

A tutti gli Organismi accreditati e in corso di accreditamento

Alle Associazioni degli Organismi di valutazione della conformità

A tutti gli Ispettori/Esperti di ACCREDIA

Loro sedi

OGGETTO Dipartimento Certificazione e Ispezione

Circolare tecnica DC N° 53/2023 - Disposizioni in merito all'accREDITAMENTO, ambito ISO/IEC 17065:2012, per la certificazione di servizio ai sensi della norma UNI ISO 13009:2018 "Turismo e servizi correlati – Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia".

INTRODUZIONE

Nella filiera turistico-ricreativa, gli stabilimenti balneari rivestono la qualifica di siti produttivi in quanto soggetti idonei a soddisfare la richiesta degli utenti riferita alla balneazione ed a servizi ad essi correlati.

In Italia gli stabilimenti balneari sono disciplinati da normativa nazionale. In particolare le disposizioni regionali e/o comunali stabiliscono quali siano i servizi principali e accessori che devono essere offerti agli utenti.

Come indicato nella sua introduzione, la norma ISO 13009:2015, adottata da UNI nel settembre 2018, fornisce i requisiti e le raccomandazioni per gli operatori balneari a prendere decisioni più informate sulla gestione delle spiagge di cui sono responsabili, utilizzando un approccio coerente basato sulle migliori pratiche.

Visto l'intento della norma di fornire una guida per aiutare a stabilire parametri internazionali per la gestione e la sicurezza della spiaggia, la certificazione ai sensi della norma UNI ISO 13009 può essere richiamata come requisito obbligatorio o premiante all'interno dei bandi per le concessioni demaniali marittime, di aree fluviali, di spiagge lacuali e superfici e pertinenze dei laghi.

A tal proposito si segnala l'iniziativa del Ministero del Turismo che ha istituito un fondo destinato al potenziamento degli interventi finalizzati alla promozione dell'ecoturismo e del turismo sostenibile che ricomprende il finanziamento delle spese utili ad ottenere certificazioni di sostenibilità tra cui quella rilasciata a fronte della UNI ISO 13009:2018.

CONTESTO NORMATIVO

Come indicato nello scopo, la norma UNI ISO 13009:2018 stabilisce i requisiti generali e le raccomandazioni per gli operatori balneari che offrono servizi a turisti e visitatori.

Il valore aggiunto della norma UNI ISO 13009:2018 è proprio quello di supportare gli operatori degli stabilimenti balneari nell'adozione di comportamenti e metodi volti al miglioramento della qualità del servizio, compresa la sicurezza in spiaggia e la gestione sostenibile dei luoghi attraverso infrastrutture sostenibili e una maggiore attenzione alla pulizia e alla gestione dei rifiuti.

Ciò al fine di migliorare il tessuto sociale ed economico e le comunità locali nel loro insieme, nonché il soddisfacimento dei requisiti dei turisti.

ELEMENTI SPECIFICI DELLA NORMA

La norma UNI ISO 13009:2018 affronta aspetti molto puntuali tra cui la sicurezza delle spiagge e delle acque, la pulizia, l'adeguatezza delle infrastrutture e la qualità del servizio offerto.

In particolare, si focalizza sulle seguenti specifiche aree tra cui:

- pianificazione con riferimento all'analisi dei rischi, alla gestione delle emergenze; alle attività operative e delle manutenzioni nelle diverse stagioni, alla promozione della spiaggia e alla comunicazione con le parti interessate, alla misura della prestazione;
- infrastrutture comprendendo tra quelle permanenti i servizi sanitari, l'acqua potabile, spogliatoi e tra quelle temporanee le forme d'ombra sulla spiaggia. Inoltre i temi da attenzionare sono rivolte all'accesso alla spiaggia, ai requisiti di accessibilità, parcheggio;
- fornitura di servizi compresi quelli di informazione turistica, di fruizione alla spiaggia e di sicurezza, sanitaria/ambientale;
- servizi di sicurezza della spiaggia in considerazione della pianificazione e monitoraggio del rischio, della segnaletica, delle misure di controllo, della presenza di bagnini di salvataggio e servizi di primo soccorso, delle attrezzature di salvataggio pubbliche, delle evacuazioni e chiusura della spiaggia;
- pulizia della spiaggia e rimozione dei rifiuti tenendo in considerazioni delle installazioni e attrezzature di pulizia, dello smaltimento, raccolta e riciclaggio dei rifiuti;
- servizi commerciali di alimenti, bevande, lettini e ombrelloni;
- sport e attività ricreative.

La norma fornisce nelle sue diverse appendici informative diversi elementi di supporto per l'implementazione dei requisiti tra cui la valutazione della capacità di carico, la qualità dell'acqua di balneazione, le forme di ombra sulla spiaggia, i servizi per la gestione delle persone smarrite e ritrovate.

