il luogo e/o il punto di prelievo, la data e, se determinante per i tempi di svolgimento della prova, l'ora del prelievo, le prove richieste, la normativa di riferimento quando applicabile.

L'Ufficio Accettazione fornisce ai soggetti interessati le informazioni necessarie in merito alle corrette modalità di prelievo per tipologia di campione.

6. IL RAPPORTO DI PROVA, LA DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ E LE REGOLE DECISIONALI

L'attività di prova si conclude con l'emissione di un Rapporto di prova firmato dal Dirigente del Laboratorio competente e trasmesso via pec al richiedente o a soggetto da questi delegato.

Il Rapporto di prova contiene tutti gli elementi richiesti dalla norma ISO/IEC 17025 per assicurare chiarezza e completezza degli esiti comunicati.



Nel caso la richiesta preveda il confronto con un limite dettato dalla normativa applicabile o definito in ambito contrattuale, il Laboratorio riporta sul Rapporto di prova la dichiarazione di conformità, la regola decisionale applicata per la sua formulazione e la normativa/il riferimento contrattuale di riferimento.

La regola decisionale generalmente applicata segue l'approccio definito "in dubio pro reo", che prevede che il campione sia dichiarato NON CONFORME quando il risultato, sottratto il valore d'incertezza stimato, supera il limite di riferimento.

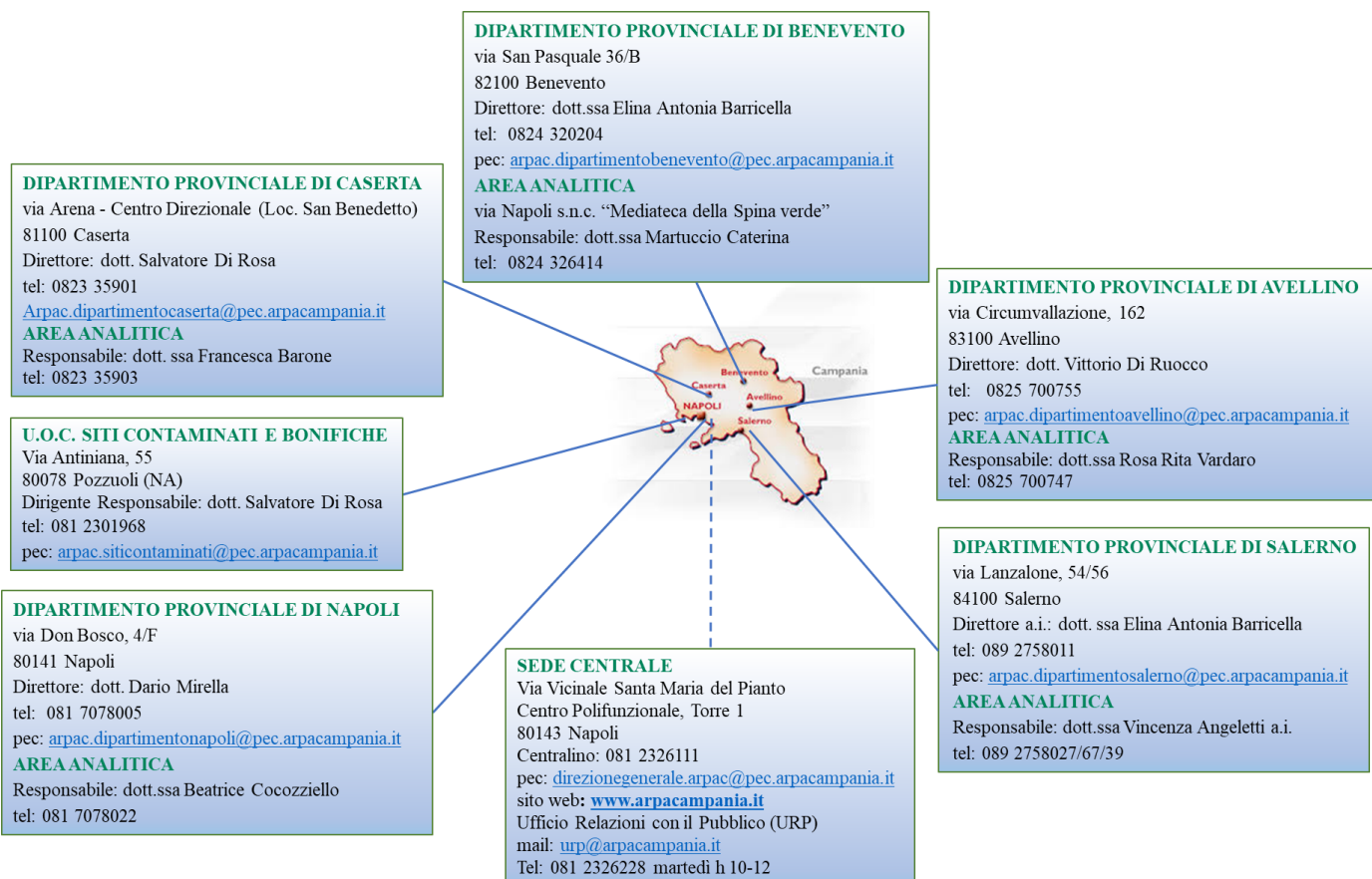
Per campioni di acque destinate al consumo umano (Rif. D. M. 14/06/2017) e di acque di balneazione si applica, a maggior tutela della salute, il principio di "accettazione semplice" per cui il campione è dichiarato NON CONFORME quando il risultato supera il limite di riferimento, senza tener conto dell'incertezza associata.

