

DATI COPERTINA E PREMESSA DEL PROGETTO

UNI1612167

Lingua

Italiana

Titolo Italiano

Stabilimenti balneari - Requisiti e raccomandazioni per l'esercizio dell'attività - Elementi di qualificazione.

Titolo Inglese

Bathing facilities - Requirements and recommendations for exercising of the activity - Qualification elements

Commissione Tecnica

Organo Competente

UNI/CT 043/GL 07 - Sicurezza delle spiagge

Coautore

Sommario

La norma fornisce agli operatori del settore turistico-balneare i requisiti per qualificare i servizi/dotazioni di uno stabilimento balneare al fine di favorire una scelta consapevole da parte degli utenti.

Le indicazioni fornite consentono di organizzare e gestire i servizi/dotazioni di uno stabilimento balneare in funzione delle peculiarità del luogo, degli spazi e delle caratteristiche delle infrastrutture tangibili e intangibili durante il periodo di apertura nella stagione balneare.

La norma può essere applicata a tutti gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione.

La norma si applica alle strutture balneari situate sul demanio marittimo, lacuale e fluviale e può essere applicata alle strutture situate altrove, dove sia resa possibile la balneazione, in conformità alle relative norme di settore.

La norma non si applica agli impianti natatori finalizzati unicamente alle attività agonistiche o finalizzate all'agonismo.

I destinatari di questo documento sono invitati a presentare, insieme ai loro commenti, la notifica di eventuali diritti di brevetto di cui sono a conoscenza e a fornire la relativa documentazione.

Questo testo NON è una norma UNI, ma è un progetto di norma sottoposto alla fase di inchiesta pubblica, da utilizzare solo ed esclusivamente per fini informativi e per la formulazione di commenti. Il processo di elaborazione delle norme UNI prevede che i progetti vengano sottoposti all'inchiesta pubblica per raccogliere i commenti degli operatori: la norma UNI definitiva potrebbe quindi presentare differenze -anche sostanziali- rispetto al documento messo in inchiesta.

Questo documento perde qualsiasi valore al termine dell'inchiesta pubblica, cioè il:

2023-08-05

UNI non è responsabile delle conseguenze che possono derivare dall'uso improprio del testo dei progetti in inchiesta pubblica.

Relazioni Nazionali

Relazioni Internazionali

Premessa

La presente norma è stata elaborata sotto la competenza della Commissione Tecnica UNI Sicurezza della società e del cittadino

© UNI - Milano. Riproduzione vietata.

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto di UNI.

0 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 ai servizi ad essi correlati.

La presente norma è quindi rivolta a tutte le imprese del settore ed intende delineare i requisiti per definire e governare le relative attività e fissare i criteri per la loro qualificazione.

La presente norma qualifica i servizi offerti dagli stabilimenti balneari per rispondere alle aspettative degli utenti in termini di sicurezza, qualità, accessibilità e sostenibilità.

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

Nella stesura della presente norma sono stati considerati i requisiti e le raccomandazioni della UNI ISO 13009:2018.

Circa i requisiti di accessibilità, si rimanda alla UNI/PdR 92:2020.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La norma fornisce agli operatori del settore turistico-balneare i requisiti per qualificare i servizi/dotazioni di uno stabilimento balneare al fine di favorire una scelta consapevole da parte degli utenti.

Le indicazioni fornite consentono di organizzare e gestire i servizi/dotazioni di uno stabilimento balneare in funzione delle peculiarità del luogo, degli spazi e delle caratteristiche delle infrastrutture tangibili e intangibili durante il periodo di apertura nella stagione balneare.

La norma può essere applicata a tutti gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione.

La norma si applica alle strutture balneari situate sul demanio marittimo, lacuale e fluviale e può essere applicata alle strutture situate altrove, dove sia resa possibile la balneazione, in conformità alle relative norme di settore.

La norma non si applica agli impianti natatori finalizzati unicamente alle attività agonistiche o finalizzate all'agonismo.

NOTA: I requisiti dettati dalla legislazione nazionale e dai regolamenti regionali e comunali afferenti le strutture, gli impianti, le apparecchiature e le dotazioni dello stabilimento balneare prevalgono sui corrispondenti requisiti della presente norma.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La norma rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni, valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi

UNI ISO 13009:2018 Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia

UNI/PdR 92:2020 Stabilimenti balneari - Linee guida per la sostenibilità ambientale, l'accessibilità, la qualità e la sicurezza dei servizi

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni:

3.1 Accessibilità: Misura in cui prodotti, sistemi, servizi, ambienti e strutture possono essere utilizzati da persone appartenenti a una popolazione con la più ampia gamma di esigenze, caratteristiche e capacità per raggiungere obiettivi identificati in contesti d'uso identificati

Nota 1 alla voce: Il contesto d'uso include l'uso diretto o l'uso supportato da tecnologie assistive.

(FONTE: UNI ISO 23405:2022, punto 3.4.1)

3.2 area di balneazione (AdB): Area costiera (mare) o ripariale (laghi e fiumi) contigua all'acqua di balneazione corrispondente, dove possono affluire e sostare le persone che praticano la balneazione, e nelle quali possono essere presenti servizi e infrastrutture per la loro assistenza, ristoro, comfort e svago.

(FONTE: UNI 11745, punto 3.1.3)

3.3 bagnino di Salvataggio (BdS): Soccorritore professionale non sanitario, specializzato nell'ambiente acqueo, che attende a funzioni cruciali per la sicurezza dei bagnanti (informazione, sorveglianza, dissuasione) e la sopravvivenza dei pericolanti (salvataggio e primo soccorso); è in grado di effettuare scelte corrette in situazioni complesse e in tempi brevissimi, basandosi su procedure apprese in precedenza.

(FONTE: UNI 11745, punto 3.1.4)

3.4 Basic Life Support- early Defibrillation (BLS-D): Supporto di base delle funzioni vitali e defibrillazione precoce.

NOTA: Il corso BLS-D insegna a soccorrere i soggetti colpiti da arresto cardiaco improvviso mediante la rianimazione cardiopolmonare (RCP) e la defibrillazione precoce.

3.5 gestore: Soggetto responsabile della conduzione dello stabilimento balneare.

3.6 governance delle organizzazioni: Sistema attraverso il quale un'organizzazione è guidata, supervisionata e ritenuta responsabile ("accountable") nel conseguimento delle proprie finalità.

(FONTE: UNI ISO 37000:2021, punto 3.1.1).

3.7 persone con disabilità: Coloro che presentano durature o temporanee menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che, in interazione con barriere di diversa natura, possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.

(FONTE: Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con disabilità) [1]

3.8 piano di emergenza interno: Documento che integra il Documento di Valutazione del Rischio e stabilisce le misure necessarie che i lavoratori devono mettere in atto per ridurre al minimo il rischio in caso di emergenza.

3.9 punto ombra: La superficie dell'arenile riparata dal sole mediante un ombrellone. Eventuali tende e simili equivalgono a più punti ombra in rapporto alla loro superficie.

3.10 rischio: Probabilità di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego o di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione”.

(FONTE: D. Lgs.81/2008) [2]

3.11 servizio accessorio: Servizio aggiuntivo al servizio principale, quale il servizio di somministrazione di alimenti e bevande, il parcheggio, la piscina, attività ludico-ricreative e del benessere etc.

3.12 servizio principale: Servizio che corrisponde alle prestazioni di base dello stabilimento balneare, in accordo alla regolamentazione regionale e/o comunale.

3.13 sostenibilità: Stato del sistema globale, inclusi gli aspetti ambientali, sociali ed economici, in cui i bisogni del presente sono soddisfatti senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni.

Nota 1: Gli aspetti ambientale, sociale ed economico interagiscono, sono interdipendenti e sono spesso indicati come le tre dimensioni della sostenibilità.

Nota 2: La sostenibilità è l'obiettivo dello sviluppo sostenibile.

3.14 spiaggia: Area che forma un litorale o una sponda in pendenza sul bordo del mare o di un fiume o di un lago.

3.15 stabilimento Balneare: Struttura turistico-ricreativa attrezzata per la balneazione in sicurezza.

Nota 1: Struttura situata prevalentemente sul demanio marittimo, lacuale e fluviale.

Nota 2. Struttura dotata dei servizi/dotazioni obbligatorie previste dalla legislazione regionale vigente ed eventualmente di servizi/dotazioni accessorie anch'esse disciplinate dalle normative regionali di settore quali, ad esempio, somministrazione di cibo e bevande, attività di intrattenimento ludiche, ricreative e motorie, trattamenti elioterapici et similia.

4. GOVERNANCE

4.1 GENERALITA'

La corretta impostazione della governance dell'impresa balneare determina il successo o meno dell'attività che si vuole realizzare.

La governance stabilisce le modalità attraverso cui si gestiscono le attività cioè le regole e le relazioni che disciplinano il governo dello stabilimento balneare unitamente alla sua struttura.

