

## **CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO**

### **REGOLAMENTO PARTICOLARE PER LA CERTIFICAZIONE DI: Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia SECONDO LA NORMA UNI ISO 13009**

## Sommario

Art. 1.	- PREMESSA .....	3
Art. 2.	- SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
Art. 3.	- RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
Art. 4.	- DEFINIZIONI.....	3
Art. 5.	- PRESENTAZIONE DOMANDA.....	4
Art.6.	- PROCEDURA DI VALUTAZIONE.....	4
Art. 7	- AZIONI IN CASI DI NON CONFORMITA' .....	5
Art. 8	- REQUISITI DI COMPETENZA DEL GRUPPO DI VERIFICA .....	5
Art. 9	- DURATA DEL CERTIFICATO E RINNOVO.....	5
Art 10.	- GESTIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	6
Art. 11	- CERTIFICAZIONE DI GRUPPI O CONSORZI .....	6

## Art. 1. - PREMESSA

Il presente **Regolamento Particolare** si applica alla certificazione della gestione delle spiagge, ai sensi della norma UNI ISO 13009:2018, e definisce le modalità per la valutazione, la certificazione e la sorveglianza delle attività legate alla gestione delle spiagge, comprese le infrastrutture, la sicurezza, la qualità del servizio e la sostenibilità ambientale. La certificazione secondo la UNI ISO 13009:2018 garantisce che l'operatore balneare adotti pratiche gestionali allineate ai migliori standard internazionali.

## Art. 2. - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento stabilisce le regole per la **certificazione del processo di gestione delle spiagge**, applicabili a tutti gli operatori balneari che gestiscono una o più spiagge, inclusi gli stabilimenti marittimi, fluviali e lacuali. La certificazione copre le aree relative alla pianificazione delle attività, gestione delle emergenze, manutenzione delle infrastrutture, fornitura dei servizi e rispetto delle normative ambientali. Inoltre esso definisce modalità e procedure per la valutazione, il rilascio e la sorveglianza della certificazione.

## Art. 3. - RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme e documenti di riferimento includono:

- UNI ISO 13009:2018 "Turismo e servizi correlati – Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia".
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi".
- Circolare Tecnica Accredia DC N.53/2023 "Disposizioni in merito all'accreditamento per la certificazione ai sensi della UNI ISO 13009:2018".

Inoltre, si applicano le:

- Condizioni Generali di Contratto CP DOC 229 per tutti i diritti e doveri di ICMQ e del cliente, disponibile nell'area down load del sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org)

## Art. 4. - DEFINIZIONI

Per i termini utilizzati in questo Regolamento, si fa riferimento alle definizioni contenute nel punto 3 della norma UNI ISO 13009:2018:

### 3.1 spiaggia accessibile

Spiaggia che soddisfa un numero di requisiti che rendono sicuro il suo utilizzo da parte di persone con esigenze specifiche.

### 3.2 stagione balneare

Periodo dell'anno durante il quale sono disponibili i servizi della spiaggia ed è prevista una presenza significativa di bagnanti, tenuto conto dei fattori locali e della valutazione del rischio.

### 3.3 spiaggia

Area naturale o artificiale, formata da sabbia, ghiaia, ciottoli, roccia o altro materiale, che facilita l'accesso all'acqua e all'area di balneazione nella quale si svolgono attività ricreative e sono forniti i servizi dall'operatore balneare.

### 3.4 operatore balneare

Organizzazione assegnata per gestire e ispezionare gli aspetti relativi a una spiaggia, inclusa la sua gestione pubblica, nonché il suo dominio di influenza.

### 3.5 capacità di carico

Numero massimo di utenti che possono accedere ed essere accolti in una spiaggia o nell'acqua, in un dato periodo di tempo.

### 3.6 controllore dei servizi di emergenza

Persona appropriata e competente che coordina le emergenze o i piani costieri e mantiene i contatti con agenzie esterne.

### 3.7 ambiente

Condizioni nelle quali opera un'organizzazione, che includono l'aria, l'acqua, la terra, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

### 3.8 primo soccorso

Procedure di emergenza intese a mantenere le funzioni vitali assicurando al contempo che la condizione di una persona ferita, priva di conoscenza o la cui vita è in pericolo, non si aggravi fino a quando essa non riceve un'assistenza più qualificata.

### 3.9 spiaggia ad elevata attività

Spiaggia nella quale hanno luogo frequentemente attività ricreative e commerciali.

