

# **Condizioni Generali di Contratto**

## **REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ IN SPIAGGIA UNI ISO 13009:2018**

## INDICE

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

## PREMESSA

Il presente Regolamento 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. 1 - 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. 2 - 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 DC N° 15/2026 in sostituzione della Circolare tecnica DC N° 17/2025 – Aggiornamento disposizioni in merito all'accreditamento, ambito UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, per la certificazione di servizio ai sensi della norma UNI ISO 13009:2018 e ai sensi della UNI 11911:2023

Inoltre, si applicano le: Condizioni Generali di Contratto Prodotto CP DOC 229 per tutti i diritti e doveri di ICMQ e del cliente.

## Art. 3 - 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.

La norma prevede servizi:

**PRINCIPALI:** ACCOGLIENZA – SICUREZZA AI BAGNANTI – BENESSERE IN SPIAGGIA – IGIENICO SANITORIO – CAMBIO INDUMENTI;

**ACCESSORI:** SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE LUDICO RICREATIVI – PARCHEGGIO – ACQUA POTABILE.

## Art. 4 - PRESENTAZIONE DOMANDA

### 4.1 Generalità

L'operatore balneare deve presentare domanda di certificazione secondo le modalità previste dal presente Regolamento, utilizzando i moduli predisposti da ICMQ (richiesta preventivo e documentazione allegata)

### 4.2 Accettazione della Domanda

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

## Art. 5 - VALUTAZIONE GIORNATE

In fase di riesame della domanda, ICMQ deve assicurarsi che siano operativi e pertanto verificabili almeno i servizi principali. Sulla base dei servizi operativi e verificabili, per ciascun sito (spiaggia o stabilimento balneare), ICMQ deve calcolare la durata dell'audit come segue:

- Requisiti di governance e requisiti trasversali: 4 ore;
- Servizi principali e servizi accessori inclusi nel campo di applicazione della certificazione: pari ad almeno 0,5 ore per ogni servizio.

La durata complessiva dell'audit è data almeno dalla somma di A e B.

È possibile applicare una riduzione fino al 30% della durata complessiva solo se motivata e registrata da ICMQ.

In ogni caso l'audit iniziale non può essere inferiore a 0,5 gg/u per sito e può essere articolato in un'analisi documentale e in una verifica in campo.

Qualsiasi variazione rispetto alle durate previste deve essere motivata e registrata da ICMQ.

### Sorveglianze e rinnovo

Il certificato ha validità triennale; allo scadere dei tre anni è obbligatorio un audit di rinnovo.

Le sorveglianze di mantenimento devono essere effettuate annualmente, garantendo nel ciclo di certificazione la copertura integrale dei requisiti di governance/trasversale e dei servizi.

La durata dei mantenimenti e del rinnovo deve essere uguale alla durata della verifica iniziale.

Al termine della valutazione, previo esito positivo e delibera favorevole, ICMQ potrà emettere il nuovo certificato in riferimento alla norma richiesta.

## 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 da ICMQ. 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.

#### 6.3 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 - 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 da ICMQ 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

ICMQ 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 GV**

Nel GV (Gruppo di Verifica) le competenze si ritengono soddisfatte quando, tenendo conto delle competenze complessive del gruppo (auditor ed eventuali esperti tecnici), sia presente:

- 1) comprovata conoscenza specifica della norma compresa nello schema di certificazione (UNI ISO 13009);
- 2) competenza tecnica: accertata esperienza di almeno 3 anni nell'attività di stabilimenti balneari o 5 audit di terza parte di sistemi di gestione UNI EN ISO 9001 o UNI ISO 45001 implementati in strutture ricettive nei settori IAF 30 e/o 39 negli ultimi 3 anni.

### **Art. 9 - DURATA DEL CERTIFICATO E RINNOVO**

#### 9.1 Validità del Certificato

Il certificato di conformità rilasciato da ICMQ 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 in vigore 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.

#### 9.3 Rilascio del Certificato

Una volta deliberato dal Comitato di Certificazione di ICMQ e fatto salvo il pagamento della fattura di competenza, il certificato

emesso sarà inviato via PEC all'azienda insieme al marchio e le regole per il suo utilizzo.

### **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. ICMQ 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, ICMQ 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**

Si precisa che nei casi di operatori organizzati in gruppi, consorzi o strutture analoghe, la certificazione resta riferita ai singoli stabilimenti balneari, in quanto il servizio è intrinsecamente legato al sito e alla relativa concessione. In coerenza con tale impostazione, i requisiti di certificazione sono riferiti alle caratteristiche operative, organizzative e infrastrutturali del singolo stabilimento/spiaggia. Di conseguenza, ogni sito deve essere sottoposto a verifica completa da parte di ICMQ.