Pertanto il gestore deve definire gli elementi fondamentali che gli consentano di organizzare e amministrare al meglio lo stabilimento balneare ovvero:

- politica
- sicurezza
- organizzazione

- personale
- pulizia e manutenzione
- approvvigionamenti
- misurazione, analisi e miglioramento

4.2 POLITICA

Il gestore, deve definire e applicare una politica finalizzata a soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dell'utente offrendogli un ambiente confortevole e sicuro.

Il gestore deve pertanto garantire:

- l'utilizzo in sicurezza della struttura, delle attrezzature, dell'arenile e dello specchio d'acqua antistante lo stabilimento;
- un livello qualitativamente ottimale in relazione alla configurazione strutturale e funzionale dei servizi;
- un'ampia fruibilità di tutti i servizi in termini di accessibilità anche per persone disabili;
- una particolare sensibilità alla sostenibilità ambientale minimizzando gli impatti negativi sull'ambiente e sul paesaggio naturale circostante
- la trasparenza delle informazioni che lo stesso ha diritto di avere prima e durante la permanenza nello stabilimento balneare.

4.3 SICUREZZA

4.3.1 Analisi dei rischi

Il gestore deve effettuare un'attenta analisi dei rischi dello stabilimento balneare in relazione alla sicurezza degli utenti e dei lavoratori, in conformità alla legislazione vigente¹.

L'Appendice A fornisce una serie di elementi utili per la valutazione dei rischi e in particolare per quelli specifici legati all'Area di Balneazione (AdB).

A seguito della valutazione il gestore deve redigere il piano di mitigazione dei rischi con l'indicazione degli interventi correttivi necessari riferiti alle strutture, alle attrezzature, agli impianti ed arredi dello stabilimento balneare e all'AdB.

4.3.2 Piano di Emergenza Interno

Se previsto dalla legislazione vigente il gestore deve predisporre il Piano di Emergenza Interno e deve garantire lo svolgimento di almeno una simulazione della prova di evacuazione con cadenza annuale.

Il gestore dovrebbe predisporre anche delle procedure da adottare in caso di:

- repentino cambiamento delle condizioni meteo-marine (temporali, forte moto ondoso)
- malore di un utente
- infortunio di un lavoratore
- infortunio di un utente
- scomparsa di un utente
- altri scenari individuati in base all'analisi dei rischi.

¹ Attualmente è in vigore il D. Lgs.81/2008

4.3.3 Primo soccorso

Il gestore deve assicurare la disponibilità delle dotazioni per il Primo Soccorso, così come previsto dalla legislazione vigente, e dovrebbe prevedere una postazione di primo soccorso con personale abilitato, attraverso corsi di formazione specifica possibilmente anche con l'attestato per il corso BLS-D.

4.4 ORGANIZZAZIONE

Lo stabilimento balneare è assimilabile ad un'impresa e come tale il gestore deve dotarsi di un insieme di regole e condotte che possano garantire una sua gestione corretta, efficace ed efficiente.

Il gestore deve definire la struttura organizzativa dell'azienda e le procedure aziendali in appositi documenti quali:

- **l'organigramma aziendale:** la rappresentazione grafica della struttura organizzativa aziendale che evidenzia i ruoli, i legami funzionali e gerarchici, la divisione dei compiti e le responsabilità delle persone che lavorano nell'impresa nonché degli eventuali professionisti esterni che hanno un ruolo nell'organizzazione;
- **il mansionario:** descrizione delle funzioni e dei compiti delle risorse umane dell'impresa;
- **l'orario di lavoro** del personale.
- **le procedure operative:** descrizione delle modalità con cui vengono gestite le attività dell'impresa.

4.5 PERSONALE

La qualità dei servizi offerti dipende dal coinvolgimento e dalla motivazione del personale, dalla loro professionalità e da un idoneo ambiente di lavoro.

Il gestore deve accertarsi che tutto il personale conosca qual è il proprio ruolo nella struttura organizzativa e come espletare i compiti assegnati nel settore di competenza.

All'inizio della stagione il gestore deve organizzare un incontro formativo con il personale per spiegare come devono espletare i propri compiti, i comportamenti da tenere con gli utenti, le procedure di sicurezza e di emergenza.

Al fine di migliorare le relazioni personale/utente il gestore dovrebbe provvedere a dotare ciascun dipendente di una targhetta identificativa e/o dell'uso di una divisa.

Il gestore deve assicurare al proprio personale un ambiente di lavoro consono in termini di sicurezza ed ergonomicità.

4.6 PULIZIA E MANUTENZIONE

4.6.1 Pulizia

La pulizia dello stabilimento e dell'AdB è necessaria per renderle sicure e confortevoli agli utenti e per la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore deve predisporre un programma minimo di pulizia, con personale dedicato, per:

- i servizi igienici, le docce e i lavapiedi (giornaliero).
- tutte le aree coperte e scoperte (giornaliero)
- le infrastrutture, gli arredi, la segnaletica e le aree verdi (mensile);

4.6.2 Raccolta rifiuti

Il gestore deve organizzare un servizio minimo giornaliero per lo svuotamento dei cestini posti nell'AdB e quelli posizionati nel comprensorio.

Tale servizio può essere incrementato più volte al giorno.

La quantità dei cestini per la raccolta dei rifiuti deve essere proporzionale alla superficie totale occupata dallo stabilimento balneare.

In particolare per l'AdB la distanza tra i cestini deve essere tale da coprire le esigenze minime di un gruppo di 16 punti ombra o equivalenti.

La distribuzione dei cestini può essere migliorata o con un cestino per ogni punto ombra e/o con cestini dotati di coperchio.

I cestini posizionati nelle vicinanze delle aree comuni devono essere adatti per la raccolta differenziata.

4.6.3 Manutenzione

Lo stabilimento balneare deve essere mantenuto in perfetto stato di efficienza.

Il gestore deve effettuare

- la verifica funzionale delle infrastrutture, degli arredi, della segnaletica e delle aree adibite a verde prima dell'apertura stagionale.
- controlli periodici sugli impianti ed attrezzature secondo quanto indicato nei rispettivi manuali d'uso;

4.7 APPROVVIGIONAMENTI

Il gestore deve garantire che le apparecchiature, le attrezzature, i materiali e, in particolare, i prodotti alimentari, rispondano ai requisiti di qualità e sicurezza in conformità alle caratteristiche richieste dalla legislazione vigente.

Negli acquisti di materiale consumabile il gestore dovrebbe favorire i prodotti eco-compatibili.

Per quanto riguarda l'utilizzo della risorsa energetica il gestore dovrebbe adottare tutte le strategie possibili per minimizzare il consumo energetico tra cui:

- utilizzo di fari a LED per l'illuminazione notturna, qualora presente;
- utilizzo di lampade a LED e/o temporizzatori all'interno dello stabilimento e nei servizi igienici/docce;
- utilizzo di elettrodomestici a basso consumo energetico.
- l'impiego di un impianto fotovoltaico;
- l'impiego di un impianto solare termico.

4.8 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

4.8.1 Generalità

Il Gestore deve pianificare e attuare processi di monitoraggio, analisi e miglioramento, che dimostrino la conformità dei servizi offerti agli utenti.

4.8.2 Misurazione ed analisi

Il monitoraggio deve essere effettuato sia sull'esecuzione dei servizi offerti che sulla soddisfazione percepita dall'utente.

Per quanto riguarda i servizi, il gestore deve predisporre una procedura per l'individuazione di potenziali difformità e per quelle identificate deve evidenziare le relative cause, l'adozione di azioni mirate ad evitarne il verificarsi e l'esito dopo la relativa attuazione di ripristino.

Durante le verifiche dovrebbero essere prese in considerazione anche i suggerimenti del personale interessato, che possono aiutare ad individuare eventuali azioni di miglioramento e/o correttive.

Il gestore deve predisporre un apposito questionario per verificare il grado di soddisfazione percepito dall'utente in relazione ai servizi offerti; il punto B.1 fornisce un esempio di questionario.

4.9.3 Miglioramento

Il gestore deve effettuare annualmente una verifica della propria organizzazione e del sistema di gestione dei servizi finalizzati all'individuazione delle aree da migliorare.

5 SERVIZI PRINCIPALI

5.1 SERVIZIO ACCOGLIENZA

L'accoglienza è l'insieme delle risorse umane e materiali poste in essere per rendere l'utente informato sui servizi e le prescrizioni di utilizzo dello stabilimento balneare.

Il gestore deve identificare il proprio stabilimento tramite cartello o insegna da porre all'ingresso.

Il gestore deve predisporre uno o più pannelli informativi che contengano le seguenti informazioni:

- Ordinanze del comune e della capitaneria di porto locali
- Il referente della struttura e il suo recapito.
- Tariffario delle prestazioni
- Tipologia dei servizi offerti
- I numeri di telefono per le emergenze (ospedale più vicino o un punto di primo soccorso, forze di polizia, guardia costiera)
- Informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti il sito (facoltativo)
- Informazioni meteorologiche locali (facoltativo)

Il gestore dovrebbe contrassegnare le strutture con appositi cartelli che evidenzino lo specifico utilizzo dei servizi messi a disposizione. E' auspicabile aggiungere nei cartelli la descrizione anche in linguaggio braille.

