Autenticert s.r.l.

Sede Legale: Strada La Penna n. 37 – 70126 – Bari

Autenticert Albania SHPK

Sede Legale: Tirana, Rruga Don Bosko, Trio Tower, Objekti 3, Shkalla 8, Kati 5

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE PER LO SCHEMA SERVIZI BALNEARI

Rev	Data	Motivazione	Emissione	Approvazione
00	20/07/2026	Emissione	DT	RGQ
01	28/08/2026	Recepimento dei rilievi e dei commenti formulati da ACCREDIA nell'Esito documentale del 14/08/2026. Eliminazione dell'articolazione dell'audit iniziale in Fase 1 e Fase 2 e introduzione di un'unica attività di valutazione.	DT	RGQ

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Sommario

1. DESCRIZIONE DELLA SOCIETA' 4
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 4
3. RIFERIMENTI 5
4. TERMINI E DEFINIZIONI 5
5. CONDIZIONI GENERALI 6
6. DOVERI E DIRITTI 6
6.1 Doveri dell'Organizzazione 6
6.2 Diritti dell'Organizzazione 8
6.3 Doveri di Autenticert 8
6.4 Diritti di Autenticert 9
7. PROCEDURA DI VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE 10
7.1 Domanda di Certificazione 10
7.2 Calcolo dei Tempi di Verifica 10
7.3 Conduzione delle verifiche ispettive 11
7.4 Gestione dei servizi erogati da Terzi (subappalto) 11
7.5 Integrazione con UNI ISO 13009 o UNI 11911 11
7.6 Modifiche al contratto 12
7.7 Pianificazione dell'Audit 12
7.8 Audit Preliminare 12
7.9 Audit iniziale di certificazione 12
8. RILASCIO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ 15
8.1 Funzione Tecnica di Delibera (Comitato di Delibera) 15
8.2 Funzione dell'Imparzialità, di Indirizzo e Supervisione delle Attività di Certificazione 16
8.3 Pubblicazione ed Informazione verso l'esterno 17
9. ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA (STANDARD E SUPPLEMENTARE) 18
9.1 Audit di Sorveglianza 18
9.2 Mantenimento della certificazione 18
9.3 Verifiche ispettive supplementari 19
10. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE 19
10.1 Pianificazione dell'Audit Rinnovo della Certificazione 19
10.2 Audit di Rinnovo 20
10.3 Informazioni per il Rilascio del Rinnovo della Certificazione 21
11. AUDIT SPECIALI 22
11.1 Estensione del campo di applicazione 22
11.2 Audit con breve preavviso 22
11.3 Market Surveillance 23
11.4 Mystery Audit 23
12. SOSPENSIONE, RIPRISTINO, REVOCA, RIDUZIONE DELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE. 23
12.1 Sospensione della Certificazione 23
12.2 Ripristino 25
12.3 Revoca 25
12.4 Riduzione 26

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

12.5 Rinuncia alla certificazione 26
13. MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE 27
13.1 Notifica di Modifiche alle Norme per la Certificazione dei servizi balneari da Parte di Autenticert 27
13.2 Notifica di Modifiche al Regolamento da Parte di Autenticert 27
13.3 Notifica di Modifiche Apportate dall'Organizzazione Certificata 27
14. TRASFERIMENTO DELLE CERTIFICAZIONI 28
15. TARIFFE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO 30
15.1 Tariffe 30
15.2 Condizioni di pagamento 30
16. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO 30
17. RISERVATEZZA 31
18. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI 32
18.1 Ricorsi 32
18.2 Reclami e segnalazioni 32
18.3 Contenziosi 33
19. GESTIONE DI CASI PARTICOLARI 34
19.1 Cessione di Ramo d'Azienda e/o Subentro nella Concessione Demaniale 34
19.2 Conferimento in Toto d'Azienda 34
19.3 Variazioni di scarsa rilevanza sulla certificazione 34

AutentiCert

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

1. DESCRIZIONE DELLA SOCIETA'

Autenticert è un ente di Certificazione che opera in conformità ai criteri generali definiti dalle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC, in particolare la norma UNI CEN EN ISO/IEC 17065:2012 per le attività di certificazione di prodotti, processi e servizi.
Lo stato giuridico della società è descritto nello Statuto.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le condizioni generali e le regole tecniche che un' Organizzazione (o anche "cliente") deve soddisfare per ottenere, mantenere, estendere, ridurre, sospendere o revocare la certificazione dei servizi balneari erogati presso lo stabilimento balneare o la spiaggia oggetto di certificazione, in conformità alle seguenti norme di riferimento:

- UNI ISO 13009:2018 – Turismo e servizi correlati – Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia;
- UNI 11911:2023 – Stabilimenti balneari – Requisiti e raccomandazioni per l'esercizio dell'attività – Elementi di qualificazione.

Con riferimento alla UNI 11911:2023, la certificazione può riguardare gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali e accessori alla balneazione, situati sul demanio marittimo, lacuale e fluviale, nonché le strutture situate altrove dove sia resa possibile la balneazione, in conformità alle relative norme di settore. Sono esclusi gli impianti natatori finalizzati unicamente alle attività agonistiche o finalizzate all'agonismo.

Il presente Regolamento costituisce lo Schema di Certificazione di Tipo 6 ai sensi della norma ISO/IEC 17067:2013, in quanto disciplina la certificazione di un servizio.

