SPECIFICA DI SERVIZIO
ALI LAB SRL

REVISIONI DELLA SP-01					
N.	**Descrizione**	**Data**	**Redatto da: CS**	**Riesaminato da: RQ**	**Approvato da: DT**
0	Emissione	10/08/24			
1	Aggiornamento Organigramma e sezione relativa a criteri conformità e subappalto	04/09/25			
2	Aggiornamento a seguito di trasferimento Laboratorio in nuova sede operativa	12/01/26			

Il presente documento illustra tutte le condizioni di erogazione delle prestazioni standard che il laboratorio Ali Lab eroga.
A mezzo del presente documento gli utenti possono valutare preventivamente:

- la natura;
- il livello;
- il costo;
- ogni ulteriore requisito.

Dei **servizi** loro offerti, e possono poi costatarne il rispetto nel caso abbiano deciso di accettare quanto offerto.

DATI GENERALI E CONTABILI				
RAGIONE SOCIALE	Ali Lab srl			
FORMA SOCIETARIA	Società a Responsabilità Limitata			
INDIRIZZO SEDE OPERATIVA	Via Papa Giovanni Paolo XXIII, 14 – 42020 San Polo d'Enza (RE)			
INDIRIZZO SEDE LEGALE	Via Meuccio Ruini, 74/L – 42124 Reggio Emilia (RE)			
TELEFONO FISSO	0522-372363			
SITO WEB	www.alilab.eu			
MAIL E RECAPITI TELEFONICI DIRETTI	**DIRETTORE TECNICO**	**Dott. Davide Reverberi**	d.reverberi@alilab.eu	3487451773
	RESPONSABILE SISTEMA QUALITA	**Dott.ssa Miriam Fornaciari**	m.fornaciari@alilab.eu	3463639680
	AREA CHIMICA E MICROBIOLOGICA	**Dott.ssa Elisa Bottazzi**	e.bottazzi@alilab.eu	3487331345
E-mail generica	info@alilab.eu			
PEC	ali.lab@pec.it			
C.F. e PARTITA IVA	02777690351			
CODICE ISTAT ATTIVITA	7414B			
Codice destinatario (SDI)	USAL8PV			

ORARI DI APERTURA STRUTTURA E SERVIZI

Ali Lab è a disposizione degli utenti negli orari sotto riportati.

Orario disponibilità per il pubblico

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	08.00 – 12.30	14.00-18.00
Martedì	08.00 – 12.30	14.00-18.00
Mercoledì	08.00 – 12.30	14.00-18.00
Giovedì	08.00 – 12.30	14.00-18.00
Venerdì	08.00 – 12.30	14.00-18.00
Sabato	Chiuso	Chiuso
Domenica	Chiuso	Chiuso

SISTEMA QUALITÀ

Il sistema qualità è stato affrontato sin dalla sua fondazione con l'analisi della situazione e successiva decisone di sviluppare un sistema qualità normato secondo **UNI CEI EN ISO/IEC 17025** che è una norma che esprime i *"Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura".*

Ali Lab ha strutturato la propria organizzazione al fine di mantenere la conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.
Di seguito si specifica il significato dell'accreditamento delle prove con ACCREDIA, l'Ente Unico di Accreditamento italiano.

ACCREDIA è **l'unico organismo nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento,** valuta la competenza tecnica e l'idoneità professionale dei Laboratori di prova, accertandone la conformità a regole obbligatorie e norme volontarie.

ACCREDIA valuta e accerta la competenza del laboratorio, applicando i più rigorosi standard di verifica del loro comportamento e monitorando continuativamente nel tempo le loro prestazioni. ACCREDIA sviluppa una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento dei soggetti accreditati, in termini di rispetto delle regole, mantenimento e miglioramento della qualificazione e aderenza all'etica professionale. I provvedimenti sanzionatori, che vanno dal rafforzamento delle attività di sorveglianza, al blocco delle estensioni di accreditamento, agli obblighi di sospensione o revoca dell'attività di prova, vengono adottai nei confronti dei soggetti inadempienti agli obblighi di cui alle prescrizioni generali e vengono resi pubblici tramite pubblicazione sul sito web di ACCREDIA e nei registri dei soggetti accreditati.