All'atto dell'accettazione, il gestore deve illustrare all'utente (a voce e/o tramite apposito depliant) il codice di condotta della spiaggia e le modalità con cui poter manifestare suggerimenti e reclami.

Il codice di condotta deve includere almeno i seguenti argomenti:

- gestione degli animali domestici;
- norme per il deposito di rifiuti nei contenitori;
- uso delle attrezzature balneari personali;
- utilizzo di detergenti nelle docce esterne;
- significato delle bandiere per la balneazione
- attività che possono recare disturbo agli utenti (quali schiamazzi, pratica sportiva non autorizzata);
- uso del servizio WIFI (se disponibile);
- norme per il rispetto delle aree attrezzate a verde (se esistenti);
- norme per l'utilizzo di altri servizi accessori.

Il servizio accoglienza può essere migliorato con:

- a) Spazio specificamente destinato all'accoglienza degli utenti
- b) Personale dedicato all'accoglienza preferibilmente plurilingue
- c) Brochure informative e/o sito internet
- d) Servizio WiFi
- e) Una piantina sinottica del sito che riporti (in parte o in tutto) l'ubicazione di:
 - Strutture
 - Parcheggio auto / moto / biciclette
 - Parcheggio per disabili (ove applicabile)
 - Punto accoglienza
 - Posizione dei bagnini di salvataggio
 - Posizione del kit di pronto soccorso, dell'eventuale defibrillatore (DAE) o postazioni di Pubblico Accesso al Defibrillatore (PAD) e/o dell'infermeria
 - Cestini
 - Impianti docce, servizi igienici, acqua potabile
 - Servizi igienici dedicati solo per i disabili
 - Punti di accesso
 - Zone ricreative (ove applicabile)
 - Punti di accesso per disabili (ove applicabile)
 - Rischi potenziali (rocce, correnti marine, problemi di accesso)
 - Aree protette o ecologicamente sensibili

5.3 SERVIZIO SICUREZZA AI BAGNANTI

Il gestore deve predisporre un adeguato servizio di sicurezza ai bagnanti consistente in:

- un'idonea postazione di salvataggio dotata delle attrezzature e dei mezzi di salvataggio prescritti dalla legge;

- personale qualificato (BdS), facilmente identificabile, con compiti di sorveglianza dello specchio acqueo antistante lo stabilimento balneare;
- un'asta su cui issare le bandiere di segnalazione convenzionali;
- cartelli che indichino le eventuali zone di pericolo dell'AdB.

Il servizio di sicurezza ai bagnanti può essere effettuato anche tramite l'adesione ad un piano collettivo di salvataggio approvato dall'Organo preposto.

Il numero dei BdS deve essere proporzionato al fronte dello specchio acqueo antistante lo stabilimento balneare e secondo le prescrizioni degli Organi a ciò preposti.

Il servizio di sicurezza ai bagnanti può essere incrementato:

- impiegando BdS in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o la sicurezza dell'utente (corsi di primo soccorso, tecniche di rianimazione);
- impiegando BdS che abbiano la padronanza di almeno una lingua straniera,
- aumentando i mezzi e le attrezzature di soccorso;
- un ausilio specifico per la balneazione delle persone a ridotta capacità motoria
- delimitando con appositi galleggianti le zone sicure per la balneazione e/o le zone di pericolo;
- posizionando in luogo visibile le informazioni aggiornate dello stato e delle temperature del mare.

5.4 SERVIZIO BENESSERE IN SPIAGGIA

In accordo a quanto prescritto al riguardo dalla legislazione vigente (regionale e delle amministrazioni comunali) il gestore deve mettere a disposizione degli utenti:

- posti ombra fissi e/o mobili (ombrelloni, tende),
- arredi (sedie, sdraio, lettini prendisole, ecc.).
- appositi camminamenti per raggiungere il bagnasciuga

Il servizio può essere incrementato:

- intervallando i posti ombra in modo che la distanza tra essi offra agli utenti una maggiore privacy;
- migliorando la dotazione degli arredi di ciascun posto ombra fornendo tavolo, contenitore portaoggetti con serratura, recipiente per giochi, cestino rifiuti personale;
- fornendo teli da spiaggia, cuscini, tende frangisole, sistemi di comunicazione con il bar o punto di accoglienza, ecc.;
- mettendo a disposizione dei bagnanti piattaforme galleggianti prendisole;
- configurando l'arredo della spiaggia in modo da preservare la flora esistente e/o predisponendo apposite aree a verde con essenze autoctone;
- impiegando sulla spiaggia personale dedicato all'assistenza degli utenti.

5.5 SERVIZIO IGienICO-SANITARIO

Il gestore deve mettere a disposizione degli utenti docce, unità igieniche e lavapiedi nella tipologia e quantità prescritta al riguardo dalla legislazione vigente (regionale/comunale).

In particolare, l'unità igienica accessibile anche ai disabili deve rispondere ai requisiti previsti dalla legislazione vigente.

Docce, lavapièdi e lavandini dovrebbero avere dispositivi appropriati per il risparmio di acqua e dovrebbe essere presente adeguata comunicazione per limitare lo spreco idrico.

Il servizio può essere incrementato mediante:

- unità igieniche differenziate per sesso;
- unità igieniche appropriate per bambini;
- fasciatoio in almeno una unità igienica;
- unità igienica e/o una doccia ad uso esclusivo dei disabili;
- aumentando il numero delle docce rispetto al minimo prescritto;
- docce ad acqua calda sino al 50% del totale delle stesse;
- dotando i locali doccia di dispenser per shampoo e/o bagnoschiuma e attaccapanni;
- offrendo nelle vicinanze del locale doccia una idonea postazione dotata di specchio, di presa elettrica o di asciugacapelli;
- offrendo la possibilità di utilizzare la doccia al riparo da sguardi indiscreti tramite pannellature o in appositi locali;
- Docce, lavapièdi e lavandini con dispositivi per il risparmio di acqua.

5.6 SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI

Il gestore deve mettere a disposizione degli utenti un servizio cambio indumenti consistente in spogliatoio comune e/o cabine singole nella quantità, dotazione e configurazione prescritta al riguardo dalla legislazione regionale/comunale vigente in materia.

Per gli ambienti ad uso collettivo, gli ulteriori accessori oltre l'appendiabiti possono essere:

- specchio;
- mensola;
- sedia o sgabello;
- armadietti dotati di serratura o lucchetti;
- luce e presa elettrica.

Per le cabine ad uso personale, gli ulteriori accessori e complementi oltre gli appendiabiti possono essere:

- specchio;
- struttura idonea all'asciugatura dei costumi o degli asciugamani;
- piano di appoggio (mensola);
- luce e presa elettrica;
- doccia con acqua calda;
- sedia o sgabello;
- contenitore di giochi per bambini;
- cassetta di sicurezza;

- asciugacapelli;
- spogliatoio dedicato alle persone con disabilità (locale chiuso a chiave, dandone comunicazione sulla porta di accesso del servizio).

6 SERVIZI ACCESSORI

6.1 GENERALITÀ

I servizi accessori sono quei servizi che sono lasciati alla discrezionalità dell'azienda e contribuiscono a differenziare l'offerta, implementare il comfort e soddisfare ulteriori esigenze degli utenti.

6.2 SERVIZIO PISCINA

La presenza di una piscina nello stabilimento balneare rappresenta un miglioramento dei servizi offerti ai propri utenti

La piscina deve rispondere alle norme regionali che detta i requisiti per la tutela degli utenti sia in termini igienico-ambientali sia in termini di incolumità fisica.

Il gestore deve predisporre un programma di pulizia piscina, utilizzando apposito personale.

Il gestore deve nominare un Responsabile della sicurezza e un Addetto agli impianti tecnologici.

Il Responsabile della sicurezza deve eseguire i controlli sull'impianto secondo i protocolli di gestione e di autocontrollo, oltre a redigere un documento di valutazione del rischio. Inoltre è obbligato a tenere un documento in cui sono riportati:

- valutazione del rischio per la salute e l'incolumità dei bagnanti;
- requisiti tecnico-funzionali dell'impianto;
- registro degli interventi di manutenzione;
- registro dei controlli operati in vasca;
- regolamento interno della piscina;
- registro delle analisi delle acque.

Il servizio può essere incrementato consentendo alle persone con disabilità di usufruire del servizio piscina.

6.2 SERVIZIO SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE

Il servizio consiste nella produzione e/o somministrazione di alimenti e bevande, prodotte nelle strutture dello stabilimento balneare o in altro luogo.

Esso può consistere dal servizio bar e/o servizio di ristorazione.