Il presente Regolamento si applica in modo non discriminatorio a tutte le Organizzazioni che ne facciano richiesta. L'accesso alla certificazione non è condizionato dalla dimensione dell'Organizzazione, dall'appartenenza ad associazioni o da fattori finanziari. Autenticert garantisce che non saranno applicate procedure che ostacolino o precludano l'accesso ai richiedenti.

Soggetti richiedenti: Possono richiedere la certificazione le Organizzazioni che gestiscono legittimamente lo stabilimento balneare o la spiaggia oggetto della domanda e assumono la responsabilità dei servizi da certificare, in forza di concessione, subconcessione ai sensi dell'art. 45-bis del Codice della navigazione, affidamento o altro titolo idoneo previsto dalla legislazione applicabile.
Esclusivamente per la certificazione ai sensi della norma UNI 11911:2023, si applicano le ulteriori specifiche relative ai soggetti richiedenti di cui al punto D.2 della norma stessa.

Nel caso di gestione in qualità di sub-concessionario, la certificazione potrà essere rilasciata direttamente al concessionario solo qualora quest'ultimo dimostri di aver implementato e mantenuto un sistema di controllo efficace sulle attività svolte dal sub-concessionario, e il subappalto dovrà essere espressamente indicato nello scopo del certificato.

I requisiti di certificazione sono riferiti alle caratteristiche operative, organizzative e infrastrutturali del singolo stabilimento/spiaggia. Di conseguenza, ogni sito deve essere sottoposto a verifica completa da parte di Autenticert. Non è consentita l'applicazione del modello multisito con campionamento dei siti. Qualora un'Organizzazione gestisca più stabilimenti balneari, ciascuno di essi dovrà essere oggetto di un iter di certificazione autonomo con emissione di un certificato distinto.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

3. RIFERIMENTI

L'attività di certificazione disciplinata dal presente Regolamento è condotta in conformità ai seguenti documenti normativi, nelle loro edizioni vigenti:

• UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi;
• ISO/IEC 17067:2013 - Fondamenti della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto (lo schema balneare si configura come Schema di Tipo 6);
• Circolare Tecnica Accredia DC N° 15/2026 – Aggiornamento Disposizioni in merito all'accreditamento, ambito ISO/IEC 17065:2012, per la certificazione di servizio ai sensi delle norme UNI ISO 13009:2018 e UNI 11911:2023;
• Leggi e regolamenti cogenti applicabili in materia di titoli di disponibilità o gestione, autorizzazioni e disposizioni relative alle strutture situate sul demanio marittimo, lacuale e fluviale o altrove, sicurezza dei luoghi di lavoro, tutela dell'ambiente e igiene degli alimenti (HACCP).

Per l'elenco completo dei riferimenti si faccia riferimento al Mod EDE 01 "Elenco Documenti Esterni"

4. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento si applicano i termini e le definizioni di cui alle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17000, UNI CEI EN ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17067 e, in particolare:

- Cliente: Organizzazione o persona che è responsabile verso un organismo di certificazione per assicurare che i requisiti di certificazione (3.7), compresi i requisiti di prodotto (3.8), siano soddisfatti.
- Servizio di Stabilimento Balneare: l'insieme delle attività e delle strutture destinate all'accoglienza dei bagnanti, alla balneazione, alla ristorazione, allo svago e ai servizi correlati erogati presso la struttura oggetto della certificazione.
- Valutatore/Ispettore: persona qualificata da Autenticert per condurre le attività di valutazione in campo (audit) presso lo stabilimento balneare.
- Esperto Tecnico: persona con competenze tecniche specifiche nel settore degli stabilimenti balneari, che affianca il valutatore ma non ha potere di firma sul rapporto di audit.
- Comitato di Delibera (Decision Maker): organo collegiale di Autenticert incaricato del riesame delle risultanze delle attività di valutazione e della decisione finale in merito alla concessione, mantenimento, rinnovo, sospensione o revoca della certificazione. I componenti del Comitato non devono aver partecipato, a nessun titolo, alle attività di valutazione (audit) relative alla pratica oggetto di delibera, in conformità al punto 7.6 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.
- Schema di Certificazione di Tipo 6 (secondo ISO/IEC 17067): schema applicato ai servizi, che prevede una valutazione iniziale del servizio e della sua erogazione, seguita da sorveglianze periodiche (annuali) per verificare la continuità della conformità del servizio erogato.

Classificazione dei rilievi:

Non Conformità Grave o maggiore: situazione che evidenzia una grave deficienza nell'erogazione del servizio e/o una riduzione della capacità dell'Organizzazione di assicurare la conformità del servizio balneare ai requisiti delle norme di riferimento; il mancato soddisfacimento di uno o più requisiti del presente Regolamento o delle norme UNI ISO 13009 e UNI 11911; situazioni che possono portare all'erogazione di servizi non conformi ai requisiti normativi o alle leggi applicabili.
Non Conformità Minore: situazione che evidenzia una deficienza parziale nell'erogazione del servizio che non compromette in modo evidente la conformità complessiva; il parziale mancato

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

rispetto di uno o più requisiti del presente Regolamento o delle norme di riferimento; considerazione parziale o limitata di uno o più requisiti applicabili.
Osservazione: situazione che può generare dubbi sul soddisfacimento di requisiti secondari o formali, tale da non compromettere la capacità dell'Organizzazione di erogare un servizio conforme; a giudizio del Valutatore merita maggiore attenzione in quanto, se non adeguatamente gestita, può degenerare in una Non Conformità. Alla verifica periodica successiva, il GVI valuta la gestione dell'Osservazione e le relative evidenze. Qualora sia accertato il mancato soddisfacimento di uno specifico requisito applicabile, viene emessa una Non Conformità, classificata in funzione della natura e della gravità della carenza riscontrata.