L'Organismo di Accreditamento, essendo indipendente e rappresentativo di tutte le parti interessate, garantisce gli utenti, attraverso verifiche tecniche periodiche, sulla competenza ed imparzialità dei Laboratori nella effettuazione delle prove Accreditate. **L'accreditamento attesta il livello di qualità del lavoro di un Laboratorio di prova**, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie

Essere conformi ai requisiti richiesti dalla ISO/IEC 17025:2018 significa possedere sia la competenza tecnica richiesta per effettuare le analisi sia un sistema di gestione della qualità, indispensabile per garantire la correttezza del dato analitico e la riferibilità delle misure.

L'accreditamento è riconosciuto alle prove per le quali il laboratorio ha richiesto e ottenuto l'accreditamento stesso.
La garanzia di imparzialità e competenza tecnica derivante dall'accreditamento ACCREDIA è pertanto valida esclusivamente per i servizi di analisi e prova per i quali il Laboratorio è accreditato. L'accreditamento garantisce che i rapporti di prova che riportano il marchio ACCREDIA siano rilasciati nel rispetto dei più stringenti requisiti internazionali in materia di valutazione della conformità, e dietro una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento degli operatori responsabili (Laboratori).

ACCREDIA, in particolare accerta e vigila sui requisiti tecnici ed organizzativi dei Laboratori di prova in modo che siano garantiti i riferimenti metrologici, l'affidabilità e la ripetibilità delle procedure impiegate, l'uso di strumentazioni adeguate, la competenza del personale, l'imparzialità del personale addetto alle prove e del giudizio tecnico emesso dal Laboratorio, secondo quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e dalle prescrizioni ACCREDIA.

I risultati delle prove si riferiscono unicamente ai campioni esaminati ed il rapporto di prova non ha validità di approvazione e/o di certificazione del campione esaminato.

In Europa ormai la libera circolazione dei prodotti da un paese all'altro è sempre più condizionata dall'esistenza di rapporti di prova emessi da Laboratori accreditati, che consentano di evitare la ripetizione delle prove nei vari paesi di esportazione; questo approccio è stato ulteriormente rafforzato in seguito allo stabilirsi di accordi di mutuo riconoscimento tra i vari organismi di accreditamento dei Laboratori.

Accredia ha stipulato, in ambito **EA (European cooperation for Accreditation),** un accordo multilaterale di mutuo riconoscimento con gli organismi nazionali di Accreditamento di numerosi Paesi europei ed extraeuropei.

Riconoscimento dell'equivalenza delle attività di accreditamento svolte da tutti i membri firmatari all'interno del sistema di accreditamento, gestito da IAF-ILAC a livello internazionale e da EA a livello europeo.

In virtù di questa partecipazione, i rapporti di prova emessi sotto accreditamento ACCREDIA sono riconosciuti e accettati a livello internazionale.

Gli Accordi internazionali di mutuo riconoscimento, quindi, eliminano la necessità per le prove di laboratorio di essere sottoposte a valutazione di conformità in ogni Paese europeo in cui vengono fatti circolare.

Il marchio di accreditamento di un Ente membro apposto sul rapporto di prova funziona come un passaporto sui mercati internazionali, dove il titolare non deve più sottoporre a ulteriori test, ispezioni o verifiche il proprio prodotto, servizio o la propria professionalità.