Il servizio bar può essere rappresentato da un distributore automatico o da una struttura dedicata o chiosco per la preparazione e somministrazione dei prodotti di caffetteria, pasticceria e gastronomia.

Il servizio ristorazione consiste nel servire agli utenti piatti preparati e confezionati nella cucina dello stabilimento balneare o altrove (catering). Esso può essere svolto con servizio self-service o servizio al tavolo.

Sia per il servizio bar che per il servizio ristorazione dovrebbero essere garantiti prodotti e piatti (freschi o confezionati) per alcune o tutte le seguenti tipologie:

- biologici;
- per vegani;
- per celiaci;
- per intolleranti al lattosio;
- Halal;
- Koscher;
- intolleranza crostacei e frutta secca.

Il personale addetto al servizio ristorazione deve essere qualificato per la tipologia del servizio e dei prodotti serviti. Inoltre, deve essere in possesso delle abilitazioni prescritte per legge ed indossare gli indumenti adeguati al proprio ruolo.

I locali in cui vengono preparati, lavorati e/o trasformati alimenti non preconfezionati devono rispondere alle norme igienico sanitarie e di sicurezza vigenti.

Sia nel servizio bar che in quello di ristorazione, dovrebbero essere predilette le stoviglie lavabili o, ove questo non fosse consentito, stoviglie rispondenti alle norme cogenti vigenti per il contatto con alimenti e la sostenibilità ambientale.

6.3 SERVIZIO PARCHEGGIO

Se consentito dalla legislazione regionale/comunale vigente e dalla disponibilità di spazio, l'area di parcheggio deve avere un accesso con adeguati riferimenti e indicazioni per il posteggio differenziato di auto, cicli e motocicli e per persone disabili dotato di apposito contrassegno.

Se il parcheggio deve essere pagato separatamente rispetto al resto dei servizi offerti dallo stabilimento balneare, il prezzo deve essere indicato.

Il servizio parcheggio può essere incrementato tramite:

- copertura di tutti posti auto tramite teli ombra o pergolati;
- delimitazione con segnaletica orizzontale e verticale dei singoli posti auto ed eventuale numerazione per assegnazione;
- personale addetto alla custodia e al posteggio;
- presenza di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici;
- navette per raggiungere lo stabilimento balneare da parcheggio esterno allo stesso;
- contrassegno fornito dal gestore per il parcheggio in aree di sosta comunali.

6.4 SERVIZI LUDICO RICREATIVI

I servizi ludico-ricreativi e del benessere comprendono tutte quelle iniziative destinate allo svago e alla cura della persona.

Possono prevedere:

- strutture o impianti fissi (per esempio: campi da gioco, bocce, tennis, etc.);
- attrezzature specifiche, (per esempio: natanti da diporto, piattaforme prendisole, aree attrezzate per bambini, attrezzature per fitness, calciobalilla, ping-pong, etc.);
- personale dedicato per attività di animazione e/o miniclub per bambini.

Il gestore deve indicare attraverso apposito cartello o depliant: orari di apertura, regole di impiego ed eventuali costi per l'utilizzo.

6.5 SERVIZI DEL BENESSERE

Lo stabilimento balneare può essere attrezzato con servizi dedicati al benessere della persona quali bagni turchi, saune, vasche idromassaggio, solarium, centri per massaggi e così via.

Le strutture e le apparecchiature del centro benessere devono rispondere ai regolamenti regionali o comunali e delle ASL sia per quanto riguarda le caratteristiche funzionali ed organizzative della struttura (illuminazione, temperatura interna dei locali, qualità dell'aria, ecc.) sia per la sicurezza degli utenti e dei lavoratori che vivono tali spazi (vie di fuga, sicurezza e salute dei lavoratori, ecc.)

Il personale che opera all'interno di tale struttura deve essere in possesso di adeguato attestato di qualifica professionale.

6.6 SERVIZI DI SORVEGLIANZA

Lo stabilimento balneare può dedicare un servizio di sorveglianza a tutela dei propri utenti.

Il servizio può consistere nel:

- controllo accessi utenti allo stabilimento balneare;
- verifica di un eventuale possesso di un valido titolo di accesso (se previsto) ad un'area riservata;
- attività generica di osservazione dell'area in concessione per la verifica del rispetto delle disposizioni, prescrizioni o regole di comportamento stabilite dal regolamento interno dello stabilimento balneare;
- concorso nelle procedure di primo intervento, che non comporti l'esercizio di pubbliche funzioni, né l'uso della forza o di altri mezzi di coazione o l'esposizione a profili di rischio, volto a prevenire o interrompere condotte o situazioni potenzialmente pericolose per l'incolumità o la salute delle persone.

Il personale che opera all'interno di tale struttura deve essere in possesso di adeguato attestato di qualifica professionale e dovrà indossare un cartellino identificativo con riportata la dicitura ASSISTENZA.

7 CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITA'

La valutazione della conformità dei servizi dello stabilimento balneare in riferimento alla presente norma, viene data dall'Organismo di certificazione di terza parte accreditato.

Durante gli audit di valutazione della conformità potrà essere utilizzata la Check List riportata nel prospetto C.1 e i criteri di certificazione riportati in Appendice D.

8 CRITERI PER LA QUALIFICAZIONE

Il pre-requisito per la qualificazione è l'ottenimento della certificazione accreditata.

La qualificazione può essere svolta dallo stesso Organismo di Certificazione accreditato o da altro organismo di certificazione, stante la circostanza che l'attività di qualificazione non è eseguita sotto accreditamento.

A seguito dell'emissione della certificazione accreditata, lo stabilimento balneare deve procedere alla sua qualificazione in conformità ai requisiti migliorativi di cui al prospetto E.1.

Sono previste 4 fasce corrispondenti alla valutazione di:

1. UNA STELLA
2. DUE STELLE
3. TRE STELLE
4. QUATTRO STELLE

Per ottenere la qualifica di UNA STELLA lo stabilimento balneare deve ottemperare a tutti i requisiti obbligatori della norma

Per ottenere le qualifiche superiori lo stabilimento balneare, oltre che ottemperare ai requisiti obbligatori, deve rispettare i requisiti migliorativi elencati secondo i criteri che sono indicati per ciascun servizio e che nel loro complesso non siano inferiori all'80% sul totale considerato.

L'erogazione di 2 o più servizi accessori di cui al capitolo 6 legittima lo stabilimento a qualificarsi della dizione "plus".

APPENDICE A (informativa) - VALUTAZIONE DEI RISCHI DELLO STABILIMENTO BALNEARE

Lo stabilimento balneare è a tutti gli effetti un sito produttivo e pertanto è sottoposto alle disposizioni legislative in materia di sicurezza dei lavoratori.

Ma esso è anche erogatore di servizi e pertanto deve assicurare ai propri utenti un ambiente non solo confortevole ma sconvo da pericoli.

La valutazione dei rischi deve essere strutturata e attuata in conformità al D.Lgs 81 e s.m.i. per la Sicurezza:

Di seguito alcuni suggerimenti per effettuare l'identificazione dei pericoli:

- a) coinvolgere il personale dipendente che è tenuto ad esprimere le proprie valutazioni dei pericoli e dei loro effetti dannosi;
- b) guardare cosa succede di fatto sul posto di lavoro o durante l'attività lavorativa. Le situazioni di lavoro da prendere in esame comprendono: nuovi impianti, attività normali, manutenzione e pulizia, emergenze prevedibili;
- c) pensare alle operazioni che esulano dalla routine e che hanno carattere intermittente (per esempio: operazioni di manutenzione, carico e scarico, ecc.);
- d) identificare le modalità di utilizzo dei servizi offerti agli utenti e l'uso che quest'ultimi fanno delle strutture, attrezzature e spazi messi a loro disposizione;
- e) applicare il concetto di pericolo in modo assai ampio, così da tener conto anche del modo in cui i dipendenti interagiscono con gli utenti modificando quindi il livello di rischio.

Particolare attenzione sarà dedicata ai rischi specifici legati all'Area di Balneazione.

A.1 Fonti di rischio di natura geomorfologica

1. ripidità della battigia superiore al 5%, che comporta una pendenza particolarmente ripida del fondale antistante;
2. elementi del fondale, naturali o antropici (barre, pennelli, scogliere parallele, ecc.), che favoriscono il formarsi di correnti concentrate o rip current; queste, sviluppandosi alla superficie dell'acqua, trasportano i bagnanti verso il largo;
3. buche o dislivelli improvvisi del fondale;
4. scogli o scogliere contro cui i bagnanti possono essere scaraventati dalle onde o dalle correnti, o battere tuffandosi;
5. superfici rese sdruciolate dalla presenza di alghe, che possono determinare cadute e traumi;
6. caduta di massi, in litorali posti ai piedi di falesie.