5. CONDIZIONI GENERALI

L'Organizzazione, per attivare l'iter di certificazione, deve:

- accettare il presente Regolamento;
- aver predisposto e applicato i requisiti documentali e di monitoraggio previsti dalle norme UNI ISO 13009:2018 e/o UNI 11911:2023, secondo quanto specificato al punto 7.1;
- essere in possesso del codice Ateco 93.29.20 come previsto dal punto D.2 della UNI 11911:2023, risultante dalla visura camerale aggiornata;
- comunicare ad Autenticert l'esistenza di eventuali procedimenti giudiziari o amministrativi in corso e di eventuali condanne passate in giudicato che possano risultare pertinenti all'erogazione del servizio balneare, alla sicurezza degli utenti o ai requisiti oggetto di certificazione. Autenticert ne valuta la rilevanza e l'eventuale impatto sulla capacità dell'Organizzazione di soddisfare i requisiti di certificazione. La mera pendenza di un procedimento non costituisce automaticamente motivo di esclusione dall'accesso alla certificazione.
- la certificazione ed il suo mantenimento (vedi §§ 8, 9 e 10) sono subordinati al regolare pagamento degli importi definiti nell'Offerta.

Con l'accettazione del presente Regolamento, l'Organizzazione conviene che:

- non può essere attribuita ad Autenticert nessuna responsabilità, nel caso di danni a terzi, arrecati dalla propria attività o dai propri servizi e/o nel caso di violazioni di obblighi di legge;
- le attività svolte da Autenticert in merito alla certificazione del servizio balneare non sono in alcun modo alternative a quelle intraprese dalle autorità pubbliche competenti;
- non potrà essere addotta verso Autenticert nessuna responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati e informazioni, come pure nel caso che gli stessi non corrispondano alla reale situazione dello stabilimento.

6. DOVERI E DIRITTI

6.1 Doveri dell'Organizzazione

6.1.1 Doveri Generali

Premesso che la certificazione da parte di Autenticert non implica diminuzioni di responsabilità dell'Organizzazione rispetto agli obblighi contrattuali con i propri Clienti o rispetto alle leggi applicabili al servizio offerto, l'Organizzazione richiedente la certificazione deve:

1. accettare quanto indicato nel presente Regolamento;
2. rispettare le prescrizioni del presente Regolamento e le sue revisioni;
3. rispettare, ai fini dei requisiti di servizio, le leggi ed i regolamenti cogenti applicabili all'attività balneare;

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

4. consentire nel periodo di validità del contratto lo svolgimento degli audit nel momento più significativo per l'attività da certificare e/o certificata, ovvero durante la stagione balneare in piena operatività dello stabilimento;
5. operare conformemente ai requisiti delle norme UNI ISO 13009:2018 e/o UNI 11911:2023 e nell'ambito del servizio descritto nella documentazione approvata da Autenticert;
6. identificare, valutare e gestire rischi specifici connessi all'erogazione del servizio balneare (sicurezza in acqua, igiene, accessibilità, ecc..);
7. fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da Autenticert;
8. informare preventivamente per iscritto Autenticert di trasferimenti di proprietà o di concessioni, variazioni di indirizzi, apertura di nuove sedi, cambi di denominazione sociale e comunque di ogni variazione dei dati indicati nel Questionario Informativo;
9. obbligatoriamente accettare presso le proprie sedi la presenza degli ispettori dell'Ente di Accreditamento pena la sospensione/ritiro della certificazione; in tale circostanza il cliente si obbliga a confermare all'Ente di Accreditamento le informazioni che riguardano l'Organismo di Certificazione e che l'Ente di Accreditamento può richiedere durante o dopo la verifica;
10. comunicare preventivamente ad Autenticert l'intenzione di modificare i servizi erogati o lo scopo della certificazione. Eventuali modifiche possono essere di tipo puramente formale o di tipo sostanziale, quali ad esempio:
    a) modifiche organizzative (N° addetti), modifiche delle modalità operative e dei processi di erogazione del servizio;
    b) estensione/riduzione dello scopo di certificazione a nuovi servizi o a nuove concessioni demaniali;
    c) modifica della normativa di riferimento;
    d) modifiche legate ad aspetti legali, commerciali, cambio di sede legale e/o operativa, indirizzi di contatto e siti, denominazione sociale, tipologia societaria, cambi di proprietà o di titolarità della concessione demaniale.
11. comunicare la normativa volontaria e cogente applicabile;
12. rendere e mantenere conformi i servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili al settore balneare;
13. comunicare tempestivamente ad Autenticert tutte le situazioni difformi rilevate da qualsiasi Autorità di controllo nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative all'oggetto della certificazione;
14. comunicare immediatamente e mantenere aggiornato Autenticert, circa eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge. L'omessa o tardiva comunicazione è valutata da Autenticert ai fini dell'eventuale adozione dei provvedimenti previsti dal § 12.
15. Informare tempestivamente Autenticert nel momento in cui venisse coinvolta in qualche situazione critica tale da compromettere la garanzia della certificazione del servizio (notizie di pubblico interesse, crisi o coinvolgimento in procedimenti giudiziari per fenomeni corruttivi o simili).