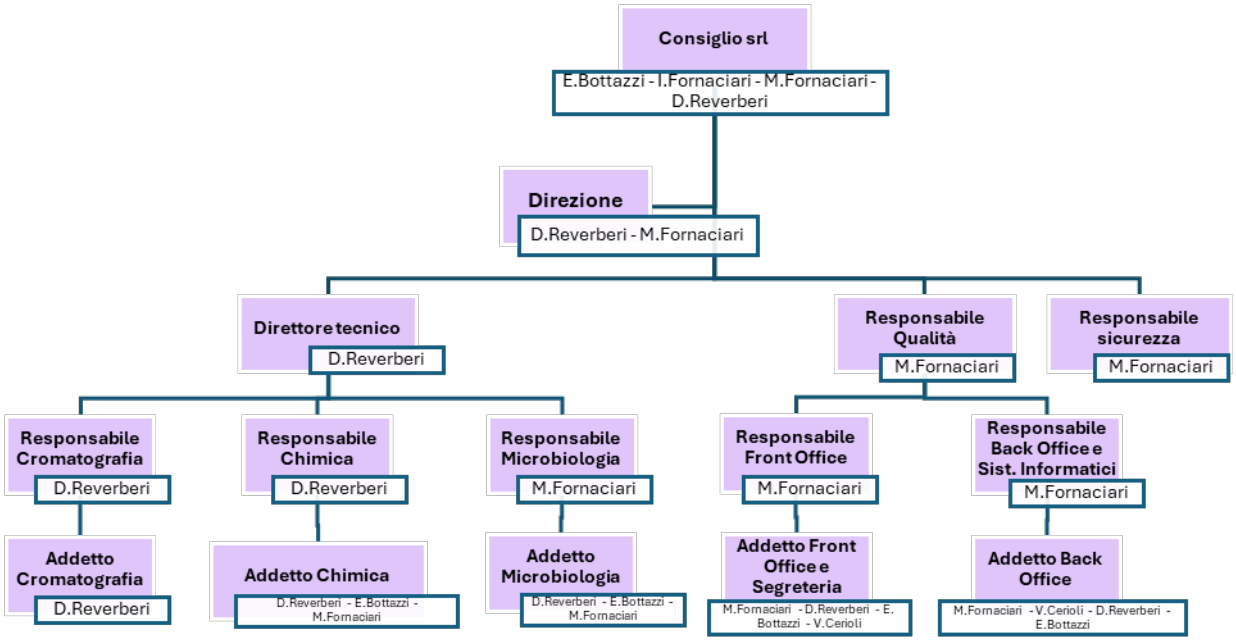
Si segnala, a dimostrazione della osservanza di ogni prescrizione, che Ali Lab ha in essere una specifica Convenzione con Accredia per la regolazione dei rapporti tra le due parti.

Tale Convenzione per altro specifica che:

"Il CAB dichiara espressamente di essere responsabile di tutta l'attività svolta e che, in nessun caso, potrà essere imputata ad ACCREDIA, per tale attività, alcuna responsabilità, impegnandosi a tenere indenne e manlevare ACCREDIA da ogni e qualsiasi pretesa, domanda e/o azione eventualmente vantata o proposta da terzi nei confronti di ACCREDIA a causa dell'attività posta in essere dal CAB stesso in virtù della presente Convenzione."

Organigramma

L'organigramma di Ali Lab è di seguito riportato.



RICONOSCIMENTI E AUTORIZZAZIONI

Ali Lab è in possesso delle seguenti autorizzazioni ufficiali:

RICONOSCIMENTO/AUTORIZZAZIONE	CODIFICA
Iscrizione nell'Elenco regionale Regione Emilia - Romagna dei laboratori che effettuano analisi nell'ambito delle procedure di autocontrollo delle imprese alimentari.	**008/RE/013**
Accreditamento presso l'Ente Italiano di Accreditamento Accredia.	**01416 Testing**
Autorizzazione del Ministero della Salute per analisi di Mangimi medicati e prodotti intermedi.	**Decreto ministeriale del 26/03/19**

L'elenco aggiornato delle analisi accreditate e il certificato di accreditamento di Ali Lab sono disponibili presso il sito Accredia (www.accredia.it) nella sezione ad esso dedicata in Banche Dati – Laboratori di prova.
Elenco prove accreditate e certificato di accreditamento sono disponibili aggiornati anche nel sito web del Laboratorio (www.alilab.eu).