A.2 Fonti di rischio di natura fisica, chimica, organica

Le fonti di rischio possono essere:

1. di natura fisica: caldo, freddo e raggi solari;
2. di natura meccanica: eccessivo moto ondoso dovuto al vento o imbarcazioni in transito, onde improvvise di piena in acque interne, anche per manovre di opere idrauliche;
3. collegate alla qualità dell'acqua (microrganismi patogeni da inquinamento fecale umano o animale, microrganismi liberi del genere Vibrio, Aeromonas, Amoeba, Leptospira, etc.);
4. da contaminazione della sabbia (escreti animali);
5. da alghe e loro prodotti tossici (microalghe, cianobatteri);

6. da agenti fisici e chimici (inquinanti chimici, eccessiva acidità o alcalinità dell'acqua);
7. da organismi acquatici pericolosi (meduse, pesci come la tracina, il trigone, lo scorfano, echinodermi come il riccio di mare, eccetera).

NOTA Le fonti di rischio collegate alla qualità dell'acqua, alla presenza di alghe e di inquinanti di varia natura sono monitorate nel Portale delle Acque ed inducono tempestivi provvedimenti di divieto di balneazione².

A.3 Vulnerabilità individuali

Le vulnerabilità individuali riguardano i singoli soggetti che fruiscono dell'AdB. Sono caratteristiche specifiche e distinte in grado di indurre maggiore sensibilità ad una o più fonti di rischio e di incidere sulla probabilità di un evento indesiderato e sull'entità delle conseguenze negative. Esse hanno un peso elevato nell'incidentalità balneare e sono rappresentate dai comportamenti dei bagnanti o da altri fattori che possono influire sulla interazione con l'ambiente nel quale si svolgono le attività di balneazione, come ad esempio:

- acquaticità, intesa come attitudine a muoversi nell'acqua con facilità;
- competenze natatorie;
- ignoranza, noncuranza o errata valutazione dei pericoli;
- incapacità di superare situazioni di difficoltà in acqua;
- carenza di sorveglianza, come nel caso di bambini che sfuggono al controllo dei genitori;
- alterazioni metaboliche;
- assunzione di alcool;
- malattie;
- età;
- deficit di varia natura.

² Fare riferimento al Portale Acque Pubblico [3].

Appendice B (informativa) - QUESTIONARIO STATISTICO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO DELL'UTENTE

Prospetto B.1 - Esempio di questionario per la valutazione di gradimento dell'utente dello stabilimento balneare.

Questionario sulla soddisfazione dell'utente

Periodo di permanenza Nazionalità

Ho soggiornato con: partner famiglia amici singolo

Si prega il gentile utente di compilare il seguente questionario che aiuterà lo stabilimento balneare a migliorare i propri servizi per soddisfare le loro esigenze e aspettative.

Il seguente questionario si basa su una scala (insufficiente - sufficiente - buono - ottimo)

Punteggio	1	2	3	4
Qualità e pulizia del mare				
Qualità e pulizia della spiaggia				
Professionalità dell'assistente bagnante				
Comfort del posto ombra				
Cortesia e professionalità degli operatori				
Cura e pulizia dei servizi igienici e della doccia				
Cura e pulizia di cabine e spogliatoi				
Cura e pulizia dell'area bar/ristorante				
Qualità dei servizi offerti nell'area ristorazione				
Qualità delle attività ludiche, piscina e centro benessere, se presenti				
Rapporto qualità/prezzo				
Rispondenza alle aspettative				
Giudizio complessivo sullo stabilimento balneare				
Si prega l'utente di scrivere eventuali suggerimenti e/o lamentele per migliorare la qualità del nostro servizio:				
Vi ringraziamo per la vostra attenzione e collaborazione				

Appendice C (normativa) – REQUISITI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ DELLO STABILIMENTO BALNEARE

La presente checklist, strutturata sulla base della tipologia di servizio e delle indicazioni di carattere organizzativo e gestionale delle risorse umane e materiali, rappresenta uno strumento per la valutazione di conformità di parte terza dello Stabilimento Balneare.

Per ogni requisito richiesto, sono possibili n.4 risposte pesate.

Il peso di ogni singola risposta può variare tra 0 e 3:

3 – Conformità completa;

2 – Presenza di una lieve criticità che può generare in una NC, se non gestita;

1 – Parte del requisito non è implementato;

0 – Il requisito non è implementato.

Ai requisiti per i quali le possibili alternative sono “SÌ/NO”, è possibile assegnare solo il punteggio 3 oppure 0.

Se il requisito non è applicabile, specificarne i motivi nelle NOTE

I requisiti scritti/ in carattere italico non sono obbligatori e servono per la qualifica di merito.

La percentuale minima necessaria per il raggiungimento della conformità è pari al 65% complessivo.

Per ogni singola macro area di requisiti (individuata da ciascun paragrafo), la percentuale accettabile della media dei punteggi non può essere inferiore al 50%.

NOTA: Si ricorda come la valutazione di conformità alla presente norma possa essere effettuata da:

- fornitore del servizio stesso (prima parte)
- utilizzatore del servizio (seconda parte)
- un organismo di certificazione indipendente accreditato (certificazione di terza parte)

I requisiti saranno ritenuti come requisiti premiali se la valutazione di conformità sarà certificata da un ente terzo accreditato ai sensi della ISO 17065.

Prospetto C.1 – Checklist

N	REQUISITI RICHIESTI	0	1	2	3	NOTE
REQUISITI GENERALI						
4. POLITICA, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE						
4.2 Politica del gestore						
1)	E' stata definita una politica da parte del gestore, finalizzata a: - soddisfare le esigenze ed aspettative del Cliente - mettere in atto i requisiti di sicurezza e di qualità delle strutture ed impianti					

N	REQUISITI RICHIESTI	0	1	2	3	NOTE
	<ul style="list-style-type: none"> -livello qualitativamente ottimale in relazione alla conformazione strutturale e funzionale dei servizi -garantire a tutti l'accessibilità e la fruibilità dei servizi offerti -rispettare la sostenibilità ambientale? - la trasparenza delle informazioni? 					

4.3 Sicurezza

I servizi turistici presenti:

2)	Il gestore balneare ha effettuato la <u>valutazione dei rischi</u> dello stabilimento balneare in relazione alla sicurezza dei clienti e dei lavoratori in conformità al D. Lgs.81/2008?					
3)	La valutazione dei rischi è in linea con i contenuti dell'Appendice A della seguente norma? (<i>in particolare per l'Area di Balneazione</i>)					
4)	A seguito della valutazione è stato fatto il piano di mitigazione dei rischi con indicazione degli interventi correttivi necessari riferiti alle strutture, attrezzature, impianti, arredi dello stabilimento balneare e all' Area di balneazione?					
5)	Se previsto dalla normativa vigente è stato predisposto il <u>Piano di emergenza interno</u> ?					
6)	<i>Esiste una procedura da adottare in caso di: cambio repentino condizioni meteo-marine, infortunio di un lavoratore o cliente, scomparsa di un cliente, Etc.)</i>					
7)	Sono assicurate le dotazioni per il primo soccorso?					

4.4 Organizzazione

8)	E' stato elaborato un Organigramma che rappresenta graficamente la struttura organizzativa interna ed i legami funzionali e gerarchici?					
9)	E' stato redatto un mansionario che descrive per ciascuna figura professionale, le responsabilità ed i compiti ad essa attribuiti?					
10)	E' riportato l' orario di lavoro del personale?					
11)	E' riportato l'elenco degli eventuali professionisti esterni che hanno un ruolo nell' organizzazione?					
12)	Sono state redatte Procedure operative che descrivano le modalità con cui vengono gestite le attività dello Stabilimento balneare?					

a. Personale

13)	E' stato organizzato un incontro formativo con il personale per spiegare come devono espletare i propri compiti, i comportamenti da tenere con i Clienti, le procedure di sicurezza e di emergenza?					
14)	Sono disponibili registrazioni della formazione erogata?					
15)	<i>Il personale dipendente è dotato di targhetta identificativa e/o di divisa?</i>					

4.6 Pulizia e manutenzione

4.6.1 pulizia

	Il gestore ha predisposto un programma di pulizia, utilizzando personale dedicato, consistente al minimo di:					
--	--	--	--	--	--	--

N	REQUISITI RICHIESTI	0	1	2	3	NOTE
16)	Servizi igienici, docce e lavapiedi (giornaliero) ?					
17)	Tutte le aree coperte e scoperte (giornaliero)?					
18)	Le infrastrutture, gli arredi, la segnaletica e le aree verdi (mensile) ?					

4.6.2 Raccolta dei rifiuti

19)	Il gestore ha organizzato un servizio minimo giornaliero per lo svuotamento dei cestini posti nell' AdB e quelli posizionati nel comprensorio?					
20)	La quantità dei cestini per la raccolta dei rifiuti è proporzionata alla superficie totale occupata dallo stabilimento balneare? (distanza dei cestini tale da coprire le esigenze di un gruppo di 16 punti ombra o equivalenti)					
21)	I cestini posizionati nelle vicinanze delle aree comuni sono adatti per la raccolta differenziata?					
22)	I cestini sono dotati di coperchio?					
23)	I cestini dell'AdB sono in numero maggiore di quelli obbligatori?					