6.1.2 Doveri relativi all'Uso della Certificazione e dei Marchi di Autenticert

L'Organizzazione è tenuta a utilizzare il marchio e il certificato in accordo ai requisiti definiti nel Reg. 05 "Regolamento per l'uso del marchio" disponibile sul sito.
Il marchio è di esclusiva proprietà di Autenticert e ne è vietato l'uso senza esplicita autorizzazione (concessa con la lettera di invio del certificato).

6.1.3 Doveri Relativi all'Audit

L'Organizzazione richiedente la certificazione deve:

- garantire l'accesso degli auditor/valutatori di Autenticert in condizioni di sicurezza a tutte le aree dello stabilimento balneare dove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione e permette l'intervista del proprio personale coinvolto. Il cliente si impegna a

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

fornire un'informativa completa e dettagliata dei rischi specifici dell'ambiente in cui devono agire gli auditor /valutatori di Autenticert;
- garantire l'accesso al personale di Autenticert in addestramento ed in supervisione;
- attuare, nei tempi previsti, le correzioni/azioni correttive decise per rimuovere effetti/cause delle non conformità.

L'Organizzazione deve tenere una registrazione ordinata dei reclami ricevuti, nonché delle azioni intraprese per correggere le cause che hanno motivato tali reclami. Autenticert ha facoltà di accedere ai singoli reclami, consultarli e valutarne la corretta gestione.

6.2 Diritti dell'Organizzazione

L'Organizzazione in possesso della certificazione:
- ha il diritto di dare pubblicità dell'avvenuta certificazione ed utilizzare il marchio di certificazione nei modi che ritiene più opportuni (sulla propria carta intestata, sui propri cataloghi illustrativi, materiale pubblicitario, ecc.) purché rispetti i requisiti del Regolamento per l'uso del marchio, facendo sempre riferimento alla certificazione del servizio balneare ed ai limiti della certificazione ottenuta;
- può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione sul servizio ricevuto da Autenticert e comunicare per iscritto eventuali reclami che saranno utilizzati per attivare processi di miglioramento del servizio;
- può chiedere la sostituzione degli auditor di Autenticert qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta ad Autenticert nei termini stabiliti dalla comunicazione ufficiale della data di audit;
- può formulare delle riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso dell'audit dandone comunicazione scritta ad Autenticert;
- può richiedere di avere a disposizione informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit.

6.3 Doveri di Autenticert

Autenticert ha il dovere di:
- affidare le valutazioni/audit tramite contratto scritto e questo deve contenere un preciso vincolo che escluda che detti soggetti possano avere prestato attività di consulenza – o svolto qualsiasi altra attività fonte di potenziale conflitto di interessi – nei riguardi delle Organizzazioni oggetto di valutazione, per un periodo di almeno due anni;
- mantenere aggiornata tutta la documentazione del proprio schema di certificazione di servizio, con particolare riferimento ai documenti destinati ai clienti dello schema balneare;
- garantire l'inesistenza di rapporti formali con società di consulenza o singoli consulenti, aventi come oggetto la promozione e commercializzazione dei servizi di certificazione;
- non promuovere nella maniera più assoluta presso le Organizzazioni richiedenti, i propri valutatori/auditor o ispettori in qualità di consulenti, né utilizzare suddetti valutatori/auditor e ispettori in qualsivoglia funzione diversa dalla pura attività valutativa o di altra attività consentita;
- predisporre formalmente e realizzare un programma annuale di monitoraggio e sorveglianza degli stabilimenti balneari certificati, completo di responsabilità, attività, tempi e risorse, per assicurare che ciascun sito sia verificato durante la stagione balneare in piena operatività, perseguendo obiettivi di miglioramento continuo dell'efficacia dei servizi di certificazione erogati;
- definire e rendere operativa una procedura per la sistematica analisi delle segnalazioni e dei reclami provenienti dal mercato, sia a carico del proprio operato, sia a carico dei soggetti certificati, che prescriva di fornire sempre una chiara ed esaustiva risposta al reclamante. Detta analisi deve avere l'obiettivo di individuare eventuali carenze dello stabilimento

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

balneare o del servizio erogato rispetto ai riferimenti normativi di certificazione, al fine di intervenire presso le entità interessate, per ottenere le correzioni e le azioni correttive e preventive richieste;

- sensibilizzare i soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate sull'importanza della gestione pro-attiva dei reclami e sulla necessità di perseguire obiettivi di miglioramento continuo del servizio erogato;
- verificare che il cliente conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al servizio balneare certificato;
- informare tempestivamente il cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione o revoca nel quale ricade la sua certificazione e supportarlo qualora intenda passare ad altro organismo;
- fare in modo durante le valutazioni presso lo stabilimento, che i propri auditor, per quanto possibile, lavorino separatamente al fine di massimizzare l'utilizzo dei tempi di audit. Eventuali esperti tecnici non possono condurre attività ispettive autonomamente;
- comunicare, qualora ne sia ufficialmente informato, tramite atti ufficiali, al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità i casi in cui Organizzazioni certificate siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti a violazioni di leggi concernenti i servizi erogati o comunque afferenti all'oggetto della certificazione;
- salvo prescrizioni contrarie, evitare la divulgazione a terzi di informazioni relative all'Organizzazione senza il consenso scritto di quest'ultima e comunque garantire, ai sensi delle vigenti normative, la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività svolte dal cliente, rispettando quanto previsto al § 17 del presente Regolamento;
- comunicare all'Autorità competente, ove richiesto/applicabile, lo stato della certificazione;
- assicurare, in caso di cessazione dell'attività (per fallimento, liquidazione o scioglimento di Autenticert,), l'adempimento delle obbligazioni connesse con la salvaguardia dei diritti e interessi delle entità certificate, favorendo il trasferimento delle certificazioni ad altro organismo accreditato.
- qualora venisse a sapere, direttamente dall'organizzazione o da altre fonti, che la stessa è implicata con profili di responsabilità in qualche scandalo o procedimento giudiziario per fenomeni corruttivi, dovrà condurre tempestivamente delle valutazioni / approfondimenti specifici. Finita l'analisi, l'OdC potrà adottare i consueti provvedimenti del caso (per esempio chiusura della valutazione con archiviazione, adozione dei provvedimenti previsti dai regolamenti di certificazione, rafforzamento della attività ispettive), definiti in funzione dell' adeguatezza della risposta e delle strategie adottate dall'organizzazione.

