



Ce S M A

# TARIFFARIO

## Laboratorio di Igiene

Data: 19.11.2021		Rev.01
Motivo revisione: Inserimento Gestione dei reclami		
Redatto da:	RL: Prof Marco Guida	<i>Marco Guida</i>
Verificato da:	Responsabile dei Processi Contabili	<i>[Signature]</i>
Approvato da:	Comitato Direttivo	DELIBERA IL CODICE 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 si riserva il diritto di respingere quei campioni che a suo giudizio non abbiano i requisiti per garantire la regolarità dei risultati della prova, previo avviso;
- i campioni sottoposti a prova vengono portati a discarica. Possono restare a deposito in Laboratorio solo su esplicita richiesta scritta del Cliente, a disposizione dello stesso committente e solo per un periodo di tempo limitato;
- i risultati delle prove saranno comunicati al solo cliente mediante rapporti di prova. È possibile per il Laboratorio in via preliminare comunicare informalmente al cliente, anche verbalmente, i risultati preliminary di prova, qualora definite in fase contrattuale.

### **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;
- le cifre indicate per la prova di più campioni si intendono applicabili anche ad un numero inferiore a quello indicato, quando quest'ultimo corrisponda al minimo saggio perché la prova stessa abbia significato;
- il prezzo di eventuali spese accessorie non elencate nel presente tariffario sarà determinato di volta in volta in base ad un'analisi dei costi, stabilita 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 sono responsabili, in caso affermativo lo sottopongono a trattamento e si assumono 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:

mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica del Centro (cesma@unina.it);

mezzo mail all'indirizzo del singolo Responsabile di Laboratorio o sulla mail generica del Laboratorio;

comunicazione diretta presso le sedi del CeSMA;

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 CeSMA/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 assunti, riesaminati e approvati, prima della comunicazione al reclamante da funzioni non coinvolte nell'attività originaria in esame.

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 viene preventivamente predisposto e sottoposto al Cliente un preventivo di spesa.

Le prove indicate di 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 è stato accreditato da ACCREDIA per alcune prove presso la Sede A in conformità alla norma ISO/IEC 17025:2018, Certificato Numero: **1498 L rev 04**.

TARIFE GENERALI	
DESCRIZIONE	COSTI (IN EURO)
QUOTA FISSA PER OGNI RAPPORTO DI PROVA	0,00
QUOTA PER OGNI COPIA RICHIESTA CONTEMPORANEAMENTE ALL'ORIGINALE	5,00
QUOTA PER OGNI COPIA RICHIESTA A DISTANZA DI TEMPO	10,00

TARIFE PROVE ACCREDITATE						
TIPOLOGIA PROVA	PROPRIETÀ MISURATA/ DENOMINAZIONE DELLA PROVA	REFERENTE	LABORATORIO	METODO DI PROVA E ANNO DI EMISSIONE	COSTO CLIENTE INTERNO (IN EURO)	COSTO CLIENTE ESTERNO (IN EURO)
ACQUE	Coliformi totali	GUIDA	Ldl	UNI EN ISO 9308-1:2017	35,00	35,00
ACQUE	<i>Escherichia coli</i>	GUIDA	Ldl	UNI EN ISO 9308-1:2017	35,00	35,00
ACQUE	Conta di microrganismi vitali a 22°C	GUIDA	Ldl	UNI EN ISO 6222:2001	25,00	25,00
ACQUE	Conta di microrganismi vitali a 37°C	GUIDA	Ldl	UNI EN ISO 6222:2001	25,00	25,00
ACQUE	Enterococchi	GUIDA	Ldl	UNI EN ISO 7899-2:2003	35,00	35,00

## TARIFE PROVE NON ACCREDITATE

TIPOLOGIA PROVA	PROPRIETÀ MISURATA/ DENOMINAZIONE DELLA PROVA	REFERENTE	LABORATORIO	METODO DI PROVA E ANNO DI EMISSIONE	COSTO CLIENTE INTERNO (IN EURO)	COSTO CLIENTE ESTERNO (IN EURO)
ACQUE	<i>Clostridium perfringens</i>	GUIDA	LdI	Rapporti ISTISAN 07/5; ISO 14189:2013	35,00	45,00
ACQUE	Anaerobi sporigeni solfito riduttori/Clostridi solfito riduttori (con/senza spore)	GUIDA	LdI		35,00	45,00
ACQUE	Streptococchi fecali	GUIDA	LdI	UNI EN ISO 7899- 2:2003	35,00	35,00
ACQUE	<i>Pseudomonas aeruginosa</i>	GUIDA	LdI	UNI EN ISO 16266:2008	35,00	35,00
ACQUE	<i>Stafilococcus aureus</i>	GUIDA	LdI	UNI 10678:1998	35,00	35,00
ACQUE	<i>Salmonella spp</i>	GUIDA	LdI	APAT IRSA CNR 29/03; ISO 19250:2010	35,00	55,00
ACQUE (IMPIANTI IDRICI E CONDIZIONAM ENTO)	<i>Legionella spp</i>	GUIDA	LdI	UNI EN ISO 11731:2017/ Linee guida per la prevenzione ed il controllo della legionellosi 7 maggio 2015	60,00	60,00
ACQUE	CAMPIONAMENTO	GUIDA	LdI	Rapporti ISTISAN 07/5; APAT CNR-IRSA 29/03; UNI EN ISO 19458:2006; Linnée guida per la prevenzione ed il controllo della legionellosi 7 maggio 2015	550,00/ GIORNO/ PERSONA	550,00/ GIORNO/ PERSONA

I prezzi sono soggetti a sconti in funzione del committente, della numerosità dei campioni e della complessità delle attività analitiche da effettuare, come descritto nel paragrafo "Criteri di formazione ed applicazione del tariffario" su riportato.