

A tutti gli Organismi di certificazione accreditati/accreditandi PRD
Alle Associazioni degli Organismi di valutazione della conformità
A tutti gli Ispettori/Esperti del Dipartimento DC

Loro sedi

OGGETTO

Dipartimento Certificazione e Ispezione

Circolare informativa DC N.16/2024 - Disposizioni in merito all'accREDITAMENTO per lo schema di certificazione UNI 11911:2023 - Stabilimenti balneari - Requisiti e raccomandazioni per l'esercizio dell'attività - Elementi di qualificazione

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 UNI 11911:2023 fornisce i requisiti per gli operatori balneari e per le imprese del settore per definire e governare le relative attività e fissare i criteri per la loro qualificazione.

La norma UNI 11911:2023, sviluppata per il solo contesto nazionale, fa comunque riferimento ai requisiti e alle raccomandazioni contenute nella UNI ISO 13009:2023, mentre si fa rimando alla UNI/PdR 92:2020 circa i requisiti di accessibilità.

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 11911:2023 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.

CONTESTO NORMATIVO

Come indicato nello scopo, la norma UNI 11911:2023 stabilisce i requisiti generali e le raccomandazioni per gli operatori balneari che offrono servizi a turisti e visitatori.

Il valore aggiunto della norma UNI 11911:2023 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.

La norma inoltre, come menzionato nell'introduzione, fa riferimento alla norma internazionale UNI ISO 13009:2023, che copre il medesimo ambito di applicazione, seppur con dovute differenze.

ELEMENTI SPECIFICI DELLA NORMA

La norma UNI 11911:2023 affronta aspetti molto puntuali in termini di governance, dei servizi principali e dei servizi accessori offerti ai clienti.

In particolare, si focalizza sulle seguenti specifiche aree:

- governance, con riferimento alla politica perseguita dal gestore, alla sicurezza dell'impianto balneare, alle regole e alle condotte da instaurare per garantire una gestione corretta, efficace ed efficiente, alle competenze del personale, alla pulizia e alla manutenzione dell'impianto, e all'approvvigionamento. La norma fa altresì riferimento ai concetti di misurazione, analisi e miglioramento, al fine di dimostrare la conformità dei servizi offerti agli utenti;
- servizi principali, tra i quali vengono fatti ricadere i servizi di accoglienza, di sicurezza ai bagnanti, di benessere, come la predisposizione di posti ombra, arredi e camminamenti, i servizi igienico-sanitari, ed i servizi di cambio indumenti;
- Servizi accessori, tra i quali ricadono il servizio piscina, la somministrazione di alimenti e bevande, il servizio parcheggio, i servizi ludico-ricreativi, i servizi benessere ed i servizi di sorveglianza.

La norma fornisce nelle appendici A, B ed E diversi elementi di supporto per l'implementazione ed il miglioramento dei requisiti.

All'appendice informativa D definisce schematicamente gli elementi che un Organismo di Certificazione deve applicare, per valutare la conformità alla norma degli stabilimenti balneari.

Inoltre all'appendice normativa C è disponibile una lista di controllo, con risposte pesate da 1 a 4, dei requisiti per la governance e per i servizi degli stabilimenti balneari.

L'ottenimento della certificazione accreditata è prerequisito per l'ottenimento della qualificazione dello stabilimento balneare rispetto ai requisiti migliorativi riportati nell'Appendice E della norma.

REGOLE DI CERTIFICAZIONE

Norma di accreditamento	UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
Norma di certificazione	UNI 11911:2023
Tipologie di soggetti che possono richiedere la certificazione	<p>La certificazione di conformità alla norma UNI 11911:2023 può essere richiesto da qualunque Organizzazione, specificatamente individuata in un soggetto giuridico, contrattualmente identificabile nel certificato, che gestisca uno stabilimento balneare (come definito al punto 3.15 della norma) e ricada nel codice ATECO 93.29.20 – Stabilimenti balneari.</p> <p>Tra i soggetti intestatari della certificazione possono ricadere altresì le Organizzazioni identificate dall'art.45 bis del Codice della Navigazione, che gestiscono lo stabilimento balneare come sub-concessionari.</p> <p>La certificazione potrà essere rilasciata anche al concessionario solo nel caso in cui questi possa dimostrare di avere messo in atto e di mantenere un efficace sistema di controllo sulle attività del sub-concessionario: in questo caso il subappalto sarà chiaramente identificato nello scopo del certificato.</p>
Criteri di competenza del personale coinvolto nel processo di certificazione	<p>Per i criteri di competenza generale e specifica si rimanda alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi.</p> <p>Tali criteri devono essere integrati come indicato al paragrafo D.3 dell'Appendice D della norma UNI 11911:2023.</p>
Tempi di verifica e periodicità delle verifiche	<p>Le verifiche in campo devono essere svolte durante la stagione balneare.</p> <p>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 accessori, di cui al §6 della norma UNI 11911:2023, compresi nel campo di applicazione.</p> <p>Sono considerati ad alto rischio gli stabilimenti balneari che presentano 5 o più servizi accessori.</p> <p>Sono considerati a medio rischio gli stabilimenti balneari che presentano 3 o 4 servizi accessori.</p> <p>Sono considerati a basso rischio gli stabilimenti balneari che presentano 2 o meno servizi accessori.</p> <p>Se lo stabilimento balneare è già certificato secondo la norma UNI ISO 13009, la durata può essere ridotta del 40%.</p> <p>La durata minima della certificazione iniziale non può essere inferiore a 0,5 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 più elevata attività.</p> <p>Qualora i servizi 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</p>

gruppi si applicano le prescrizioni del documento IAF MD 1 (per il multisito) per la verifica a campione in campo delle spiagge. 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 11911. La certificazione ha una validità di 3 anni e alla scadenza dei tre anni dovrà essere condotta una verifica di rinnovo.

Campo di applicazione del sistema di gestione certificato

Come indicato al paragrafo D.2 dell'Appendice D della norma, nel certificato rilasciato all'operatore balneare, l'OdC dovrà riportare tutti i servizi principali ed accessori erogati dall'organizzazione, direttamente od indirettamente (di cui ai §5 e §6 della UNI 11911). 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 11911, 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". Si sottolinea che il solo certificato emesso in conformità al paragrafo D.5 dell'Appendice D della norma dovrà riportare il logo dell'accreditamento. La dichiarazione relativa alla qualificazione dello stabilimento balneare, di cui all'Appendice E, potrà essere allegata al certificato di cui sopra, senza riportare alcun logo che possa indurre a considerare che sia stata rilasciata sotto 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 requisiti 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 UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e alla UNI ISO 13009	<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 già accreditato in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, ma non alla UNI ISO 13009	<ul style="list-style-type: none">• Esame documentale della durata di 1 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.
C	OdC NON accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, ma accreditato per altri schemi di accREDITAMENTO	<ul style="list-style-type: none">• Esame documentale della durata di 1 g/U.• Verifica ispettiva presso la sede dell'Organismo di certificazione della durata di 2 gg/U + reportazione. 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.
D	OdC NON accreditato in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e non accreditato per altre norme di accREDITAMENTO	<ul style="list-style-type: none">• Esame documentale di 1 g/U.• Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 gg/U + reportazione. 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.

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 stabilimenti balneari 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 stabilimenti balneari 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 stabilimenti balneari 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