6.4 Diritti di Autenticert

Autenticert si riserva il diritto di:

- verificare nel corso della validità contrattuale che l'Organizzazione rispetti i requisiti per la certificazione;
- evitare che vengano pubblicizzate da soggetti terzi, informazioni erronee su modalità facilitate relative all'emissione di certificazioni da parte di Autenticert ed intervenire nel caso in cui si verifichino situazioni di questo tipo;
- utilizzare, oltre agli auditor/valutatori dipendenti di Autenticert stessa, personale appartenente ad Organismi di Ispezione o liberi professionisti per l'effettuazione degli audit, purché iscritto nell'apposito Elenco e conforme alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 e della UNI EN ISO 19011. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri propri di Autenticert, ivi compresi quelli in materia di indipendenza, di conflitto d'interessi e di trattamento dei dati;
- richiedere all'Organizzazione un pagamento anticipato delle spettanze, nel caso si siano verificati precedentemente dei ritardi nei pagamenti, superiori a trenta giorni (solari).

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

7. PROCEDURA DI VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE

7.1 Domanda di Certificazione

L'Organizzazione interessata alla Certificazione riceve dall'Organismo il "Mod 16-01 - Richiesta Offerta Certificazione ISO 13009/UNI 11911" Il Documento è altresì disponibile sul sito internet www.autenticert.it pertanto il cliente può inviare il Modello anche autonomamente.
La domanda di certificazione deve provenire da un rappresentante autorizzato dell'Organizzazione richiedente, nella quale deve indicare:

- la/le norme per cui richiede la certificazione (UNI ISO 13009:2018 e/o UNI 11911:2023);
- i dati identificativi dell'Organizzazione e dello stabilimento balneare (sede legale e sede/i operativa/e);
- l'elenco dei servizi erogati direttamente e di quelli eventualmente affidati a terzi;
- il nominativo del consulente/società di consulenza che ha eventualmente supportato l'Organizzazione (informazione che l'Organizzazione si impegna a mantenere aggiornata).

Sulla base di tutte le informazioni, Autenticert esegue il riesame della domanda e formula una offerta economica personalizzata redatta sulla base del tariffario in vigore.

A seguito del Riesame della domanda, l'Organismo può decidere di accettare o respingere la Domanda di certificazione/rinnovo. Nel caso che la richiesta venga respinta, l'Organizzazione viene informata delle motivazioni.

7.2 Calcolo dei Tempi di Verifica

Sulla base dei servizi operativi e verificabili, per ciascun sito (spiaggia o stabilimento balneare), Autenticert calcola la durata dell'audit applicando la seguente formula stabilita dalla Circolare Tecnica Accredia DC N° 15/2026:

Durata Complessiva dell'Audit = A + B

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

La durata complessiva dell'audit così calcolata si applica alla verifica iniziale, alle sorveglianze annuali e all'audit di rinnovo (che devono avere pari durata).

Nota importante: per l'individuazione dei servizi: Per l'individuazione del numero e della tipologia dei servizi si fa unicamente riferimento alla colonna "Area tematica" dell'Allegato 1 — Requisiti ed Evidenze minime della Circolare DC N° 15/2026 di Accredia.

Registrazione delle variazioni: Qualsiasi variazione rispetto alle durate previste dal calcolo standard deve essere formalmente motivata e registrata da Autenticert.

7.2.1 Regole di riduzione e limiti minimi:

- Riduzione del 30%: È possibile applicare una riduzione fino al 30% della durata complessiva dell'audit, debitamente motivata e registrata da Autenticert. I criteri che possono supportare tale riduzione — a titolo esemplificativo e non esaustivo — includono:
  a) stabilimento di dimensioni contenute o con servizi limitati rispetto al numero di addetti presenti (ad esempio, piccole concessioni con dotazioni minime o spiagge con un numero ridotto di attrezzature);

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

b) elevato grado di implementazione e maturità del sistema applicato allo stabilimento (es. procedure consolidate per la gestione dei servizi di spiaggia, sicurezza dei bagnanti, pulizia e manutenzione);
c) pregressa conoscenza dei processi di erogazione del servizio da parte di Autenticert (ad esempio nel caso in cui lo stabilimento sia già certificato dallo stesso OdC per altri schemi);
d) livello di preparazione già adeguato del cliente rispetto ai requisiti di certificazione (ad esempio stabilimenti già certificati secondo altri schemi).

- Durata Minima: In ogni caso, la durata complessiva dell'audit iniziale in campo non può essere inferiore a 0,5 giornate/uomo (gg/u) per sito.