CAMPO DI ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI

I settori principali di cui si occupa Ali Lab sono:

Campo di attività	Servizi offerti
Comparto agro alimentare	Controlli microbiologici su ambienti produttivi; Controlli microbiologici aria; Challenge test; Controlli di stabilità microbiologica e shelf life; Controlli microbiologici su prodotti; Analisi Nutrizionali (per Etichettatura); Controlli di routine settore vinicolo; Analisi macro e micronutrienti; Controlli per contaminanti alimenti (tossine ecc.); Controlli allergeni alimenti e superfici (lisozima, glutine, ecc.); Controlli acque tecnologiche; Controlli acque di scarico. Controlli e valutazioni sensoriali.
Produzione zootecnica	Controlli chimici materie prime e prodotto finito (analisi cartellino, ecc.); Controlli microbiologici materie prime e prodotto finito; Controlli microbiologici aria; Controlli per presenza contaminanti (tossine, ecc.); Controlli per verifica della purezza e tenore nel prodotto finito.
Industria farmaceutica	Controlli e dosaggi antibiotici e chemioterapici (dosaggio microbiologico e analisi in HPLC); Controlli acque tecnologiche; Controlli di principi attivi e antibiotici seguendo protocolli della farmacopea. Sviluppo e validazione metodi controllo titolo di principi attivi, antibiotici ecc…
Settore cosmetico	Controlli azione antimicrobica di prodotti detergenti e/o igienizzanti per superfici e uso umano; Controlli microbiologici prodotti finiti e materie prime.
Servizi alla persona	Controlli microbiologici e chimici Acque destinate al consumo umano; Controlli microbiologici e chimici Acque di balneazione;

	Controlli microbiologici e chimici Acque di falda; Controlli microbiologici e chimici Acque reflue; Controlli microbiologici e chimici Acque sotterranee; Controlli microbiologici e chimici Acque superficiali; Controlli microbiologici ambienti per attività di ristorazione e circuito Horeca;

AMBITO TERRITORIALE

Il campo di operatività del laboratorio non è limitato all'Emilia Romagna ma include tutte le regioni del Nord e Centro Italia.

PREZZI

Presso Ali Lab è presente un listino prezzi, disponibile su richiesta.
Le informazioni possono esser per altro comunicate in qualsiasi altra forma dal personale Ali Lab.
I responsabili di Ali Lab sono per altro disponibili a stipulare accordi in deroga al listino prezzi.

RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY

Ali Lab ha la completa responsabilità della gestione di tutte le informazioni che si generano e si ottengono durante lo svolgimento delle attività del Laboratorio. Si impegna altresì a non divulgare informazioni riguardanti il Cliente, salvo sua autorizzazione e salvo quando queste sono richieste dagli Organismi Ufficiali di Controllo. Tutti i campioni che circolano all'interno di Ali Lab possiedono un codice univoco interno e non recano indicazioni sul committente dell'analisi
Tutto il personale di Ali Lab ha firmato due documenti denominati "Dichiarazione di impegno alla Riservatezza" e "Dichiarazione di impegno all'Imparzialità" che lo obbligano a:

- Rispettare il segreto professionale nei riguardi di ogni informazione di cui viene a conoscenza mentre svolge le proprie mansioni;
- Rispettare la riservatezza di tutte le informazioni facenti parte del Know-how del Laboratorio, in particolar modo dei risultati delle prove e di tutte le informazioni ottenute durante il corso delle analisi, ivi incluse le metodiche richieste ed utilizzate per ottenere il risultato finale;
- Evitare il coinvolgimento in ogni attività che diminuisca la fiducia nella competenza, imparzialità, nel giudizio o nell'integrità professionale.

