

ALLEGATO REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO, PROCESSO, SERVIZIO – CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO “TURISMO E SERVIZI CORRELATI” AI SENSI DELLA NORMA UNI ISO 13009

Il presente documento descrive le regole generali per le Organizzazioni che intendano far valutare da una parte terza qualificata la conformità del proprio servizio ai requisiti della norma UNI ISO 13009 *Turismo e servizi correlati – Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia*.

La norma UNI ISO 13009 definisce i requisiti e le raccomandazioni per gli operatori balneari che offrono servizi a turisti e visitatori per la gestione sostenibile delle spiagge e per la qualità delle infrastrutture e dei servizi forniti, compresi i servizi di informazione, di sicurezza, i servizi ricreativi, pulizia e manutenzione e rimozione dei rifiuti.

La finalità è quella di fornire una guida per aiutare a stabilire parametri internazionali per la gestione e la sicurezza della spiaggia e adottare comportamenti e metodi per il miglioramento della qualità del servizio.

Il documento si focalizza su alcuni aspetti quali:

- Pianificazione con riferimento all'analisi dei rischi, alla gestione delle emergenze; alle attività operative e manutenzioni nelle diverse stagioni, alla promozione della spiaggia e alla comunicazione con le parti interessate, alla misura della prestazione
- Accesso e requisiti di accessibilità della spiaggia e delle attrezzature e infrastrutture. Le infrastrutture permanenti comprendono i servizi sanitari, l'acqua potabile, armadietti e spogliatoi; le infrastrutture temporanee includono le forme d'ombra sulla spiaggia oltre che lettini, torrette di sorveglianza, ecc.
- Sicurezza e gestione delle emergenze
- Gestione e manutenzione efficace della spiaggia, compresa pulizia e rimozione dei rifiuti
- Servizi commerciali
- Attività sportive e ricreative
- Appendice C della norma indica i requisiti minimi da rispettare per l'infrastruttura e per i servizi.

Nota: per l'individuazione della denominazione e dell'obbligatorietà o meno dei servizi, fare unicamente riferimento all'Allegato 1 - Requisiti ed Evidenze minime (§2).

Per le parti generali e ulteriori approfondimenti si rimanda al Regolamento per la certificazione di conformità di prodotto RG CP.01 di cui il presente allegato rappresenta una integrazione, entrambi disponibili sul sito internet: www.acmcert.net. Il richiedente che abbia sottoscritto un accordo contrattuale con ACM Cert (di seguito ACM) si impegna a prendere visione e rispettare quanto in essi indicato.

1. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le attività di valutazione della conformità dell'Organizzazione alla norma UNI ISO 13009 sono condotte per attestare, con un adeguato livello di fiducia, che l'Organizzazione attua, mantiene e implementa in modo continuo un servizio di gestione della spiaggia con l'obiettivo di:

- *Garantire una gestione sostenibile della spiaggia, promuovendo la sensibilizzazione pubblica e favorendo la comprensione e l'informazione sui rischi e i problemi connessi*
- *Garantire un livello minimo di prestazione e di qualità dei servizi e delle infrastrutture, contribuendo a migliorare l'esperienza e la soddisfazione degli utenti, la loro fidelizzazione e la crescita economica del territorio*

Si applica alle seguenti tipologie di Organizzazioni: operatori balneari in possesso di una concessione per uno stabilimento balneare o per più stabilimenti o aventi più concessioni per più stabilimenti. I soggetti richiedenti potranno essere anche organizzati in gruppi di operatori balneari in possesso ciascuno della propria concessione.

2. RIFERIMENTI NOTMATIVI E DEFINIZIONI

I principali riferimenti normativi per le attività che rientrano nel campo di applicazione del presente regolamento sono:

- UNI ISO 13009 “Turismo e servizi correlati – Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia”
- ISO 7001 Graphical symbols - Public information symbols
- Norme serie ISO 20712- Water safety signs and beach safety flags, Part 1, 2,3
- ISO 31000 Risk management - Principles and guidelines
- Contesto normativo nazionale di riferimento
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 “Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi”
- UNI EN ISO 19011 “Linea Guida per audit di sistemi di gestione”
- IAF Mandatory Document applicabili (es. IAF MD 5, IAF MD 1, IAF MD 11)
- Regolamenti e prescrizioni dell'Ente di Accreditamento.

