

TARIFFARIO LabRAD

Data: 27.10.2021		Rev.03
Motivo revisione: Aggiunta dei paragrafi "Gestione dei reclami", "Ulteriori informazioni" e modifica del paragrafo "Tariffario prove"		
Redatto da:	RL Prof. Maria Quarto	
Verificato da:	Responsabile dei Processi Contabili	
Approvato da:	Comitato Direttivo	Approvato con delibera n. 06 del CD del 30.11.2021

Norme generali

Nel presente tariffario sono elencate le prove che il CeSMA effettua su richiesta di terzi, sia clienti esterni (Società private, altre Università) che interni (Dipartimenti Universitari Federico II) nei propri laboratori sperimentali.

Le tariffe di seguito elencate comprendono l'esecuzione delle prove, l'elaborazione dei dati sperimentali e l'emissione del Rapporto di Prova.

I prezzi contenuti nel seguente Tariffario sono al netto dell'IVA, che sarà applicata a norma di legge.

Condizioni e modalità di accettazione ed esecuzione delle prove

- I materiali e i campioni da sottoporre a prove devono essere preparati secondo le condizioni contrattuali;
- se la consegna dei campioni è a carico del cliente il CeSMA non risponde dei materiali non recapitati alla sua sede o di avarie e deterioramenti avvenuti prima della loro consegna;
- il CeSMA in caso di dubbio circa l'idoneità del campione da sottoporre a prova, lo comunica al cliente; se il cliente richiede che il campione pur non essendo idoneo sia sottoposto a prova, il laboratorio inserisce nel RdP una dichiarazione in cui declina la responsabilità e vengono indicati i risultati che possono essere influenzati dallo scostamento;
- i campioni sottoposti a prova restano a deposito in Laboratorio secondo le seguenti modalità, fatto salvo per periodi diversamente concordati con il cliente in fase contrattuale:
 1. i rivelatori CR-39 per la misure di Radon in aria, sono conservati per 5 anni unitamente alle registrazioni tecniche compresi i RdP;
 2. i campioni per la misure di Radon e Trizio in acqua vengono conservati per un mese;
- i risultati delle prove saranno comunicati al solo cliente mediante rapporti di prova. E' possibile per il Laboratorio in via preliminare comunicare informalmente al cliente, anche verbalmente, i risultati preliminari di prova, qualora definito in fase contrattuale. Tale comunicazione non costituisce e non sostituisce il risultato comunicato con il Rapporto di Prova;
- il laboratorio non fornisce Rapporti di Prova semplificati anche se richiesti dal cliente.

Criteri di formazione ed applicazione del tariffario

- le cifre indicate nel presente tariffario, qualora non sia esplicitamente stabilito il contrario, si riferiscono alla prova di un solo campione;
- il prezzo di eventuali spese accessorie non elencate nel presente tariffario sarà determinato di volta in volta in base ad un'analisi dei costi, a stabiliti in fase contrattuale;
- in relazione alla possibilità che al laboratorio vengano affidate grosse commesse o di prestazioni di particolare interesse dal punto di vista scientifico, il CeSMA può praticare tariffe agevolate approvate dal Direttore del Centro, in aggiunta a quelle già indicate nel presente tariffario;
- le tariffe riportate in questo tariffario sono allineate al mercato e stabilite in seguito ad



un'analisi dei costi delle singole prestazioni, che include il costo del personale e del materiale di consumo e l'ammortamento delle apparecchiature, a norma del Regolamento del CeSMA e del Regolamento di Ateneo per la disciplina delle attività per conto terzi e la cessione di risultati di ricerca.

Gestione dei reclami

Il CeSMA dispone di un processo documentato per la ricezione, la valutazione e il trattamento dei reclami.

Su richiesta il Laboratorio rende disponibile a qualsiasi parte interessata una descrizione del processo di trattamento dei reclami.

I reclami possono essere interni, ossia provenire da strutture interne all'Ateneo, o esterni cioè provenire dai clienti o da altra parte interessata.

Il CeSMA e i singoli laboratori valutano se il reclamo si riferisce alle attività di cui è responsabile, in caso affermativo lo sottopone a trattamento e se ne assume la responsabilità di tutte le decisioni e a tutti i livelli del processo di valutazione.

Le modalità di ricezione dei reclami/segnalazioni sono le seguenti:

- 1) mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica del Centro (cesma@unina.it);
- 2) mezzo mail all'indirizzo del singolo Responsabile di Laboratorio o sulla mail generica del Laboratorio;
- 3) comunicazione diretta presso le sedi del CeSMA;
- 4) mezzo posta ordinaria presso il CeSMA;
- 5) mezzo telefono.

In ogni caso il CeSMA conferma la ricezione del reclamo a mezzo mail entro 20 giorni dalla ricezione dello stesso e fornisce informazioni sullo stato di avanzamento, sull'esito e sulla conclusione del trattamento all'estensore del reclamo e a tutte le parti coinvolte.