Inoltre nell'appendice C normativa è disponibile una lista di controllo dei requisiti minimi per i servizi e per l'infrastruttura.

REGOLE DI CERTIFICAZIONE

Norma di accreditamento	UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
Norma di certificazione	UNI ISO 13009:2018
Tipologie di organizzazioni richiedenti la certificazione	<p>Gli operatori balneari in possesso di una concessione per uno stabilimento balneare o per più stabilimenti o aventi più concessioni per più stabilimenti.</p> <p>I soggetti richiedenti potranno essere anche organizzati in gruppi di operatori balneari in possesso ciascuno della propria concessione.</p>
Criteri di competenza del Gruppo di verifica	<p>Il GVI nel complesso deve avere conoscenze dei requisiti della norma UNI ISO 13009, acquisite anche tramite la partecipazione ad un corso di formazione specifico, e deve essere qualificato come auditor per almeno due degli schemi SGQ, SGA e/o SCR, settore IAF 39.</p> <p>Il GVI coinvolto nel processo di auditing deve avere un livello di competenza che includa quelle descritte nell'Annex A della ISO/IEC 17021-1.</p>
Tempi di verifica e periodicità delle verifiche	<p>Le verifiche in campo devono essere svolte durante la stagione balneare. Per il calcolo della durata minima si rimanda all'Annex A del documento IAF MD 5:2019. Per le categorie di rischio, in sostituzione agli esempi riportati in Table QMS 2 occorre considerare i servizi, di cui al §6 della UNI ISO 13009, compresi nel campo di applicazione.</p> <p>Sono considerati ad alto rischio gli stabilimenti balneari che presentano 3 o più servizi.</p> <p>Sono considerati a medio rischio gli stabilimenti balneari che presentano 2 servizi.</p> <p>Sono considerati a basso rischio gli stabilimenti balneari che presentano 1 servizio.</p> <p>La durata minima della certificazione iniziale non può essere inferiore ad 1 gg/u.</p> <p>Per l'individuazione del personale effettivo, l'OdC deve calcolare gli FTE riferendosi al personale, con qualsiasi forma di contratto di lavoro (ad esempio stagionali, determinati e indeterminati, apprendisti, liberi professionisti, ...), addetto ai servizi offerti dalla spiaggia dall'operatore balneare nel periodo di elevata attività, così come definito al §3.9 della ISO 13009.</p> <p>Qualora i servizi (ad esempio servizi commerciali, ricreativi, sport, manutenzione, sicurezza, ecc..) compresi nel campo di applicazione del certificato, siano gestiti, in subappalto dell'operatore balneare, da altre Organizzazioni, l'OdC deve considerare per il calcolo del personale effettivo anche quello delle altre organizzazioni che erogano i servizi compresi nel campo di applicazione del certificato.</p> <p>Nel caso di organizzazioni in possesso di una concessione per più stabilimenti o di più concessioni per più stabilimenti o nel caso di gruppi si applicano le prescrizioni del documento IAF MD 1 (per il multisito) per la verifica a campione in campo delle spiagge.</p>

La verifica iniziale potrà essere suddivisa tra esame documentale e verifica in campo.

Le sorveglianze di mantenimento dovranno essere svolte con cadenza annuale. Eventuali variazioni dovranno essere giustificate e registrate da parte dell'OdC.

Nel ciclo di certificazione l'OdC deve assicurare il completo campionamento dei requisiti minimi riportati in appendice C della UNI ISO 13009 (requisiti generali, infrastruttura, servizi di sicurezza, servizi di pulizia e manutenzione e i servizi ricreativi compresi nel campo di applicazione del certificato).

La certificazione ha una validità di 3 anni e alla scadenza dei tre anni dovrà essere condotta una verifica di rinnovo.

Campo di applicazione della certificazione

Nel certificato rilasciato all'operatore balneare, l'OdC dovrà riportare solo i servizi (di cui al §6 della UNI ISO 13009 con dettaglio dei servizi commerciali effettivamente erogati) che sono stati verificati in audit iniziale.

Qualora alcuni dei servizi oggetto di valutazione siano gestiti da altre Organizzazioni con controllo da parte dell'operatore balneare (es. subappalto), l'OdC dovrà esplicitare che tali servizi sono gestiti in subappalto.

I servizi offerti da altre Organizzazioni che non hanno rapporto diretto/controllo da parte dell'operatore balneare non possono essere ricompresi nel campo di applicazione. L'OdC dovrà esplicitare tali esclusioni nel certificato.

Ad esempio il servizio di vendita di alimenti e bevande non gestito direttamente dall'operatore balneare ma gestito da altra organizzazione (ragione sociale). Tale servizio può essere ricompreso nel certificato della spiaggia rilasciato all'operatore balneare solo se è presente un accordo diretto, che comprenda i requisiti della UNI ISO 13009, tra l'operatore balneare e l'organizzazione. Diversamente il servizio di vendita di alimenti e bevande deve essere esplicitamente escluso dal campo di applicazione del certificato.