Per le certificazioni sotto accreditamento Accredia i regolamenti e le Circolari Tecniche applicabili allo Schema sono reperibili sul sito www.accredia.it:

-Circolare Tecnica Accredia applicabile allo Schema DC N°15/2026– Aggiornamento 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" e ai sensi della UNI 11911 :2023" e Allegati congiunti

-Allegato 1 Requisiti ed evidenze minime

-Allegato 2 Norme tecniche UNI Applicabili al settore degli stabilimenti balneari, Documento informativo UNI

Ai fini del presente documento si applicano le seguenti definizioni:

✓ *Organizzazione: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità e interrelazioni*

Esempio: Società, raggruppamento di società, azienda, impresa, istituzione, organismo umanitario, concessionario, associazione, o loro parti o combinazioni.

✓ *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. L'operatore balneare può essere l'autorità locale o qualsiasi organizzazione che sia stata legalmente assegnata alla gestione della spiaggia*

✓ *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*

✓ *Spiaggia accessibile: spiaggia che soddisfa un numero di requisiti che rendono sicuro il suo utilizzo da parte di persone con esigenze specifiche*

✓ *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.*

✓ *Spiaggia ad elevata attività: spiaggia nella quale hanno luogo frequentemente attività ricreative e commerciali*

✓ *Spiaggia a bassa attività: spiaggia nella quale hanno luogo raramente attività ricreative e commerciali*

✓ *Utente: persona che visita la spiaggia per svago o per lavoro. Gli utenti possono essere visitatori, turisti, lavoratori e residenti locali.*

✓ *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. DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Per intraprendere l'iter della Certificazione UNI ISO 13009 l'Organizzazione presenta ad ACM via e-mail la Domanda di certificazione, compilando e firmando il questionario informativo e allegando Visura Camerale ordinaria aggiornata (con data non antecedente i 6 mesi).

Sono richieste una serie di dati/informazioni per valutare il grado di complessità dell'Organizzazione e dei suoi processi/servizi e consentire la formulazione dell'offerta:

- le generalità dell'Organizzazione come Ragione Sociale, indirizzi della sede legale, sede operativa principale, altri siti, nominativi e riferimenti di contatto;
- il campo di applicazione della UNI ISO 13009 (servizi che saranno oggetto di certificazione);
- sito/i produttivo/i oggetto di verifica, con indicazione dello scopo/attività, se diverso dal sito principale;
- la comunicazione dei nominativi di eventuali consulenti aziendali che hanno progettato e realizzato il Sistema di Gestione della spiaggia;
- data di inizio del sistema di gestione ;
- numero addetti coinvolti nel Sistema di gestione della spiaggia, turni, servizi/attività affidati all'esterno;
- possesso di altre certificazioni;
- processi affidati all'esterno;
- altri dati e informazioni ai fini della formulazione dell'offerta

Al momento della presentazione della richiesta di certificazione l'Organizzazione deve dimostrare di avere un Sistema di Gestione della spiaggia attivo da almeno tre (3) mesi, conforme ai requisiti della norma UNI ISO 13009 (si veda anche quanto indicato al §4. Documentazione richiesta).

La completezza e veridicità dei dati forniti è requisito essenziale per la corretta formulazione dell'offerta. ACM si riserva di richiedere integrazioni delle informazioni fornite qualora non siano sufficienti per la redazione dell'offerta e relativa quotazione economica. ACM riesamina gli elementi presenti nella domanda di certificazione per valutare il possesso dei requisiti di accreditamento e di competenza richiesta e redige l'offerta indicando la descrizione del servizio, le sedi da certificare, l'impegno in termini di giornate/uomo per le attività di audit previste dal triennio, la quotazione economica.

L'accettazione dell'offerta implica l'impegno dell'Organizzazione a uniformarsi ai requisiti indicati nei Regolamenti ACM, RG CP.01 "Regolamento per la certificazione di conformità di prodotto, processo, servizio" e al presente allegato integrativo.

L'Organizzazione si impegna inoltre a mantenere conformi i propri processi e servizi a tutti i requisiti normativi e cogenti applicabili, a cooperare con il personale ispettivo consentendo l'accesso alle aree di valutazione, alla documentazione e alle registrazioni, e a comunicare all'OdC le modifiche organizzative e di processo che possono avere influenza sulle condizioni del servizio.