### 3.10 spiaggia a bassa attività

Spiaggia nella quale hanno luogo raramente attività ricreative e commerciali.

### 3.11 organizzazione

Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

3.12 servizio di salvataggio

Agenzia od organizzazione con personale addestrato ed equipaggiato che è in grado di rispondere immediatamente ad emergenze costiere.

3.13 servizio

Disposizione specifica per individui o gruppi di individui al fine di facilitare le attività di utilizzo pubblico.

3.14 fornitore

Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio (punto 3.13).

3.15 torretta di sorveglianza; punto di sorveglianza

Struttura sulla o vicino alla spiaggia presso luoghi che consentono a personale addestrato di avere una buona visione della spiaggia e dell'acqua e un rapido accesso ad esse per eseguire un salvataggio o per informare gli utenti dei pericoli.

3.16 utente

Persona che visita la spiaggia per svago o per lavoro.

Servizi essenziali:

i servizi essenziali sono quelli obbligatori e previsti dalla concessione (a titolo di esempio non esaustivo: servizio di noleggio ombrelloni e lettini, servizi di pulizia e manutenzione, servizi di informazione e servizi di salvataggio).

Servizi "aggiuntivi" a quelli essenziali:

1. Attività di benessere (palestra, idromassaggio, sauna, ecc);
2. Attività ricreative (area giochi per bambini, miniclub, animazione, area cinofila, ecc);
3. Attività sportive (campo da beach volley, ping-pong, bocce, noleggio natanti, ecc);
4. Servizio di emergenza;
5. Servizio di sicurezza;
6. Servizio parcheggio;
7. Vendita alimenti e bevande (specificare sempre se Bar, Tavola calda, Ristorante, ecc);
8. Venditori ambulanti;
9. Altri servizi non contemplati sopra

## **Art. 5. - PRESENTAZIONE DOMANDA**

### **5.1 Generalità**

L'operatore balneare deve presentare domanda di certificazione secondo le modalità previste dal presente Regolamento, utilizzando i moduli predisposti dall'Organismo di Certificazione (OdC). La domanda deve essere corredata dai seguenti documenti:

Descrizione delle Attività: Dettagli delle attività svolte sulla spiaggia, inclusi i servizi offerti e le infrastrutture gestite.

Documentazione Tecnica: Piani di gestione, valutazioni del rischio, piani di emergenza, procedure operative e certificazioni esistenti (es. ISO 9001).

Dati dell'Organizzazione: Informazioni sull'organizzazione richiedente, inclusa l'iscrizione alla C.C.I.A.A., statuto aziendale, e qualsiasi altro documento richiesto dall'OdC.

### **5.2 Accettazione della Domanda**

Alla ricezione della domanda, l'OdC effettuerà una valutazione preliminare per verificare la completezza e la conformità della documentazione presentata. Se la domanda viene accettata, l'OdC nominerà un Gruppo di Verifica Ispettiva (GVI) responsabile delle successive fasi di certificazione.

## **Art.6. - PROCEDURA DI VALUTAZIONE**

### **6.1 Visita Iniziale di Valutazione**

La valutazione iniziale prevede una visita in loco durante la stagione balneare, condotta dal GVI nominato dall'OdC. La visita si compone delle seguenti fasi:

Esame Documentale: Revisione dei documenti di gestione, inclusi piani di emergenza, registri di manutenzione e rapporti di valutazione del rischio.

Ispezione delle Infrastrutture: Verifica delle condizioni delle infrastrutture, come i servizi igienici, le torrette di sorveglianza, i punti di accesso e le aree di balneazione.

Valutazione Operativa: Osservazione diretta delle operazioni quotidiane per valutare la conformità con le procedure dichiarate e la norma UNI ISO 13009:2018.

## 6.2 Criteri di Campionamento

Il campionamento per le prove al vero sarà condotto direttamente in loco, con attenzione particolare ai periodi di alta attività. Sarà selezionato un campione rappresentativo delle infrastrutture e delle operazioni da verificare.

## Art. 7 - AZIONI IN CASI DI NON CONFORMITÀ

### 7.1 - Azioni in Caso di Non Conformità

#### 7.1 Identificazione delle Non Conformità

Le non conformità riscontrate durante le fasi di valutazione devono essere documentate su appositi moduli e comunicate all'operatore balneare. Queste possono riguardare:

- Difetti nelle Infrastrutture: Problemi strutturali o operativi che compromettono la sicurezza o la funzionalità.
- Mancanza di Documentazione: Assenza di documenti obbligatori o mancato aggiornamento degli stessi.
- Inadempienze nelle Procedure Operative: Mancato rispetto delle procedure di gestione, manutenzione o sicurezza.