7.3 Conduzione delle verifiche ispettive

L'audit iniziale di certificazione costituisce un'unica attività di valutazione e comprende l'esame della documentazione dell'Organizzazione e la verifica in campo presso lo stabilimento balneare o la spiaggia oggetto della domanda. L'esame documentale può essere svolto, in tutto o in parte, da remoto, ove appropriato e pianificato da Autenticert, senza sostituire la verifica in campo e senza modificare la durata complessiva dell'audit calcolata ai sensi del § 7.2. La verifica in campo è sempre obbligatoria e deve consentire la valutazione dei requisiti applicabili e dell'effettiva operatività dei servizi inclusi nel campo di certificazione.

Stagionalità delle verifiche: Le verifiche (sia iniziali, sia di sorveglianza/mantenimento, sia di rinnovo) devono essere condotte di norma durante la stagione balneare, in periodo di piena operatività dello stabilimento.
In conformità al parere UNI, è consentito effettuare le verifiche anche al di fuori della stagione balneare (stagione invernale), 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.

7.4 Gestione dei servizi erogati da Terzi (subappalto)

I servizi erogati da soggetti terzi (in subappalto o esternalizzazione) sono gestiti secondo le seguenti regole:

- Se uno o più servizi sono erogati da terzi, sotto il controllo dell'operatore balneare (ad es. in subappalto), Autenticert dichiara esplicitamente nel certificato 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; Autenticert indica tali esclusioni nel certificato.
- Servizi Principali: La possibilità di esclusione non si applica mai per i servizi principali indicati nell'Allegato 1 — Requisiti ed Evidenze minime (i quali devono essere sempre verificati e inclusi).
- Accordo Contrattuale: Il servizio accessorio di vendita di alimenti e bevande (ristorazione/bar), non erogato direttamente dall'operatore balneare ma da un'altra ragione sociale, può essere incluso nel certificato solo se esiste un accordo scritto diretto — che recepisca i requisiti della UNI ISO 13009 e/o UNI 11911 — tra l'operatore balneare e l'organizzazione terza. In assenza di tale accordo, il servizio deve essere esplicitamente escluso dal campo di applicazione.

7.5 Integrazione con UNI ISO 13009 o UNI 11911

Qualora un operatore balneare, in sede di richiesta di offerta o già certificato secondo una delle due norme (UNI ISO 13009 o UNI 11911), richieda la certificazione secondo l'altra norma, Autenticert esegue una verifica specifica integrata con l'audit iniziale, di sorveglianza o di rinnovo già pianificato.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

La durata della verifica di integrazione è fissa e pari a 0,5 gg/u, da aggiungere alla durata dell'audit calcolata secondo le regole del punto 7.2.

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

Qualora un operatore balneare richieda fin dalla fase iniziale la certificazione contestuale per entrambe le norme (UNI ISO 13009:2018 e UNI 11911:2023), la durata dell'audit è calcolata considerando una sola norma secondo le regole del punto 7.2, con l'aggiunta di 0,5 gg/u. Le verifiche successive del ciclo di certificazione saranno condotte in modalità integrata, mantenendo la medesima durata (durata per singola norma + 0,5 gg/u).

7.6 Modifiche al contratto

Le modifiche al contratto intervenute successivamente alla conferma d'ordine sono valutate da Autenticert, riesaminate e prese in carico con ulteriore lettera di conferma all'Organizzazione.

7.7 Pianificazione dell'Audit

L'Ufficio Pianificazione è responsabile della selezione del Gruppo di verifica ispettiva, utilizzando l'elenco degli auditor/valutatori previsto dal Mod. 02, e della definizione delle date di verifica.
L'Ufficio Pianificazione invia all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di verifica ispettiva e le informazioni relative alla verifica. L'Organizzazione dispone di tre giorni lavorativi per sollevare eventuali obiezioni sulla nomina di uno o più membri; qualora la contestazione risulti valida, il Gruppo sarà riorganizzato.
In situazioni urgenti, l'Organizzazione deve sollevare eventuali contestazioni sui membri del Gruppo di Audit immediatamente al ricevimento della comunicazione dei nominativi.

Ove ritenuto appropriato, Autenticert può concordare con l'Organizzazione lo svolgimento da remoto dell'esame documentale. La verifica in campo resta obbligatoria e deve essere effettuata presso lo stabilimento balneare o la spiaggia oggetto di certificazione, nel rispetto delle norme UNI ISO 13009:2018 e/o UNI 11911:2023 e della Circolare Tecnica ACCREDIA DC n. 15/2026.

7.8 Audit Preliminare

L'Organizzazione può richiedere lo svolgimento di un audit preliminare, distinto dall'audit iniziale di certificazione e privo di effetti ai fini della decisione di certificazione. Tale audit viene svolto a titolo oneroso e non può essere ripetuto nel tempo.
La durata dell'audit preliminare è determinata da Autenticert in funzione delle finalità concordate, del campo di applicazione richiesto, del numero e della complessità dei servizi da esaminare. Tale durata non può essere superiore a quella dell'audit iniziale calcolata per l'Organizzazione secondo i criteri di cui al § 7.2.
Le eventuali Non Conformità Gravi e/o Minori rilasciate, non precludono e non condizionano lo svolgimento del successivo Audit di Valutazione, in quanto non saranno oggetto di verifica.
I risultati del Pre-Audit sono documentati ma non vengono considerati ai fini del primo Audit atto al rilascio della certificazione.

7.9 Audit iniziale di certificazione

Il Responsabile del Gruppo di verifica ispettiva, una volta ricevuto l'incarico, coordina con l'Organizzazione e gli altri membri del Gruppo per stabilire le date delle attività. In collaborazione con Autenticert, sviluppa un piano di audit che, una volta approvato, viene inviato all'Organizzazione.