Altre regole applicate a specifici casi sono riportate sul Rapporto di prova.

7. IL LABORATORIO MULTISITO

Il Laboratorio multisito ARPAC è articolato in una sede centrale e in 6 sedi di prova, allocate presso le sedi dei Dipartimenti provinciali e presso l'U.O.C. Siti contaminati e Bonifiche di Pozzuoli.

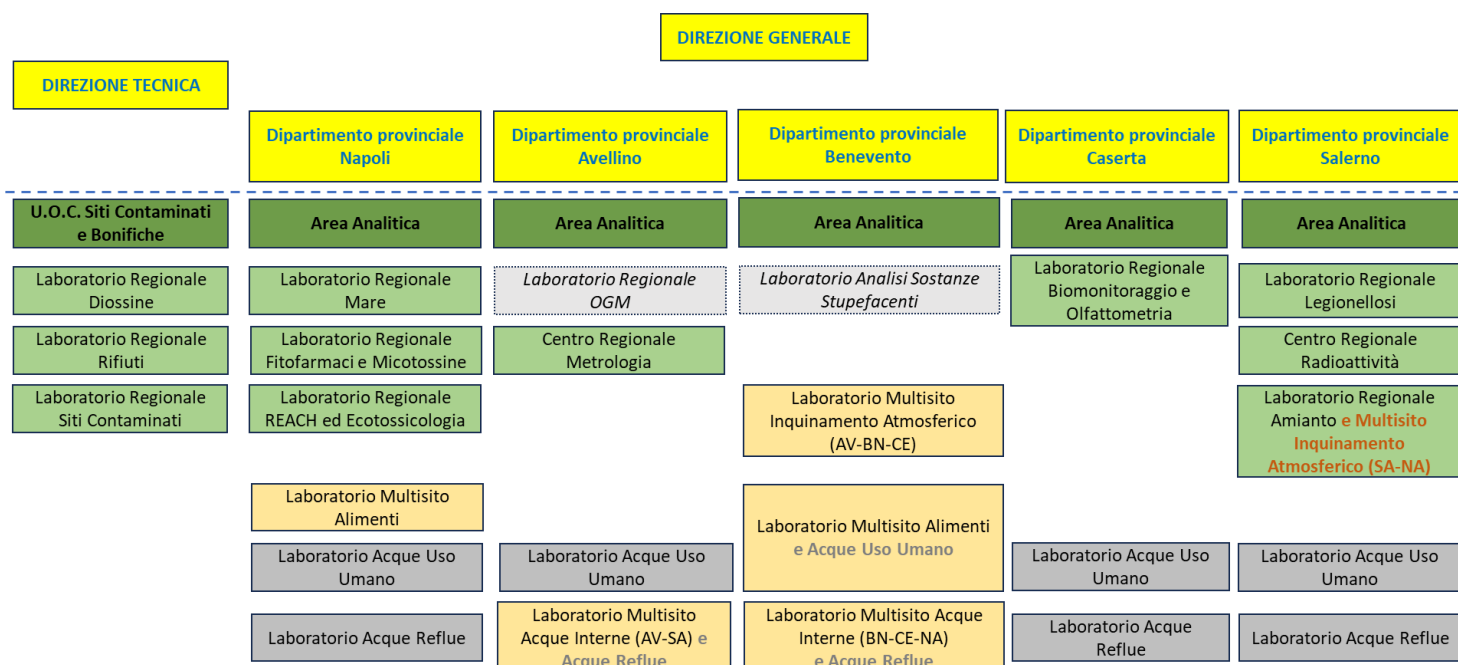
Le sedi









Le specializzazioni

L'organizzazione a rete dei Laboratori ARPAC prevede:

- Laboratori *gemelli*, con pari competenze sulle singole sedi
- Laboratori *multisito*, con competenza su più sedi
- Laboratori *Regionali* specializzati in ambiti definiti (matrice/parametro/tematica), con competenza su tutto il territorio regionale.



	Direzione – Generale, Tecnica, dipartimentale
	Unità Operativa Complessa
	Unità Operativa Semplice – Laboratorio/Centro Regionale
	Unità Operativa Semplice – Laboratorio Multisito
	Unità Operativa Semplice – Laboratorio provinciale
	Laboratorio alle dirette dipendenze dell'Area Analitica

Modifiche apportate con l'edizione corrente: correzione di errori materiali, aggiornamento nominativi Responsabili e aggiornamento link