Qualora al Laboratorio venga richiesto, per legge o quando è contrattualmente autorizzato, a comunicare informazioni riservate, il committente o le singole persone interessate verranno informate circa le informazioni fornite, a meno che ciò non sia proibito dalla legge, nel rispetto del regolamento Europeo GDPR sulla privacy. Nel caso in cui al Laboratorio vengano richieste informazioni relative a uno dei suoi clienti da parte di terze persone, Ali Lab procede a contattare il cliente e esclusivamente, dopo previa autorizzazione scritta e firmata da esso, provvede a rilasciare le informazioni richieste.
Le informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio reclami, autorità in ambito legislativo) restano riservate tra il cliente e il Laboratorio. Ali Lab si impegna a mantiene riservata l'identità di chi ha fornito tali informazioni (la fonte) e non procede a informare il cliente, a meno di accordi presi con la fonte stessa.

Ogni informazione presente in Ali Lab è gestita secondo procedure chiare e definite e la loro accessibilità è consentita solo a personale autorizzato:

- Informazioni cartacee: apposito archivio;
- Informazioni su supporto informatico: accesso con username e password e presenza di Firewall che possiede anche funzioni avanzate di filtraggio del traffico per proteggere attivamente i server e i client da software malevolo.

IMPARZIALITÀ

La Direzione del Laboratorio ha la piena responsabilità del concetto di imparzialità, questa viene affrontata in modo esplicito e concreto in modo che le attività di Laboratorio:

- Si svolgano in modo imparziale;
- Vengano strutturare e gestite in modo da salvaguardare l'imparzialità.

Per soddisfare i requisiti di imparzialità previsti, la Direzione del Laboratorio Ali Lab si impegna a garantire un comportamento imparziale attraverso:

- La gestione tempestiva e imparziale dei clienti;
- L'eliminazione o la riduzione al minimo del rischio di imparzialità (nel caso esso sia stato identificato dalla Direzione) attraverso l'elaborazione di procedure di gestione delle attività. Queste verranno poi monitorate e valutate nel corso del tempo in modo da capire che le procedure previste vengano rispettate e applicate.
- L'utilizzo di personale che possieda i requisiti e le risorse necessarie a eseguire i compiti assegnati.
- L'aggiornamento e l'addestramento del personale ad avere conoscenza delle procedure previste dal Sistema di Qualità (per esecuzione prove e tarature) in modo da poterle attuare e mantenere attive e individuare eventuali deviazioni dagli standard previsti (intraprendere AC volte a minimizzare tali deviazioni).
- Svolgere attività in cui il personale non venga sottoposto a pressioni o influenze commerciali, finanziarie o di altra natura, interne ed esterne, tali da influire sulla Qualità del risultato delle prove. Il personale, nello svolgimento delle proprie mansioni, è indipendente dai singoli clienti.
- La sottoscrizione dei documenti denominati "Dichiarazione di impegno alla Riservatezza" e "Dichiarazione di impegno all'Imparzialità" da parte del personale del Laboratorio;
- L'impegno del personale a non partecipare ad attività esterne che possano metterne in discussione l'imparzialità o il giudizio di integrità professione (il Responsabile Legale si riserva la facoltà di verificare tale impegno contrattuale);
- La predisposizione di un'analisi dei rischi derivanti reali o potenziali minacce. Queste possono essere rilevate nelle attività del personale che verranno valutate ad ogni Riesame della Direzione o, nel caso in cui, i cambiamenti apportati alle attività di laboratorio possano trasformarsi in rischi.

ACCESSO AL LABORATORIO

L'accesso ai locali di esecuzione delle analisi è consentito solo a:

- soci, operatori e dipendenti del laboratorio;
- rappresentanti delle istituzioni preposte ed a organismi di ispezione/controllo.

Sono ammesse deroghe in favore di clienti e osservatori, previa valutazione del caso e subordinatamente alla compresenza di un operatore del laboratorio.
Chiunque non sia socio, operatore o dipendente del laboratorio deve registrarsi inserendo i propri dati nell'apposito modulo presente all'ingresso.
Le regole di accesso tengono conto anche delle disposizioni governative e regionali in materia di prevenzione del contagio Covid-19 in luoghi di lavoro.