Il "Piano di Audit" comprende attività come l'analisi della struttura e dei documenti dell'Organizzazione, la verifica del rispetto dei requisiti di certificazione, e la valutazione dell'efficacia

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

dei processi e delle procedure. Inoltre, esso evidenzia eventuali discrepanze tra le politiche adottate e i risultati ottenuti. Il piano dettaglia anche la partecipazione di esperti, osservatori e auditor in formazione, oltre all'assegnazione dei compiti in base alle competenze specifiche.

L'audit iniziale di certificazione è svolto come un'unica attività di valutazione, pianificata in conformità al § 7.7, e comprende l'esame documentale e la verifica in campo.
L'attività ha inizio con una riunione di apertura, alla quale partecipano la Direzione e i responsabili dell'Organizzazione, finalizzata a confermare il campo, gli obiettivi, i criteri e il Piano di Audit, nonché le modalità operative della verifica.
Nell'ambito dell'esame documentale e della verifica in campo, il Gruppo di Audit deve almeno:

- verificare che la documentazione relativa ai processi di erogazione del servizio balneare, ai rischi, alle opportunità e alle procedure copra i requisiti applicabili delle norme di riferimento;
- verificare che l'Organizzazione abbia identificato e valutato i servizi principali e accessori erogati, le infrastrutture, le attrezzature e i rischi per la salute e la sicurezza degli utenti;
- definire e documentare il perimetro e il campo di applicazione della certificazione, gli indirizzi legali e operativi e la mappatura dei servizi effettivamente operativi e verificabili;
- verificare gli aspetti legali e regolamentari, il titolo di disponibilità o gestione della struttura, le autorizzazioni e le ordinanze applicabili;
- verificare il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni rispetto agli obiettivi del servizio;
- verificare il controllo operativo dei processi, dei servizi erogati direttamente e di quelli affidati a terzi;
- verificare gli audit interni, il riesame della Direzione, le responsabilità, la competenza del personale e i collegamenti tra requisiti, politiche, obiettivi e risultati;
- accertare in campo l'effettiva operatività dei servizi dichiarati, delle infrastrutture, delle attrezzature, della segnaletica, della sicurezza balneare e del primo soccorso;
- registrare le evidenze raccolte nelle check list e negli altri documenti di supporto previsti da Autenticert, in modo da dimostrare il grado di applicazione dei requisiti dello schema.

La verifica in campo è svolta necessariamente presso lo stabilimento balneare o la spiaggia oggetto della domanda. Le verifiche devono essere condotte di norma durante la stagione balneare, in periodo di piena operatività. Possono essere effettuate anche al di fuori della stagione balneare a condizione che tutti i servizi principali e gli eventuali servizi accessori inclusi nel campo di certificazione siano effettivamente operativi e oggettivamente verificabili. Durante la stagione balneare invernale, il servizio "benessere in spiaggia" si considera operativo se è presente una configurazione ridotta, non inferiore al 30% delle strutture ombreggianti e degli arredi equivalenti a quelli della stagione balneare estiva.

Qualora, durante l'esame documentale o la verifica in campo, emergano carenze che impediscano di completare la valutazione, il Gruppo di Audit ne informa l'Organizzazione e Autenticert definisce le attività di valutazione aggiuntive necessarie. Le attività non completate o da ripetere sono ripianificate e svolte mediante integrazione documentale o audit supplementare, in funzione della natura delle carenze riscontrate. I risultati di tutte le attività di valutazione devono essere documentati prima del riesame e della decisione di certificazione.

Al termine della verifica in campo, il Gruppo di Audit esamina le evidenze raccolte e il Responsabile conduce la riunione di chiusura, durante la quale presenta i risultati, le Non Conformità e le Osservazioni eventualmente formulate, illustra i tempi e le modalità per le azioni correttive, descrive l'iter successivo e informa l'Organizzazione del diritto di ricorso.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Qualora l'esito complessivo dell'audit sia positivo, il Responsabile del Gruppo di Audit consegna all'Organizzazione la Lettera di Superamento Audit (Mod. 21C).
In presenza di Non Conformità da chiudere, la Lettera è accompagnata dal Mod. 21-D contenente il dettaglio dei rilievi e le tempistiche per la presentazione delle azioni correttive.
Il Rapporto di Audit formale completo viene successivamente trasmesso all'Organizzazione da parte di Autenticert.

L'Audit si chiude con una riunione finale tenuta dal responsabile del gruppo che presenta alla Direzione i risultati dell'Audit e le conclusioni in merito alla rispondenza dei processi e dei servizi dell'Organizzazione al modello di riferimento, precisando gli eventuali rilievi riscontrati. Al termine della riunione il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia il Rapporto che descrive i risultati dell'Audit con le eventuali Non Conformità ed Osservazioni riscontrate.

La presenza di Non Conformità Maggiori non risolte preclude l'emissione del certificato; pertanto, il responsabile del Gruppo di Audit valuta e trascrive sul rapporto se, ai fini della verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive, sia necessario un audit supplementare completo, un audit supplementare limitato oppure l'invio di evidenze documentali.

L'Organizzazione può annotare, sull'apposito spazio del rapporto, le eventuali riserve, osservazioni o suggerimenti sull'operato del gruppo e sul servizio svolto o note riguardanti non conformità od osservazioni rilasciate dal Gruppo di verifica ispettiva.
Tali riserve possono essere formulate dall'Organizzazione anche successivamente, comunque entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione della visita ed inviate direttamente alla Direzione di Autenticert.