4.6.3 Manutenzione

24)	Il gestore ha effettuato la manutenzione delle infrastrutture, degli arredi, della segnaletica e delle aree adibite a verde prima dell' apertura stagionale ?					
25)	Sono stati effettuati controlli periodici sugli impianti ed attrezzature secondo quanto indicato nei rispettivi manuali d' uso?					

4.7 Approvvigionamenti

26)	Le apparecchiature, le attrezzature, i materiali e, in particolare, i prodotti alimentari, rispondono alla normativa vigente					
27)	<i>Il gestore privilegia l'acquisto di prodotti ecocompatibili? Ad es: detergenti per servizi igienici e per le pulizie, materiale monouso bio-compostabile, carta igienica, per cucina,...)</i>					
28)	<i>Per quanto riguarda l'utilizzo della risorsa energetica il gestore adotta se possibile le seguenti strategie al fine di minimizzare il consumo energetico: Fari a LED e/o temporizzatori all' interno dello stabilimento e nei servizi igienici/docce, elettrodomestici a basso consumo energetico, impianto fotovoltaico, impianto solare termico?</i>					

4.8 Misurazione, analisi e miglioramento

6.9.2 Misurazione ed analisi						
29)	E' stata redatta una procedura per l'individuazione di potenziali difformità e per quelle identificate deve evidenziare le relative cause, l'adozione di azioni mirate ad evitarne il verificarsi e l'esito dopo la relativa attuazione di ripristino.?					
30)	Viene utilizzato il questionario di gradimento degli utenti (prospetto B.1)?					
31)	Il gestore effettua annualmente una verifica della propria organizzazione e del sistema di gestione dei servizi finalizzati all' individuazione delle aree da migliorare?					

5. SERVIZI PRINCIPALI

N	REQUISITI RICHIESTI	0	1	2	3	NOTE
5.1 SERVIZIO DI ACCOGLIENZA						
5.1.1 Aspetti generali						
32)	Lo stabilimento balneare è identificato tramite un cartello o insegna all' ingresso?					
33)	Il gestore ha predisposto uno o più pannelli informativi che contengano le seguenti informazioni: - ordinanza del Comune e della Capitaneria di porto locali? - Il referente della struttura e il suo recapito -tariffari delle prestazioni? -tipologia dei servizi offerti? -i numeri di telefono per le emergenze (ospedale più vicino o un punto di primo soccorso, forze di polizia, guardia costiera)? <i>-informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti il sito) (facoltativo)</i> <i>-informazioni metereologiche locali? (facoltativo)</i>					
34)	<i>Il gestore ha contrassegnato le strutture con appositi cartelli che evidenzino lo specifico utilizzo dei servizi messi a disposizione?</i>					
35)	Nei cartelli la descrizione è anche in linguaggio Braille? <i>(auspicabile)</i>					
36)	Il gestore ha realizzato il codice di condotta in spiaggia, che deve includere almeno: -gestione degli animali domestici, -norme per il deposito dei rifiuti nei contenitori, -uso delle attrezzature balneari personali, -significato delle bandiere per la balneazione, -utilizzo di detergenti nelle docce esterne, -attività che possono recare disturbo agli utenti (es: schiamazzi, pratica sportiva non autorizzata) -uso del servizio WIFI <i>(se disponibile)</i> -norme per il rispetto delle aree attrezzate a verde <i>(se esistenti)</i> -norma per l'utilizzo di altri servizi accessori?					
37)	<i>Il servizio accoglienza può essere migliorato con:</i> a) spazio specificatamente destinato all' accoglienza dei clienti? b) personale dedicato, preferibilmente plurilingue? c) brochure informative e/o sito internet? d) servizio WIFI? e) piantina? <i>(riportante: strutture, parcheggio, parcheggio per disabili, punto accoglienza, posizione dei bagnini di salvataggio, posizione kit di pronto soccorso, cestini, impianti docce-servizi igienici-acqua potabile, servizi igienici dedicati per disabili, punti di accesso, zone ricreative, punti di accesso per disabili, aree protette o ecologicamente sensibili)</i>					
5.2 SERVIZIO SICUREZZA AI BAGNANTI						
38)	E' chiaramente identificabile il servizio di sicurezza ai bagnanti (postazione di salvataggio dotata delle attrezzature e dei mezzi di salvataggio prescritti dalla legge) con personale qualificato attivo negli orari previsti?					
39)	Sono visibili le aste per issare bandiere di segnalazione convenzionali?					
40)	Il Bagnino di Salvataggio (BdS) è facilmente identificabile ed è in possesso di idoneo brevetto in corso di validità?					
41)	Il numero dei BdS è proporzionato al fronte dello specchio d'acqua e secondo le prescrizioni della locale Capitaneria di Porto?					
42)	Vi sono cartelli che indichino le eventuali zone di pericolo dell'Area di Balneazione?					
43)	<i>Il BdS è in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o la sicurezza dell'utente e padronanza della lingua inglese? (corsi di primo soccorso, tecniche di rianimazione)</i>					

N	REQUISITI RICHIESTI	0	1	2	3	NOTE
44)	<i>E' presente un ausilio per la balneazione delle persone a ridotta capacità motoria?</i>					
45)	<i>Le zone sicure per la balneazione e/o le zone di pericolo sono delimitando con appositi galleggianti?</i>					
46)	<i>Le informazioni aggiornate dello stato e delle temperature del mare sono posizionate in luogo visibile?</i>					

5.3 Servizio benessere in spiaggia

47)	Il gestore ha messo a disposizione degli utenti: - posti ombra fissi e/o mobili (ombrelloni, tende) - arredi (sedie, sdraio, lettini prendisole, ecc.) -appositi camminamenti per raggiungere il bagnasciuga?					
	Il servizio può essere incrementato con:					
48)	<i>Maggiorazione della distanza tra gli interassi dei punti ombra</i>					
49)	<i>Aumentando la dotazione degli arredi di ciascun posto ombra fornendo: tavolo, contenitore portaoggetti con serratura, recipiente per giochi, cestino rifiuti personale?</i>					
50)	<i>Migliorando la dotazione degli arredi di ciascun posto ombra fornendo: teli da spiaggia, cuscini, tende frangisole, sistemi di comunicazione con il bar o punto di accoglienza, ecc.?</i>					
51)	<i>Configurando l'arredo della spiaggia in modo da preservare la flora esistente e/o predisponendo apposite aree a verde con essenze autoctone?</i>					
52)	<i>Sono messe a disposizione dei bagnanti piattaforme galleggianti prendisole?</i>					
53)	<i>Viene impiegato personale dedicato all' assistenza utenti?</i>					

5.4 Servizio igienico-sanitario

54)	E' stata messa a disposizione degli utenti docce, unità igieniche e lavapièdi come prescritto dalla normativa regionale/comunale?					
55)	<i>L'unità igienica accessibile anche ai disabili risponder ai requisiti previsti dalla normativa vigente</i>					
56)	<i>Docce, lavapièdi e lavandini hanno dispositivi appropriati per il risparmio di acqua?</i>					
57)	<i>Il servizio è stato incrementato con: (punti di miglioramento) -unità igieniche differenziate per sesso, -unità igieniche appropriate per bambini, -fasciatoio in almeno una unità igienica, -dotazione di acqua calda sino al il 50% delle docce, -dotazione di dispenser per shampoo e/o bagnoschiuma e attaccapanni, -unità igienica e/o doccia ad uso esclusivo dei disabili -nelle vicinanze del locale doccia, specchio, presa elettrica ed asciugacapelli, -doccia al riparo da occhi indiscreti protetta da pannellature o in appositi locali, -docce, lavapièdi e lavandini con dispositivi per il risparmio dell' acqua?</i>					

5.5 Servizio cambio indumenti

58)	Il gestore ha messo a disposizione degli utenti un servizio cambio indumenti consistente in spogliatoio comune e/o cabine singole con appendiabiti?					
59)	<i>Per gli ambienti ad uso collettivo, sono presenti gli ulteriori accessori complementari - specchio,</i>					

N	REQUISITI RICHIESTI	0	1	2	3	NOTE
	-mensola, - sedia o sgabello, - armadietti dotati di serratura o lucchetti - luce e presa elettrica?					
60)	<i>In caso di spogliatoio ad uso personale questo è dotato di ulteriori accessori</i> <ul style="list-style-type: none">• specchio;• struttura idonea all'asciugatura dei costumi o degli asciugamani;• piano di appoggio (mensola);• luce e presa elettrica;• doccia con acqua calda;• sedia o sgabello;• contenitore di giochi per bambini;• cassetta di sicurezza;• asciugacapelli					
61)	<i>In caso di spogliatoio ad uso esclusivo di persone con disabilità, il locale è chiuso a chiave, dandone comunicazione sulla porta di accesso del servizio?</i>					