È facoltà dell'Organizzazione, previo accordo contrattuale tra le parti, richiedere un Pre-Audit, al fine di verificare lo stato di implementazione e di applicazione del Sistema di Gestione della spiaggia prima dell'Audit di Certificazione in relazione ai requisiti normativi e identificare quelle situazioni /carenze che potrebbero influenzarne negativamente l'esito.

Gli accordi contrattuali stipulati hanno una valenza triennale e prevedono il pagamento degli importi per le attività di certificazione e di sorveglianza periodica descritte nell'offerta economica. Il mancato adempimento comporta provvedimenti di sospensione o revoca, secondo quanto indicato nel Regolamento per la Certificazione di conformità di Prodotto RG CP.01.

Nota: al momento dell'audit dovranno essere operativi e pertanto verificabili almeno i servizi principali; eventuali servizi accessori non attivi nel periodo di audit devono essere esclusi dal campo di applicazione.

4. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

A seguito della formalizzazione degli accordi contrattuali l'Organizzazione deve rendere disponibile al personale ispettivo designato da ACM, quando richiesto, ogni informazione, documentazione e registrazione a supporto della verifica:

In particolare:

- Manuale/Procedure, registrazioni, modulistica ed altra documentazione utile a descrivere la capacità dell'Organizzazione di soddisfare i requisiti della norma UNI ISO 13009 e la modalità di gestione di processi/attività/servizi svolti
- Registrazioni relative ai reclami ricevuti dalle parti interessate e loro gestione
- Politiche, indicatori di monitoraggio e valutazione delle prestazioni
- Autorizzazioni/concessioni legate al servizio
- Identificazione e valutazione del rischio spiaggia, compresi i rischi per la salute
- Organigramma nominale, comprensivo funzioni responsabili per le attività/servizi previsti dalla norma o altro documento in cui sia descritta la struttura organizzativa e le responsabilità assegnate;
- Mappa o altro documento in cui siano evidenti i punti di accesso e l'ubicazione dei servizi, ecc.
- Evidenze della comunicazione alle parti interessate
- Tenuta sotto controllo delle informazioni
- Evidenze dei requisiti minimi (*Appendice C UNI ISO 13009*)
- Piano operativo di gestione della spiaggia
- Piano di gestione di situazioni di emergenza
- Piano di manutenzione e pulizia di attrezzature e infrastrutture e relative registrazioni
- Riesame della Direzione
- Pianificazione ed esecuzione di audit interni
- Piano azioni correttive a fronte dei rilievi evidenziati dall'OdC in fase di certificazione/mantenimento e stato di avanzamento delle azioni pianificate
- Documentazione relativa alle competenze e qualifiche del personale coinvolto nella gestione della spiaggia e nei servizi forniti e pertinenti registrazioni;
- servizi eseguiti da fornitori in subappalto e registrazioni correlate

E' facoltà del personale ispettivo richiedere altra documentazione integrativa che si rendesse necessaria prima della verifica in campo.

5. ESAME DOCUMENTALE E VERIFICHE

Risolti gli aspetti contrattuali l'iter prevede la selezione del Gruppo di Audit (GA) per l'assegnazione dell'incarico e la pianificazione delle attività. L'Organizzazione ha la facoltà di recusare per motivi fondati, non di natura tecnica, i nominativi degli ispettori. In tal

caso ACM provvederà ad una nuova assegnazione; in assenza di riscontri i nominativi dei valutatori si intendono tacitamente confermati, come indicato negli accordi contrattuali.

Dopo la definizione degli accordi contrattuali è richiesta la compilazione da parte dell'Organizzazione del modulo *Self Assessment*.

Il documento è finalizzato a consentire una pianificazione e svolgimento efficace dell'audit di certificazione iniziale sulla base dei requisiti contenuti nella norma di riferimento/altri documenti applicabili e fornisce le istruzioni per la relativa compilazione.

ACM, nella figura del LA assegnato, procederà alla verifica delle informazioni fornite indicando nei campi previsti le proprie valutazioni (*conformità, commenti, eventuali criticità*). Quanto emerso dal Self Assessment verrà discusso con l'Organizzazione durante l'audit di Stage 1.