### 7.2 - Azioni Correttive

L'operatore balneare deve proporre un piano di azioni correttive per risolvere le non conformità identificate, che deve essere approvato dall'OdC prima della chiusura della verifica. Solo dopo l'attuazione e la verifica delle azioni correttive sarà possibile proseguire con il processo di certificazione.

### 7.3 - Gestione delle Non Conformità e Reclami

L'OdC gestisce i reclami e le segnalazioni di non conformità in conformità con le proprie procedure interne. Gli operatori balneari certificati sono tenuti a mantenere un registro dei reclami e delle azioni correttive intraprese, che sarà oggetto di verifica durante le ispezioni di sorveglianza. Questo registro deve essere aggiornato regolarmente e tenuto a disposizione dell'OdC durante le verifiche annuali.

## Art. 8 - REQUISITI DI COMPETENZA DEL GRUPPO DI VERIFICA

Il gruppo di verifica deve possedere competenze specifiche nel settore della gestione delle spiagge, come richiesto dalla norma UNI ISO 13009:2018 e dalla ISO/IEC 17065:2012. Ogni membro deve dimostrare esperienza e conoscenza delle pratiche operative, della sicurezza in spiaggia e della gestione ambientale. Le competenze richieste includono:

- Conoscenza delle Normative: Familiarità con la UNI ISO 13009:2018, ISO/IEC 17065:2012 e altre normative pertinenti.
- Esperienza Operativa: Almeno cinque anni di esperienza nella gestione di spiagge, sicurezza balneare, o ambiti correlati.
- Formazione Specifica: Partecipazione a corsi di formazione specifici sull'audit di gestione delle spiagge e certificazione ambientale.

## Art. 9 - DURATA DEL CERTIFICATO E RINNOVO

### 9.1 Validità del Certificato

Il certificato di conformità rilasciato dall'OdC ha validità triennale, posta all'ultimo giorno del mese precedente la conclusione della pratica di certificazione, con la concessione del certificato da parte del Comitato di Certificazione. Durante questo periodo, l'operatore balneare deve mantenere la conformità ai requisiti della UNI ISO 13009:2018 e sottoporsi a verifiche annuali di sorveglianza.

### 9.2 Procedura di Rinnovo

Al termine del periodo di validità, il certificato può essere rinnovato attraverso una nuova visita di valutazione. Il processo di rinnovo segue le stesse fasi della valutazione iniziale, con particolare attenzione alle eventuali modifiche apportate dall'operatore balneare durante il periodo precedente.

La visita di rinnovo della certificazione dovrà essere programmata da ICMQ e concordata tra l'ispettore e l'Azienda cliente con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato.

La lettera di concessione della certificazione sarà inviata all'azienda nei giorni immediatamente successivi al Comitato di Certificazione che ne avrà deliberato il rinnovo.

Il certificato rinnovato sarà inviato da ICMQ all'azienda, una volta effettuato il controllo del corretto pagamento delle fatture emesse.

## **Art 10. - GESTIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

### **10.1 Gestione dei Reclami**

L'operatore balneare certificato deve mantenere un registro dei reclami e delle azioni correttive intraprese, che sarà soggetto a revisione durante le verifiche di sorveglianza. L'OdC gestirà i reclami ricevuti, inerenti alla certificazione rilasciata, in conformità con le proprie procedure interne.

### **10.2 Sospensione e Revoca del Certificato**

In caso di gravi non conformità o mancato rispetto dei requisiti della certificazione, l'OdC può decidere di sospendere o revocare il certificato. In tal caso, l'operatore balneare sarà informato tempestivamente e sarà richiesto di intraprendere azioni correttive immediate.

## **Art. 11 - CERTIFICAZIONE DI GRUPPI O CONSORZI**

Nel caso di certificazione di gruppi di operatori balneari o consorzi, il certificato rilasciato può includere più stabilimenti gestiti dallo stesso operatore o gruppo, a condizione che ciascuna spiaggia sia stata verificata in conformità con la norma UNI ISO 13009:2018. Il certificato dovrà specificare chiaramente quali stabilimenti e servizi sono inclusi nel campo di applicazione.

---