



Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri  
 Part.IVA: 00887091007 - Cod.Fisc.: 00422420588  
 Via Appia Nuova 1411 – 00178 Roma (Capannelle)  
 Tel. +3906790991 Fax +390679340724  
[info@izslt.it](mailto:info@izslt.it)  
 Posta certificata: [izslt@legalmail.it](mailto:izslt@legalmail.it)

## INFORMATIVA AL CLIENTE

### Gentile signore/a,

Le comunichiamo che l'Istituto, al fine di assicurare ai Suoi clienti che le prove che effettua siano riconosciute sia a livello nazionale che internazionale, è accreditato come laboratorio multisito dal 1998 da parte di ACCREDIA (n. di accreditamento 0201), Ente terzo dotato di mutuo riconoscimento internazionale che attesta la garanzia d'imparzialità e competenza tecnica dei laboratori ad eseguire specifiche prove o determinati tipi di prova in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura" e con la quale l'Istituto ha stipulato una convenzione; l'elenco delle prove accreditate è disponibile sul sito istituzionale ([www.izslt.it](http://www.izslt.it)). L'Istituto realizza e offre alla clientela Servizi fruibili, anche on line sul sito istituzionale, attraverso:

- la Carta dei Servizi che contiene prestazioni e tempi di risposta;
- una politica della qualità orientata al cliente che può rappresentare problematiche e reclami o esprimere la sua soddisfazione compilando i moduli dedicati disponibili sul sito istituzionale e presso le accettazioni di tutte le Sedi;
- risposte accessibili sul Sistema Informativo per l'epidemiologia Veterinaria (SIEV) con identificazione personalizzata da password assegnata o, eccezionalmente, ritirata a mano presso i punti di accettazione dell'Istituto o inviata per e-mail o PEC, ovvero con altro metodo consentito dalla legge con addebito delle relative spese. Qualora, per cause dipendenti dall'Istituto, non sia possibile esaminare i campioni regolarmente accettati e per i campioni che vengono identificati come non idonei prima dell'esecuzione della prova anche per altra causa, non si procederà alla loro fatturazione; per i clienti occasionali è previsto un accesso con n. di registrazione e password temporanea sul sistema <http://referti.izslt.it>;
- il tariffario in formato digitale disponibile sul sito istituzionale e consultabile presso tutte le accettazioni dell'Istituto;
- convenzioni on line per prestazioni laboratoristiche a pagamento il cui regolamento e le modalità di accesso sono pubblicate sul sito istituzionale.

## INFORMAZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE DEI CAMPIONI

- I campioni che prevedono prove non accreditate possono essere trasmessi ad altro laboratorio della rete degli Istituti Zooprofilattici (presso la quale le prove sono accreditate) previa comunicazione ed accettazione da parte del cliente;
- i campioni accettati presso una sede dell'Istituto, possono essere trasferiti a qualsiasi altra sede essendo l'Istituto multisito;
- i campioni, se non diversamente richiesto e/o previsto dalla normativa vigente, verranno eliminati dopo l'esecuzione della prova;
- i rapporti di prova e la documentazione sono archiviati in formato cartaceo e/o elettronico per un periodo di 10 anni. In caso di positività di analisi di screening e/o prima istanza (es. settore alimenti) o in rapporto a criteri di diagnosi differenziale o ad indicazioni anamnestiche (es. settore della Sanità Pubblica Veterinaria o prove nella fase di Produzione Primaria), l'Istituto potrà procedere, per ragioni di tutela della Salute Pubblica, all'espletamento di tutte le analisi di approfondimento e conferma, senza necessità di richiedere nessuna autorizzazione preventiva al cliente;
- tutto il personale dell'Istituto che viene in contatto con i dati e le informazioni relative ai clienti è soggetto al vincolo della riservatezza e le informazioni relative ai clienti sono trattate ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e s.m.i; sul sito dell'istituto nella sezione Privacy (<http://www.izslt.it/privacy/>) è presente un'informativa sul trattamento dei dati personali dei clienti a cui si rimanda;
- i risultati degli esami, opportunamente elaborati e resi anonimi, potranno essere utilizzati per pubblicazioni scientifiche e per scopi didattici;
- il campionamento è eseguito dal cliente stesso o da propri incaricati; sono comunque disponibili sul sito istituzionale istruzioni che possono essere utili per tale attività;
- la responsabilità del mantenimento, conservazione e trasporto del campione fino alla consegna è a carico del prelevatore che dovrà altresì prevedere, nel caso di alimenti e di campioni deteriorabili, che nel contenitore di trasporto sia presente un contenitore civetta con liquido idoneo per la determinazione della temperatura. L'IZSLT rileverà la temperatura del campione al suo arrivo così come previsto dal sistema di qualità in essere;
- il campione deve essere accompagnato da una richiesta/modulo opportunamente compilato; per i campioni ufficiali il campione deve essere accompagnato o da un verbale o da un documento dell'autorità di competenza; per i campioni non ufficiali da una richiesta/modulo i cui format sono disponibili sul sito istituzionale in funzione della tipologia del campione;
- il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'accettazione del relativo campione. È consentito il pagamento mediante bonifico bancario o versamento sul c/c postale dell'Istituto da effettuarsi precedentemente alla consegna del campione. In tal caso la ricevuta di pagamento verrà consegnata contestualmente alla consegna del campione, con espressa indicazione dei codici relativi alle prestazioni che si richiedono.

Il personale delle accettazioni è disponibile per qualsiasi altra informazione non citata nella informativa e per mostrare le opportunità presenti sul sito (es. documenti e/o modulistica).

Il Responsabile della Struttura