Il ciclo di certificazione ha durata triennale e prevede:

✓ **Audit di certificazione iniziale**, articolato in Stage 1 e Stage 2

La fase 1 ha lo scopo di verificare la correttezza e completezza dei dati forniti, compreso lo scopo di certificazione, ed avere un quadro complessivo delle attività e dei siti/sedi da sottoporre a certificazione oltre che della documentazione di Sistema, al fine di determinare il grado di preparazione dell'Organizzazione per lo Stage 2.

In sede di Stage 1 vengono discusse con l'Organizzazione le risultanze del Self Assessment, che viene considerato come registrazione di audit di Fase 1.

L'intervallo di tempo tra l'audit di Stage 1 e l'audit di Stage 2 viene concordato in modo da consentire all'Organizzazione la possibilità di risolvere eventuali aree di debolezza identificate nell'audit di Fase 1, rispettando in ogni caso il termine massimo di 6 mesi dall'Audit di Stage 1. Superato tale termine è necessario procedere nuovamente con un nuovo iter, ripartendo dallo Stage 1.

Qualora emergessero situazioni che differiscono dalle informazioni trasmesse dall'Organizzazione nella fase di richiesta d'offerta e che richiedono un ampliamento delle attività previste, ACM si riserva di rivedere gli accordi contrattuali e i corrispettivi dovuti.

Lo Stage 2 è eseguito solo a seguito di esito positivo delle Stage 1 e ha lo scopo di valutare il grado di adeguatezza ed applicazione Sistema di Gestione della spiaggia dell'Organizzazione, previa verifica della presa in carico e risoluzione dei rilievi emersi durante lo Stage 1.

Si ricorda che la verifica in campo di Stage 2 deve essere svolta durante la stagione balneare.

Nota: le verifiche iniziali e di sorveglianza/rinnovo possono essere effettuate anche al di fuori della stagione balneare, a condizione che i servizi principali e accessori inclusi nel campo di applicazione della certificazione siano effettivamente operativi e pertanto oggettivamente verificabili al momento dell'audit.

Durante la stagione balneare invernale, il servizio benessere in spiaggia si intende operativo se è presente una configurazione in forma ridotta e non inferiore al 30% delle strutture ombreggianti e degli arredi equivalente a quella della stagione balneare estiva.

La verifica viene svolta presso il sito dell'Organizzazione nell'ambito del campo di applicazione definito per il Sistema di gestione della spiaggia.

Ogni sito deve essere sottoposto a verifica completa da parte dell'OdC. Non è pertanto consentita l'applicazione del modello multisito con il campionamento dei siti.

Al Team ispettivo deve essere garantito l'accesso alle aree, alla documentazione e alle registrazioni di interesse. La raccolta delle evidenze prevede l'esame della documentazione e delle registrazioni, le interviste con il personale, l'osservazione diretta delle infrastrutture e attrezzature, degli ambienti, delle attività e servizi svolti ecc.

Gli elementi da valutare comprendono (*si veda anche quanto indicato al §4. Documentazione richiesta*):

- lo scopo di certificazione
- analisi dei rischi
- politica e obiettivi
- risorse
- tenuta sotto controllo dei documenti e delle informazioni
- registrazioni richieste per fornire evidenza del rispetto dei requisiti UNI ISO 13009 e altre informazioni documentate
- la valutazione della conformità ai requisiti della norma : *Appendice C, Requisiti minimi per i servizi e l'infrastruttura; §4 Requisiti generali e guida per la gestione delle spiagge; §5 Infrastruttura; §6 Fornitura di servizi*
- l'uso del Marchio ACM e dell'Ente di Accreditamento (per sorveglianze e rinnovi)

Il personale ispettivo valuta le risultanze della verifica e redige il Rapporto di Audit che riporta le risultanze della verifica in cui sono formalizzati gli eventuali rilievi evidenziati, secondo la classificazione Non conformità/Osservazione/Commento e la proposta/raccomandazione sull'esito della verifica per il Comitato di Delibera. Il Rapporto di Audit viene presentato

all'Organizzazione nel corso della riunione finale con la Direzione e sottoposto il riesame da parte del Comitato di Delibera di ACM e decisione finale in merito al rilascio della Certificazione.