CONSERVAZIONI DEI DATI E DEI DOCUMENTI

Nel seguito si riportano i tempi minimi di conservazione (conformi alle prescrizioni Accredia) assicurati da Ali Lab in funzione della natura del documento.

Tipologia dei documenti	Tempi minimi di conservazione
Rapporti di prova	Ultimi 48 mesi
Fogli di lavoro	Ultimi 48 mesi
Quaderni di Laboratorio	Ultimi 48 mesi
Rapporti di taratura	Intervallo maggiore tra gli ultimi due rapporti e gli ultimi 48 mesi
Certificati di taratura	
Controlli dello stato di taratura	Ultimi 48 mesi
Registrazioni ambientali	Ultimi 48 mesi
Rapporti di non conformità	Ultimi 48 mesi
Registrazioni strumentali	Ultimi 48 mesi
Contratti	12 mesi oltre la scadenza

CRITERI GENERALI PER I CAMPIONI

Il Laboratorio Ali Lab:

- esegue operazioni di campionamento;
- si rende disponibile a ritirare presso il cliente i campioni;
- fornisce indicazioni in merito a come preleva e conserva la matrice di interesse e a fornire informazioni al cliente su come eseguire personalmente la preparazione del campione da sottoporre ad analisi.

Tali informazioni per:

- i più comuni tipi di campioni;
- tamponi superficiali;
- acqua.

sono sintetizzate in due documenti di ausilio e descrizione del campionamento resi disponibili agli interessati su richiesta.

ACCETTAZIONE CAMPIONI

In ragione dei tempi ineludibili delle attività tecniche di esecuzione delle analisi i campioni possono essere accettati entro i limiti di giorni e orari resi nel seguito.

Matrice	Analisi	Giorni	Orari
Acque	Prove microbiologiche	Da lunedì a venerdì	**AM:** 08.00 -12.00 **PM:** 14.00 - 17.00
Alimenti liquidi non trattati termicamente	Prove microbiologiche	Da lunedì a venerdì	**AM:** 08.00 -12.00 **PM:** 14.00 - 17.00

Sono sempre possibili deroghe su richiesta.

Qualora il cliente proponga al Laboratorio uno specifico metodo di prova ma il Laboratorio ritenga quest'ultimo non appropriato o obsoleto informa il cliente stesso del proprio rifiuto a praticarlo e, nel caso non ci si accordi su altre soluzioni adeguate a entrambi, non può accettare il campione.

Una volta ricevuto il campione il Laboratorio provvede a verificare che sia idoneo registrando la temperatura di arrivo e verificando:

- quantità;
- stato fisico;
- integrità dell'imballaggio;

Il cliente viene subito informato in caso si identifichino problematiche o mancanza di idoneità.

CONSERVAZIONE CAMPIONI

I campioni già sottoposti a prove sono conservati, con le modalità previste per il tipo di campione, per ulteriori 15 giorni dalla data del rapporto di prova ad esclusione dei campioni la cui natura e richiesta analitica impediscono questa tempistica di conservazione.
Alla conclusione del periodo, in assenza di sopravvenute necessità o specifiche richieste del committente, il campione viene eliminato.

RAPPORTI DI PROVA

La riproduzione parziale dei Rapporti di Prova è consentita solo previa autorizzazione scritta di Ali Lab Srl.

I dati riportati nei Rapporti di Prova si riferiscono esclusivamente al campione sottoposto alle prove.

I risultati indicati nei Rapporti di Prova riguardano esclusivamente i campioni in oggetto di analisi.

I Rapporti di Prova a Marchio Accredia vengono emessi solo nel caso siano state eseguite prove accreditate sul campione in oggetto.

I metodi di prova e le procedure non soggetti ad accreditamento presenti in un Rapporto di prova con Marchio Accredia vengono abbinati a un asterisco (*) che richiama la dicitura: Prova non accreditata da ACCREDIA.