6 SERVIZI ACCESSORI

	I servizi accessori sono lasciati alla discrezionalità dell'Azienda e contribuiscono a differenziare l'offerta, implementare il comfort e soddisfare ulteriori esigenze degli utenti:					
--	---	--	--	--	--	--

6.2 Servizio piscina

62)	Il gestore ha predisposto un programma di pulizia utilizzando apposito personale?					
63)	E' stato nominato un responsabile della sicurezza e un addetto agli impianti tecnologici?					
64)	Nel DVR sono stati identificati i rischi correlati all' attività della piscina?					
65)	Il responsabile della sicurezza tiene un documento in cui sono riportati: -valutazione del rischio per la salute e l'incolumità dei bagnanti, -requisiti tecnico-funzionali dell'impianto, -registro degli interventi di manutenzione, -registro dei controlli operati in vasca, -regolamento interno della piscina, -registro delle analisi delle acque?					
66)	<i>Il servizio piscina è stato incrementato consentendo alle persone con disabilità di usufruire del servizio?</i>					

6.3 Servizio somministrazione alimenti e bevande

67)	È presente un servizio bar (distributore automatico o chiosco)?					
68)	È presente un servizio di ristorazione (self service o servizio al tavolo)?					
69)	Il personale addetto al servizio ristorazione è qualificato per la tipologia di servizio, in possesso delle abilitazioni prescritte per legge ed indossa indumenti adeguati al proprio ruolo?					
70)	I locali in cui vengono preparati, lavorati e/o trasformati alimenti non preconfezionati rispondono alle norme igienico sanitarie e di sicurezza vigenti?					
71)	<i>Sia per il Bar che per la ristorazione, sono garantiti prodotti e piatti (freschi o confezionati) per alcune o tutte le seguenti tipologie: -biologici,</i>					

N	REQUISITI RICHIESTI	0	1	2	3	NOTE
	-per vegani, -per celiaci, -per intolleranti al lattosio, -Halal, -Koscher, -intolleranza crostacei e frutta secca?					
72)	Sono predilette le stoviglie lavabili o, ove non fosse consentito, stoviglie rispondenti alle norme cogenti vigenti per il contatto con alimenti e la sostenibilità ambientale?					

6.4 Servizio parcheggio

73)	Se prevista l'area di parcheggio ha un accesso con adeguati riferimenti e indicazioni per il posteggio differenziato di auto, cicli e motocicli?					
74)	E' previsto un parcheggio per persone disabili dotate di apposito contrassegno? (<i>individuabile tramite segnaletica orizzontale e verticale</i>)					
75)	Se il parcheggio è a pagamento è indicato il prezzo?					
76)	<i>Il servizio parcheggio può essere incrementato con i seguenti servizi</i> - copertura di tutti i posti auto tramite teli ombra o pergolati, - personale addetto alla custodia del parcheggio, - delimitazione con segnaletica orizzontale e verticale dei singoli posti auto ed eventuale numerazione, - presenza di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici, - contrassegno fornito dal gestore per il parcheggio in aree di sosta comunali - navette per raggiungere lo stabilimento balneare?					

6.5 servizi ludico ricreativi

77)	Se presenti servizi ludico-ricreativi e del benessere, possono prevedere: -strutture o impianti fisso (es: campi da gioco, bocce, tennis), -attrezzature specifiche (es: natanti da diporto, piattaforme prendisole, aree attrezzate per bambini, attrezzature per fitness, calciobalilla, ping pong), -personale dedicato per attività di animazione e/o miniclub per bambini.					
78)	Il gestore ha indicato tramite apposito cartello o depliant: orari di apertura e regole di utilizzo?					

6.6 servizi del benessere

79)	Sono presenti servizi dedicati al benessere della persona quali: bagni turchi, saune, vasche idromassaggio, solarium, centri per massaggi,...?)					
80)	Le strutture e le apparecchiature del centro benessere rispondono ai regolamenti regionali o comunali e delle ASL per quanto riguarda le caratteristiche funzionali e la sicurezza degli utenti?					
81)	Il personale che opera all' interno di tale struttura è in possesso di adeguato attestato di qualifica professionale?					

N	REQUISITI RICHIESTI	0	1	2	3	NOTE
6.7 servizi di sorveglianza						
82)	E' stato attivato da parte del gestore dello stabilimento balneare un servizio di sorveglianza a tutela dei propri clienti consistente nei seguenti punti: -controllo accessi clienti allo stabilimento balneare, -verifica di un eventuale possesso di un valido titolo di accesso ad un'area riservata, -attività generica di osservazione dell'area in concessione per la verifica del rispetto delle disposizioni, prescrizioni, regole di comportamento, -concorso nelle procedure di primo intervento? (<i>che non comporti l'uso della forza né di altri mezzi di coazione, volto a prevenire condotte o situazioni potenzialmente pericolose</i>)					
83)	Il personale che opera all'interno della struttura è in possesso di adeguato attestato di qualifica professionale e indossa un cartellino identificativo con la dicitura ASSISTENZA?					

APPENDICE D (informativa) – ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ DI TERZA PARTE (CERTIFICAZIONE) PER GLI STABILIMENTI BALNEARI CHE HANNO IMPLEMENTATO LO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE INERENTE LA UNI

La presente appendice definisce schematicamente gli elementi che un Organismo di Certificazione (OdC) deve applicare, per valutare la conformità alla presente norma da parte degli Stabilimenti Balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione.

L’organismo di certificazione (OdC) che intende valutare la conformità dei servizi alla presente norma deve essere conforme alla UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012.

D.1 Utilizzo di marchi di conformità

Il punto 4.1.3 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato come segue.

L’Organismo di Certificazione deve utilizzare il Marchio UNI “Servizi”³ in abbinamento al proprio marchio, da rilasciare all’Organizzazione i cui servizi sono stati certificati in quanto conformi alla presente norma.

Per rilasciare tale marchio all’Organizzazione, l’OdC deve disporre di regole per la concessione della licenza d’uso del proprio marchio di certificazione di servizio che ne preveda l’utilizzo combinato al Marchio UNI “Servizi”.

L’utilizzo combinato del marchio dell’OdC e del Marchio UNI “Servizi”, deve essere permesso a partire dalla data di emissione del certificato da parte dell’organismo.

Il peso di ogni singola risposta può variare tra 1 e 4.

3 – Conformità completa

2– Presenza di una lieve criticità che può generare in una NC, se non gestita

1 – Parte del requisito non è implementato

0 – Il requisito non è implementato.

Ai requisiti per i quali le possibili alternative sono “SI/NO”, sarà possibile assegnare solo il punteggio 3 oppure 0.

D.2 Domanda di certificazione e riesame della domanda

³ Il Marchio di conformità UNI “Servizi” ha lo scopo di attestare che i requisiti di un servizio, certificato da OdC accreditato per certificare lo specifico servizio, siano stabiliti dall’UNI tramite la pubblicazione di norme o prassi di riferimento.

I punti 7.2 e 7.3 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 devono essere integrati come segue.

La certificazione di conformità alla presente norma può essere richiesta da qualunque Organizzazione che gestisca uno stabilimento balneare e che ricada nella seguente classificazione ATECO: stabilimenti balneari (ATECO 93.29.20)

La certificazione viene rilasciata ad una entità giuridica (legal entity).

Tutti i servizi erogati dall'entità devono essere oggetto di certificazione, senza nessuna possibile esclusione.

D.3 Determinazione dei criteri di competenza

Il punto 6.1.2 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato come segue.

Schema di certificazione	<p>La presente norma è stata realizzata tenendo in considerazione le norme:</p> <ul style="list-style-type: none">• UNI ISO 13009:2018
Criteri di competenza del Gruppo di verifica	<p>Nel gruppo di audit le competenze si ritengono soddisfatte quando, tenendo conto delle competenze complessive del gruppo (auditor ed eventuali esperti/e tecnici/che) sia presente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. comprovata conoscenza specifica delle norme comprese nello schema di certificazione;2. competenza tecnica:<ul style="list-style-type: none">○ una accertata esperienza di almeno 3 anni nell'attività di stabilimenti balneari o 5 audit negli ultimi 3 anni 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 39b. <p>La presenza di altri/e esperti/e non è obbligatoria ma eventualmente necessaria per completare le competenze del gruppo di audit se non già soddisfatte. Il tempo impiegato dagli/dalle esperti/e (esperti/e tecnici/che), ai fini della durata dell'audit, deve essere conteggiato al 50%.</p> <p>Nota 1: Il Lead Auditor (LA) deve avere la seguente</p>

	<p>competenza:</p> <p>- qualifica come LA ISO 9001 o 45001, da almeno 3 anni, in uno dei settori EA 30 e/o 39b.</p> <p>Oppure:</p> <p>- qualifica come LA sullo schema di prodotto/servizio secondo la ISO 17065, da almeno 3 anni; in tal caso deve essere affiancato da esperto tecnico per almeno 3 audit iniziali.</p> <p>Nota2: l'esperto tecnico deve avere una accertata esperienza di almeno 3 anni nell'ambito degli stabilimenti balneari.</p>
Criteri di competenza del comitato di delibera (o del decision maker)	Il personale che prende decisioni relative alla certificazione deve possedere conoscenze ed esperienze sufficienti del processo di certificazione, al fine di poter determinare se i requisiti di certificazione siano soddisfatti.