✓ **Audit di sorveglianza:**

Si tratta di verifiche periodiche di mantenimento, con cadenza annuale, il cui scopo è verificare l'applicazione conforme della norma UNI ISO 13009 e la risoluzione di Osservazioni emerse in audit precedenti.

L'Organizzazione si impegna a comunicare le variazioni/aggiornamenti dei dati con riferimento a:

- elenco siti operativi
- variazioni n° addetti, turni di lavoro, fatturato
- modifiche di scopo
- altre modifiche significative dell'organizzazione e/o del Sistema di gestione della spiaggia (vedere §8)

Nota: Nel ciclo di certificazione deve essere assicurata 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.

✓ **Audit di rinnovo:**

Ha lo scopo di confermare la continua conformità ed efficacia del sistema di gestione. È richiesta la presentazione di una nuova domanda di certificazione e revisione degli accordi contrattuali, in previsione di un ulteriore triennio di certificazione. L'audit di rinnovo deve essere effettuato entro la data di scadenza del certificato e con anticipo sufficiente in modo da consentire il completamento della verifica di attuazione/ efficacia delle azioni correttive implementate a fronte di NC e garantire la continuità del certificato. Il rinnovo può essere approvato solo a completamento positivo di tale attività (prima della data di scadenza del certificato).

L'Audit di Rinnovo può essere eseguito anche oltre la data di scadenza della certificazione, entro 6 mesi massimo. In tal caso durante tale intervallo temporale la validità del certificato risulta scaduta: sul certificato riemesso verrà indicato chiaramente il periodo in cui la certificazione è stata inattiva.

Qualora non sia possibile eseguire del tutto l'Audit di Rinnovo o verificare trattamenti/ Azioni correttive per ogni NC entro i tempi previsti, non sarà possibile rinnovare la certificazione né sarà possibile prorogare la validità del certificato. L'Organizzazione che desidera nuovamente ottenere la Certificazione dovrà riattivare l'iter effettuando un nuovo Audit Iniziale.

Nel corso del ciclo di certificazione possono essere svolti **audit speciali**, non previsti dal programma di sorveglianza, quali:

- audit di estensione del campo di applicazione del certificato;
- audit con breve preavviso;
- audit ravvicinati.

Le fasi di svolgimento dell'audit prevedono sempre una riunione iniziale con l'Organizzazione per chiarire gli obiettivi e le modalità della visita, verificare la chiusura dei rilievi emersi in fase documentale e l'applicazione di misure efficaci per la loro gestione.

Il personale ispettivo redige il rapporto di Audit che riporta una sintesi dell'attività svolta, le risultanze dell'audit in cui sono formalizzati gli eventuali rilievi evidenziati, classificati secondo il criterio Non Conformità, Osservazione, Commento per il miglioramento e lo presenta all'Organizzazione nel corso della riunione finale con la Direzione.

Eventuali rilievi che dovessero emergere al termine dell'Audit devono essere presi in carico dall'Organizzazione per l'analisi delle cause, definizione di trattamento e azioni correttive e relative tempistiche. Il piano di gestione deve essere comunicato ad ACM, per l'approvazione da parte del Lead Auditor prima di proseguire con le successive fasi del processo di Certificazione.

Si rimanda al RG CP.01 "Regolamento per la certificazione di conformità di prodotto, processo, servizio" per i dettagli in merito all'iter di certificazione, alle tipologie di audit (audit speciali, audit ravvicinati, ecc.) e alla classificazione dei rilievi.

Una volta concluse con esito positivo le attività di verifica da parte del Gruppo d'Audit e risolte eventuali NC, il Rapporto d'Audit ed eventuale documentazione integrativa, viene trasmesso al Comitato di Certificazione, per il proseguimento dell'iter certificativo.

6. RILASCIO DEL CERTIFICATO

Il rilascio del certificato all'Organizzazione è vincolato al parere positivo espresso dal Comitato di Certificazione di ACM che riesamina in modo indipendente la documentazione di audit e le relative risultanze e prende la decisione in merito alla certificazione.

È compito del Comitato di Certificazione decidere se:

- confermare senza riserve la proposta del gruppo di audit;
- richiedere integrazioni e chiarimenti al Gruppo di Audit in merito alle evidenze oggettive e a supporto del parere espresso;
- richiedere una verifica supplementare presso l'Organizzazione, qualora le evidenze non siano considerate sufficienti.