Nel caso siano presenti nel Rapporto di Prova metodiche eseguite in Sub Appalto queste vengono elencate nell'apposito spazio Note sul Campione.

I Rapporti di prova vengono conservati per un periodo di tempo di 48 giorni, tempistica pari a quella definita dalle legislazioni nazionali e internazionali valide per attività di prova che includono l'accreditamento.

DICHIARAZIONI DI CONFORMITA'

In caso di richiesta di dichiarazioni di conformità da parte del Cliente, il Laboratorio riporta sul Rapporto di Prova il riferimento a:

- ✓ Norma;
- ✓ Regolamento;
- ✓ Legge;
- ✓ Specifica del Cliente.

Utilizzati per dichiarare la Conformità o Non Conformità.

Salvo i casi in cui la regola decisionale sia già regolamentata, essa verrà concordata preventivamente con il Cliente e riportata sul Rapporto di Prova.

In caso di richiesta da parte del cliente di una dichiarazione di conformità sono applicabili le seguenti possibilità:

- **Il cliente chiede di considerare l'incertezza di misura.**

Il campione viene dichiarato non conforme quando il risultato della prova sottratto del valore dell'incertezza supera il limite di legge o quello concordato con il cliente (X-U>LN).

Con questa regola si ha il 97,5 % di fiducia che il valore del misurando superi il limite

- **Il cliente chiede di non considerare l'incertezza di misura.**

Con questa regola si ha il 50% di fiducia che il valore trovato sia superiore o inferiore al limite, quando il valore è vicino al limite di riferimento.

Nel Rapporto di Prova la dichiarazione di conformità sarà riportata in maniera tale che siano chiaramente identificabili i risultati ai quali essa è applicata, le specifiche norme o parti di esse soddisfatte o non soddisfatte, la regola decisionale applicata.

Se il Cliente richiede opinioni ed interpretazioni, queste possono essere fornite sul rapporto di prova ma NON rientrano nell'ambito dell'accreditamento.

TEMPI DI CONSEGNA DEI RISULTATI

Il Laboratorio Ali Lab si impegna a fornire i risultati delle prove entro **15 giorni totali dalla consegna del campione.**
Esclusi da questa tempistica sono:

- campioni eseguiti in subappalto;
- test di Shelf life;
- challenge Test.

Ali Lab è per altro disponibile a soddisfare eventuali necessità di urgenza qualora queste vengano segnalate dal cliente.

MODALITÀ DI CONSEGNA DEI RISULTATI

Ordinariamente i risultati vengono trasmessi, una volta riportati sul Rapporto di Prova:

- Via mail alle figure di riferimento indicate dall'azienda;
- Caricati su apposito spazio web dedicato al cliente a cui esso accede tramite password e login.

Sono sempre possibili anticipazioni e deroghe.

SUBAPPALTO DELLE PROVE

Ali Lab si riserva di affidare in subappalto prove che gli sono state affidate esclusivamente previo accordo con il committente.
Sul rapporto di prova gli esiti dei parametri affidati a laboratori esterni sono identificati con "Prova data in subappalto" e viene indicato il numero di accreditamento del laboratorio e il numero di iscrizione al Registro Regionale per Analisi Autocontrollo.

ACCETTAZIONE SPECIFICA DI SERVIZIO

Ali Lab specifica che il presente documento e quanto in esso indicato si ritiene accettato se non pervengono richieste ulteriori da parte del Cliente entro due settimane dalla ricezione o lettura del documento stesso.

RECLAMI

Nel caso il Cliente desiderasse far pervenire un reclamo al Laboratorio può procedere inviando una mail a indirizzo office@alilab.eu.
Sarà cura del personale del Laboratorio gestire il reclamo entro 5 giorni lavorativi ed inviare all'indirizzo e-mail della persona di riferimento gli esiti dell'investigazione condotta per determinare le cause del reclamo e l'eventuale piano per la risoluzione dello stesso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione dello stesso.