D.4 Valutazione

Il punto 7.4 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato come segue.

La tempistica di audit del servizio, prevede la durata minima di 0,5 giorni/uomo per stabilimento balneare.

La documentazione di audit, deve riportare, fra le altre registrazioni, anche quanto segue:

- il perimetro e l'applicabilità dello schema di certificazione, con la definizione degli indirizzi legali e operativi della/e sede/i dell'organizzazione,
- la mappatura dei servizi svolti dallo stabilimento balneare (servizi principali ed accessori), riportati nella norma UNI.
- la registrazione delle evidenze in apposite check list/documenti di supporto per il gruppo di audit. Tale documentazione deve tenere conto del grado di applicazione dei requisiti definiti nello schema di certificazione

D.5 Documentazione riguardante la certificazione

Il punto 7.7 della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 deve essere integrato come segue.

Il certificato rilasciato dall'OdC deve contenere almeno:

- norme di riferimento di certificazione complete di anno di edizione;

- Identificazione della sede legale e della sede/i operative dello stabilimento/i balneare/i;
- Attività svolta: es. attività di balneazione, inclusi i servizi offerti (servizi accessori: es: piscina, ristoro, ludico ricreativi, benessere).

APPENDICE E (normativa)- REQUISITI MIGLIORATIVI PER LA QUALIFICAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE

Prospetto E.1 – Requisiti migliorativi per la qualificazione dello stabilimento balneare

REQUISITI	1° FASCIA	2° FASCIA	3° FASCIA	4° FASCIA
Organizzazione				
1. Esiste una procedura da adottare in caso di: cambio repentino condizioni meteo-marine, infortunio di un lavoratore o cliente, scomparsa di un cliente, etc.)				
2. Il personale dipendente è dotato di targhetta identificativa e/o di divisa?				
3. I cestini sono dotati di coperchio?				
4. I cestini dell'AdB sono in numero maggiore di quelli obbligatori?				
5. Il gestore privilegia l'acquisto di prodotti ecocompatibili?				
6. Il gestore adotta strategie al fine di minimizzare il consumo energetico: fari a LED e/o temporizzatori all'interno dello stabilimento e nei servizi igienici/docce, elettrodomestici a basso consumo energetico, impianto fotovoltaico, impianto solare termico?		almeno 1 su 6	almeno 2 su 6	almeno 3 su 6
Servizio accoglienza				
1. Le strutture sono contrassegnate con appositi cartelli che evidenziano lo specifico utilizzo dei servizi messi a disposizione				
2. Spazio specificamente destinato all'accoglienza degli utenti				
3. Personale dedicato preferibilmente plurilingue		almeno 1 su 6	almeno 2 su 6	almeno 3 su 6
4. Brochure informative e/o sito internet				
5. Servizio WiFi				
6. Una piantina sinottica del sito				
Servizio sicurezza bagnati				
1. i BdS sono in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o la sicurezza dell'utente (corsi di primo soccorso, tecniche di rianimazione);		almeno 1 su 6	almeno 2 su 6	almeno 3 su 6
2. i BdS hanno la padronanza di				

almeno una lingua straniera; 3. i mezzi e le attrezzature di soccorso sono superiori al minimo prescritto; 4. esiste un ausilio specifico per la balneazione delle persone a ridotta capacità motoria 5. sono delimitate con appositi galleggianti le zone sicure per la balneazione e/o le zone di pericolo; 6. sono posizionate in luogo idoneo le informazioni aggiornate dello stato e delle temperature del mare.				
Servizio benessere in spiaggia				
Maggiorazione della distanza tra gli interassi dei punti ombra		tra il 20% e il 30%	tra il 30% e il 50%	tra il 50% e il 80%
1. Aumentando la dotazione degli arredi di ciascun posto ombra fornendo: tavolo, contenitore portaoggetti con serratura, recipiente per giochi, cestino rifiuti personale? 2. Migliorando la dotazione degli arredi di ciascun posto ombra fornendo: teli da spiaggia, cuscini, tende frangisole, sistemi di comunicazione con il bar o punto di accoglienza, ecc.? 3. Configurando l'arredo della spiaggia in modo da preservare la flora esistente e/o predisponendo apposite aree a verde con essenze autoctone? 4. Sono messe a disposizione dei bagnanti piattaforme galleggianti prendisole? 5. Viene impiegato personale dedicato all' assistenza utenti?		almeno 1 su 5	almeno 2 su 5	almeno 3 su 5
Servizio igenico-sanitario				
Maggiorazione, rispetto al minimo, del numero delle docce in funzione dei posti d'ombra;		almeno del 2%	almeno del 2,5%	almeno del 3%
Maggiorazione, rispetto al minimo, del numero dei servizi igienici in funzione dei posti d'ombra;		almeno del 2%	almeno del 2,5%	almeno del 3%
1. unità igieniche differenziate per sesso; 2. unità igieniche appropriate per bambini; 3. fasciatoio in almeno una unità igienica; 4. unità igienica e/o una doccia ad uso esclusivo dei disabili; 5. aumentando il numero delle docce rispetto al minimo prescritto;		almeno 2 su 10	almeno 3 su109	almeno 5 su 10

6. docce ad acqua calda sino al 50% del totale delle stesse;				
7. dotando i locali doccia di dispenser per shampoo e/o bagnoschiuma e attaccapanni;				
8. offrendo nelle vicinanze del locale doccia una idonea postazione dotata di specchio, di presa elettrica o di asciugacapelli;				
9. offrendo la possibilità di utilizzare la doccia al riparo da sguardi indiscreti tramite pannellature o in appositi locali;				
10. Docce, lavapiedi e lavandini con dispositivi per il risparmio di acqua				
Servizio cambio indumenti				
Accessori per spogliatoio ad uso collettivo 1. specchio; 2. mensola; 3. sedia o sgabello; 4. armadietti dotati di serratura o lucchetti 5. luce e presa elettrica.		almeno 2 su 5	almeno 3 su 5	almeno 4 su 5
Quantità di cabine singole in funzione dei posti ombra		tra il 20% e il 30%	tra il 30% e il 50%	tra il 50% e il 80%
Ulteriori accessori per cabina singola 1. specchio; 2. appendi abito; 3. struttura idonea all'asciugatura dei costumi o degli asciugamani; 4. piano di appoggio (mensola); 5. luce e presa elettrica; 6. doccia con acqua calda; 7. contenitore di giochi per bambini; 8. sedia o sgabello; 9. cassetta di sicurezza; 10. asciugacapelli 11. spogliatoio adatto per persone con disabilità.		almeno 2 su 11	almeno 4 su 11	almeno 6 su 11
Servizio accessorio piscina				
Se consentito dalle norme regionali e/o comunali e dall'estensione/conformazione dell'area dello stabilimento balneare		Sostituisce 3 requisiti facoltativi	Sostituisce 4 requisiti facoltativi	Requisito essenziale (salvo casi particolari)
Servizio accessorio ristorazione				
A seconda della tipologia	Distributore automatico	Bar	Bar e Ristorazione selfservice o catering	Bar e Ristorazione con servizio al tavolo
Menù plurilingue			Italiano e inglese	Italiano, Inglese e altra lingua
<u>Ulteriori requisiti</u> pietanze per queste tipologie: biologici, km 0, per vegani, per celiaci, intolleranti al lattosio, Halal, Kosher. intolleranza ai crostacei e frutta secca.			almeno 2 su 8	almeno 3 su 8

Servizio Accessorio parcheggio				
Se consentito dalle norme regionali e/o comunali e dall'estensione/conformazione dell'area dello stabilimento balneare. 1. copertura di tutti posti auto tramite teli ombra o pergolati; 2. delimitazione con segnaletica orizzontale e verticale dei singoli posti auto ed eventuale numerazione per assegnazione; 3. personale addetto alla custodia e al posteggio; 4. presenza di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici; 5. navette per raggiungere lo stabilimento balneare.			almeno 1 su 5	almeno 2 su 5
Servizio accessorio ludico-ricreativo		facoltativo	facoltativo	facoltativo
Servizio accessorio per il benessere		facoltativo	facoltativo	facoltativo
Servizi di sorveglianza		facoltativo	facoltativo	facoltativo

BIBLIOGRAFIA

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

UNI ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso

[1] Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con disabilità approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006. L'Italia l'ha ratificata con la Legge 18 del 3 marzo 2009

[2] Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81

[3] Portale Acque Pubblico <http://www.portaleacque.salute.gov.it/PortaleAcquePubblico/>

Copyright

Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto dell'UNI.