Il Certificato di conformità riporta le seguenti informazioni:

- l'identificazione univoca del certificato
- il nome e l'indirizzo di ACM
- il nome e l'indirizzo della sede legale dell'Organizzazione e di tutti i siti compresi nel campo di applicazione UNI ISO 13009
- il campo di applicazione della certificazione
- il riferimento alla norma di riferimento UNI ISO 13009
- la data di prima emissione, di emissione corrente e di scadenza del certificato.
- il marchio di riferimento di ACM e dell'Ente di accreditamento

La certificazione ha durata triennale dalla data di emissione e mantiene la propria validità a seguito dell'esito positivo degli audit di sorveglianza periodica e di rinnovo.

Si chiarisce che il rilascio del certificato è subordinato al pagamento della relativa fattura. In ogni caso il pagamento dei corrispettivi per l'attività svolta è dovuto, indipendentemente dall'esito della verifica.

Si precisa che la certificazione è rilasciata a fronte della norma UNI ISO 13009. In particolare nello scopo di certificazione verranno riportati solo i servizi che sono stati verificati in audit iniziale, di cui al §6 della UNI ISO 13009, con dettaglio dei servizi commerciali effettivamente erogati.

Nota: Per l'individuazione della denominazione, della tipologia e dell'obbligatorietà o meno dei servizi, si fa riferimento all'Allegato 1 – Requisiti ed Evidenze minime alla Circolare Tecnica Accredia applicabile allo Schema.

Se uno o più di tali servizi sono erogati da terzi, sotto il controllo dell'operatore balneare (ad es. in subappalto), dovrà essere dichiarato esplicitamente che la gestione avviene in subappalto.

I servizi offerti da terzi, sui quali l'operatore balneare non esercita alcun controllo diretto, non possono rientrare nel campo di applicazione della certificazione; tali esclusioni dovranno essere indicate nel certificato. Tale esclusione non si applica per i servizi indicati come obbligatori nel documento operativo allegato.

Si veda quanto indicato al paragrafo pertinente del Regolamento RG CP.01 nei casi in cui occorre procedere con una estensione del campo di applicazione.

Durante il periodo di validità del Certificato è possibile modificare il campo di applicazione della certificazione, dandone comunicazione scritta ad ACM che valuterà sulla base delle informazioni ricevute se sia necessaria l'esecuzione di audit supplementari e la rivalutazione delle condizioni economiche.

Eventuali periodi di non validità del certificato verranno esplicitati sul certificato (*periodo di non validità del certificato dal /al*).

7. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione che abbia ottenuto la certificazione UNI ISO 13009 può farne riferimento nella documentazione tecnica, pubblicitaria, commerciale, in relazione alle attività, siti e scopo indicati nel certificato stesso, solamente per indicare che il sistema di gestione della spiaggia è conforme alla norma UNI ISO 13009 e nel pieno rispetto delle regole di utilizzo del marchio ACM e dell'Ente di accreditamento.

L'Organizzazione è tenuta ad utilizzare i marchi/riferimenti alla certificazione senza trarre in inganno i destinatari della comunicazione e/o gli utilizzatori previsti in merito alla sua finalità (ad esempio estendendolo ad altri prodotti/servizi o siti di produzione non rientranti nell'ambito della certificazione rilasciata da ACM).

In caso di sospensione, ritiro/revoca della certificazione, o mancato pagamento dei corrispettivi, l'Organizzazione deve cessare immediatamente l'utilizzo del marchio/riferimenti alla certificazione nella propria documentazione e canali di comunicazione.

E' consentita la riproduzione integrale del certificato, a condizione che rimanga leggibile e non venga in alcun modo alterato. Non è consentito l'utilizzo dei riferimenti alla certificazione nei casi in cui sia stata revocata. Non è consentito l'utilizzo ambiguo o non corretto del certificato e dei riferimenti alla certificazione tali da trarre in inganno i destinatari d'uso dell'informazione.