Nel caso 1, 3 e 4 il reclamo o la segnalazione arriva direttamente al RQ/Direttore del Centro che provvedono a trasmetterlo ai RL di competenza i quali insieme ai RQL valutano le azioni da intraprendere.

In ogni caso - sia il reclamo che la segnalazione - vengono vagliati accuratamente per capire se siano fondati o meno.

La valutazione della fondatezza del reclamo può essere effettuata attraverso il confronto tra quanto segnalato e quanto riscontrato oggettivamente dai laboratori in relazione al processo e/o alla documentazione correlata al reclamo.

Nel caso 2) RL/RQL valutano le azioni da intraprendere effettuando un'analisi dei rischi correlata allo specifico reclamo. Se il reclamo impatta anche sugli altri laboratori del Multisito, il RQL che ha ricevuto il reclamo lo trasferisce in fase di riunione periodica o a mezzo mail allo staff qualità.

Caso 5): La parte interessata che contatta telefonicamente il CeSMA per effettuare un reclamo o una segnalazione viene invitata ad inviare una mail all'indirizzo cesma@unina.it.

Qualora il Reclamo, valutato da RQ/RQL/RL/Direzione risulti essere attendibile, ne viene informato il RQ/RQL il quale valuta la tipologia del reclamo/segnalazione (NC, OSS, COM) e lo gestisce come indicato al § 7.10 del presente Manuale, assicurando che venga intrapresa ogni azione appropriata.

Tutti i reclami con la relativa documentazione sono archiviati a cura del RQ/RQL, i quali conservano la documentazione relativa ai reclami pervenuti.

RQ/RQL inseriranno i Reclami nel Riesame periodico della Direzione.

Gli esiti del reclamo sono riesaminati e approvati prima della comunicazione al reclamante da RL o dalla DIR nel caso in cui non siano coinvolti nell'attività originaria. Per necessità diverse si



TARIFFARIO

LABRAD

LabRAD.Tariffario

Rev.03 del 27.10.2021

effettuerà la valutazione in fase di analisi del reclamo e le suddette attività di riesame e approvazione saranno svolte da funzioni non coinvolte nel reclamo.

Il cliente viene informato circa il processo di gestione dei reclami mediante l'invio del Tariffario nel quale viene riportato il presente paragrafo.

Prove fuori tariffario

Per prove non previste nel presente tariffario, una volta ricevuta la richiesta e dopo che il Laboratorio ha eseguito un piano di fattibilità, viene preventivamente predisposto e sottoposto al Cliente un preventivo di spesa.

Le prove indicate nel seguito saranno condotte conformemente alle norme richiamate nel tariffario, salvo specifiche richieste da parte del cliente, che il Centro si riserva di valutare ed accettare.

Ulteriori informazioni

Il Laboratorio di Radioattività LabRAD è:

- dotato di un sistema gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 con l'ente di Certificazione Rina SpA con numero 40593/20/S.

TARIFE GENERALI

DESCRIZIONE	COSTI (IN EURO)
QUOTA FISSA PER OGNI RAPPORTO DI PROVA	0,00
QUOTA PER OGNI COPIA RICHIESTA CONTEMPORANEAMENTE ALL'ORIGINALE	12,00
QUOTA PER OGNI COPIA RICHIESTA A DISTANZA DI TEMPO	20,00

TARIFE PROVE

TIPOLOGIA PROVA	PROPRIETÀ MISURATA/ DENOMINAZIONE DELLA PROVA	REFERENTE	METODO DI PROVA E ANNO DI EMISSIONE	COSTO CLIENTE INTERNO (IN EURO)	COSTO CLIENTE ESTERNO (IN EURO)
Misure di radon indoor con rilevatori passivi	Concentrazione media di attività di radon-222 mediante uso di rivelatori a tracce nucleari – escluso campionamento	Dott. Maria Quarto	ISO 11665-4: 2021	30,00	30,00
Misure di radon indoor con rilevatori passivi	Concentrazione media di attività di radon-222 mediante uso di rivelatori a tracce	Dott. Maria Quarto	ISO 11665-4: 2021	40,00	40,00



TARIFFARIO

LABRAD

LabRAD.Tariffario

Rev.03 del 27.10.2021

	nucleari – incluso campionamento				
Misure di radon indoor con rivelatori attivi	Concentrazione media di attività di radon-222 mediante uso di rivelatori a tracce nucleari	Dott. Maria Quarto	ISO 11665-5: 2020	50/24h	50/24h
Misure di radon in acqua	Concentrazione di attività di radon 222 in acqua	Dott. Maria Quarto	Metodo Interno	150,00	150,00
Misure di trizio in acqua	Concentrazione di trizio in acqua	Dott. Maria Quarto	ISO 9698:2019	150,00	150,00
I costi riportati in tabella sono tutti esclusi di IVA					