Nel caso di certificazione di Gruppi, Consorzi e affini, di operatori balneari, il certificato potrà riportare, oltre ai dati degli specifici operatori balneari oggetto di certificazione, anche quelli relativi all'organizzazione madre (Holding, Capogruppo o Consorzio), avendo cura di evitare che l'informazione possa essere interpretata come certificazione estesa all'intero gruppo.

Ad esempio certificazione emessa agli operatori balneari: Alpha per i servizi della spiaggia xxx, Beta per i servizi della spiaggia yyy,... All'interno del certificato si può riportare ad esempio una nota a piè di pagina in cui si specifica "Organizzazione appartenente al gruppo Alphabet. Quest'ultimo non coperto dalla presente certificazione".

REGOLE PER L'ACCREDITAMENTO

Processo di Accredimento	Le certificazioni conformi alla norma UNI ISO 13009:2018 possono essere rilasciate esclusivamente da OdC <u>accreditati secondo la norma UNI ISO/IEC 17065:2012</u> . Il certificato di accreditamento, rilasciato all'OdC non riporta settori di accreditamento.
---------------------------------	--

ITER DI ACCREDITAMENTO/ESTENSIONE

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione.

Rimangono invariati i prerequisiti previsti dal RG-01 e dal RG-01-03 per la concessione dell'accREDITAMENTO ed estensione, integrati dalle seguenti regole.

A	OdC già accreditato in conformità alla ISO/IEC 17065:2012	<ul style="list-style-type: none">• Esame documentale della durata di 0,5 gg/U.• 1 (una) Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza
B	OdC NON accreditato ISO/IEC 17065:2012, ma accreditato per altri schemi di accREDITAMENTO	<ul style="list-style-type: none">• Esame documentale della durata di 1 gg/U.• Verifica ispettiva presso la sede dell'Organismo di certificazione della durata di 2 gg/U + rapportazione. Durante la verifica verranno valutate le competenze del OdC con particolare attenzione alla conformità dei requisiti UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012. <ul style="list-style-type: none">• 1 (una) Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza.
C	OdC NON accreditato in conformità alla ISO/IEC 17065:2012 e non accreditato per altre norme di accREDITAMENTO	<ul style="list-style-type: none">• Esame documentale di 1 gg/U.• Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 gg/U + rapportazione. Durante la verifica verranno valutate le competenze del OdC con particolare attenzione alla conformità dei requisiti UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012. <ul style="list-style-type: none">• 1 (una) Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AD ACCREDIA PER L'ESAME DOCUMENTALE

Documentazione da presentare ad ACCREDIA per l'esame documentale:

- a) lista di riscontro o linea guida o istruzioni predisposte dall'OdC per il GVI;
- b) criteri di qualifica di chi svolge il riesame del contratto, degli auditor e dei decision maker;
- c) curricula degli ispettori e dei decision maker (soggetti deliberanti la certificazione) e giustificazione per la loro singola qualifica;
- d) lista delle prossime attività di verifica (dato necessario per poi pianificare la verifica in accompagnamento);
- e) procedure / regolamenti contrattuali applicabili alla verifica, nonché le procedure interne per la gestione della pratica di certificazione (dall'offerta alla Certificazione);
- f) per gli OdC NON accreditati ISO/IEC 17065:2012, oltre ai documenti sopra riportati, occorre inviare tutta la documentazione richiesta nella domanda di accreditamento (DA-00 e DA-01).

MANTENIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO

Per il mantenimento dell'accREDITAMENTO, durante l'intero ciclo di accREDITAMENTO di quattro anni, salvo situazioni particolari (Es: gestione reclami e segnalazioni, modifiche intervenute sullo schema di certificazione, cambiamenti nella struttura dell'Organismo), verranno condotte le seguenti verifiche:

- se l'OdC ha certificato meno di 50 spiagge nello schema di certificazione, il programma di mantenimento dell'accREDITAMENTO prevederà lo svolgimento di 1 verifica in accompagnamento e di 1 verifica presso la sede dell'OdC, nel ciclo di accREDITAMENTO;
- se l'OdC ha certificato tra i 51 e 200 spiagge nello schema di certificazione, il programma di mantenimento dell'accREDITAMENTO prevederà lo svolgimento di 2 verifiche in accompagnamento e di 1 verifica presso la sede dell'OdC, nel ciclo di accREDITAMENTO;
- se l'OdC ha certificato oltre 201 spiagge nello schema di certificazione, il programma di mantenimento dell'accREDITAMENTO prevederà lo svolgimento della verifica in accompagnamento ogni anno e di 1 verifica presso la sede dell'OdC, nel ciclo di accREDITAMENTO.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Dott. Emanuele Riva

Direttore Dipartimento
Certificazione e Ispezione