L'Organizzazione si impegna a garantire la veridicità delle informazioni e dei documenti messi a disposizione del personale ispettivo di ACM, a cooperare con il Gruppo di Audit consentendo l'accesso alle aree di valutazione, anche di eventuali osservatori e/o valutatori dell'Organismo di Accreditamento, al sistema informativo, alla documentazione e alle registrazioni pertinenti, compresi i rapporti degli audit interni. Si assume inoltre piena responsabilità delle proprie attività, delle scelte tecniche, del rispetto dei requisiti di legge

applicabili e degli obblighi contrattuali verso i propri clienti, anche in riferimento a garanzie di sicurezza, prestazioni e/o difetti dei prodotti/servizi offerti.

L'Organizzazione si impegna ad identificare e tenere sotto controllo i requisiti richiesti, compresi quelli cogenti, ad attuare, mantenere ed implementare un efficace Sistema di Gestione.

Si impegna a mantenere una registrazione di tutti i reclami ricevuti dalle parti interessate alla certificazione in oggetto e a fornire evidenza delle azioni correttive intraprese, a formulare proposte di azioni correttive per risolvere le carenze evidenziate e a segnalare tempestivamente ad ACM eventuali notifiche da parte delle Autorità competenti in merito a violazioni della legislazione applicabile.

Si impegna inoltre a cessare qualsiasi riferimento alla certificazione UNI ISO 13009 in caso di revoca della stessa, cessando l'utilizzo del materiale pubblicitario, tecnico e commerciale che abbia riferimenti ad essa.

È dovere dell'Organizzazione comunicare ad ACM le modifiche anagrafiche, di carattere organizzativo o tecnico, intervenute successivamente a quanto indicato in fase di definizione degli accordi contrattuali o che possono alterare e influenzare negativamente le condizioni che hanno permesso il rilascio della certificazione, con riferimento a:

- campo di applicazione
- sedi e siti
- cessione a terzi di fasi di produzione (core) o di un ramo dell'Organizzazione titolare dell'attestato, fusione, scissione, ecc.
- modifiche sostanziali dei processi /servizi oggetto della certificazione o nelle figure chiave coinvolte
- perdita di autorizzazioni/concessioni legate al prodotto/servizio
- altri elementi che potrebbero influenzare la certificazione già emessa

In relazione alla tipologia ed entità delle modifiche ACM si riserva di richiedere ulteriore documentazione e/o di prevedere nuove verifiche presso l'Organizzazione o di iniziare un nuovo iter di certificazione, valutando se sia necessario un aggiornamento delle condizioni economiche e delle condizioni di erogazione del servizio. In particolare, ACM valuterà se le informazioni ricevute dall'Organizzazione possano influenzare la validità di una certificazione già emessa definendo i provvedimenti opportuni per poter emettere una revisione.

A seguito del mancato rispetto degli impegni sopra citati, ACM valuterà le azioni del caso, in relazione alla gravità ed entità degli eventi.

È facoltà dell'Organizzazione rinunciare volontariamente alla Certificazione per alcuni o tutti i servizi/prodotti, qualora non intenda uniformarsi ai nuovi requisiti o alle condizioni del servizio, dandone comunicazione scritta ad ACM a mezzo PEC secondo le clausole contrattuali.

Per ulteriori dettagli in merito ai provvedimenti di rinuncia, sospensione, revoca della certificazione o alle verifiche da parte dell'Organismo di accreditamento si rimanda ai paragrafi pertinenti del RG CP.01.

8. RESPONSABILITÀ DI ACM

Il personale incaricato da ACM ha la responsabilità di verificare che l'Organizzazione, presso le sedi/siti comunicati e compresi nel campo di applicazione del Sistema di Gestione, gestisca e mantenga un sistema documentale di registrazioni e di prestazioni conforme ai requisiti della norma UNI ISO 13009.

ACM si impegna a comunicare alle Organizzazioni certificate o in fase di valutazione (accordi contrattuali già stipulati) le modifiche nelle condizioni di rilascio della certificazione e/o le modifiche dei requisiti della norma di riferimento, con indicazione dei tempi di adeguamento.

In funzione della significatività delle nuove prescrizioni, ACM valuta l'impatto sui certificati in validità definendo le modalità ed i tempi di transizione ai nuovi requisiti (es. esigenza di nuova valutazione o verifica coincidente con attività di sorveglianza).

È responsabilità di ACM mantenere aggiornati i propri registri e le banche dati dell'Ente di Accreditamento in relazione allo stato di validità delle certificazioni rilasciate.