L'Organizzazione è tenuta ad analizzare le cause dei rilievi riscontrati e a comunicare all'OdC, entro 15 giorni solari dalla data dell'audit, la proposta relativa alle azioni correttive stabilite, con la tempistica di attuazione.

In presenza di Non Conformità Maggiori, il processo di certificazione viene momentaneamente interrotto fino alla loro risoluzione o alla presentazione di adeguate azioni correttive.
Il trattamento delle non conformità maggiori e le relative azioni correttive devono essere implementate entro 90 (novanta) giorni dalla conclusione dell'audit; Autenticert si riserva di eseguire un audit supplementare per accertare la corretta applicazione delle azioni correttive e riattivare il processo di certificazione.

Qualora il termine dei 90 (novanta) giorni non possa essere rispettato, l'Organizzazione sarà sottoposta a un audit completo entro i 6 (sei) mesi dalla data di conclusione dell'audit iniziale.

In ogni caso, qualora le Non Conformità Maggiori non siano chiuse positivamente entro 6 (sei) mesi dalla data dell'audit, l'iter di certificazione decade e l'Organizzazione deve presentare una nuova domanda e sottoporsi a un nuovo audit completo.

Per le Non Conformità Minori, non bloccanti, l'efficacia delle azioni correttive è verificata in occasione dell'audit di sorveglianza successivo.

Indipendentemente dalla presenza di Non Conformità, il gruppo di audit può manifestare la necessità di un Audit Supplementare, motivandone le ragioni alla Direzione dell'Organizzazione.

Autenticert analizzerà i contenuti del Rapporto e confermerà o meno la classificazione dei rilievi e le conclusioni del Responsabile del Gruppo del gruppo di verifica ispettiva (il rapporto si intende confermato se entro 15 giorni lavorativi non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione).
Qualora il Rapporto non fosse confermato, sarà revisionato e ri-trasmesso con una spiegazione su ogni modifica rispetto al precedente Rapporto.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

8. RILASCIO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

8.1 Funzione Tecnica di Delibera (Comitato di Delibera)

Il Comitato di Delibera è l'organo deliberante di Autenticert e come tale ha il compito di:

- deliberare le proposte in materia di rilascio, estensione, riduzione della certificazione;
- deliberare sulle proposte di sospensione e revoca della certificazione nei casi previsti dal § 12 del presente Regolamento;
- disporre per l'effettuazione di una verifica supplementare;
- modificare le date di attuazione o eventualmente chiedere una modifica nei contenuti delle azioni correttive proposte dall'organizzazione;
- richiedere ulteriori evidenze dell'avvenuta chiusura delle non conformità sia prima che dopo la delibera della pratica.

Il Comitato di Delibera dopo aver preso visione della documentazione, delle risultanze e della conclusione dell'audit, del parere del gruppo di audit, delle correzioni e/o delle azioni correttive dell'Organizzazione, di ogni altra informazione pertinente, (ad es. commenti del cliente o informazioni di dominio pubblico), ecc., delibera la concessione o meno della certificazione.

La delibera del Comitato vale come approvazione di quanto proposto, compreso il Programma delle Sorveglianze (il Programma delle Sorveglianze stabilisce i parametri da seguire nella conduzione delle sorveglianze nel corso del triennio di validità del certificato).

Qualora le informazioni a disposizione siano insufficienti per esprimere un giudizio, il Comitato di Delibera può disporre un supplemento d'indagine rinviando la pratica ad Autenticert che definirà le modalità con cui integrare le suddette informazioni. L'Organizzazione è informata da una comunicazione ufficiale che spiega le ulteriori attività da effettuare.

Quando la certificazione non viene concessa Autenticert comunica per iscritto all'Organizzazione le ragioni di tale decisione e l'Organizzazione può presentare ricorso in accordo a quanto previsto nel presente Regolamento.

In caso di certificazione l'Organizzazione riceve il certificato di conformità, mediante qualsiasi mezzo questi scelga. Se non diversamente specificato il certificato sarà fornito in formato cartaceo.

In conformità alle prescrizioni della Circolare Tecnica Accredia DC N° 15/2026, nel caso di verifica congiunta con UNI ISO 13009 e UNI 11911, Autenticert emette due certificati distinti per le due norme, e non un certificato unico.

Il certificato consente di identificare quanto segue:

- la personalità giuridica dell'Organizzazione oggetto della certificazione (Ragione sociale e codice fiscale);
- la norma di riferimento comprensiva del numero di edizione;
- servizi principali e accessori verificati, indicati con le denominazioni previste dalla colonna "Area tematica" dell'Allegato 1 – Requisiti ed Evidenze minime della Circolare Tecnica DC N° 15/2026, con indicazione della norma di riferimento (UNI ISO 13009:2018 e/o UNI 11911:2023);
- la localizzazione geografica e l'indirizzo completo dello stabilimento balneare o della spiaggia oggetto della certificazione il cui servizio è certificato;
- eventuali specificazioni e precisazioni necessarie od utili per la migliore definizione degli elementi e dei dati sopra indicati;

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

- i riferimenti attinenti alla validità della certificazione (data di prima emissione, data di emissione corrente e data di scadenza triennale). La data di emissione non può essere antecedente alla data della decisione di certificazione da parte del Comitato di Delibera.
  La data di rinnovo coinciderà con la data di scadenza antecedente;
- il nome, l'indirizzo e il logo di certificazione dell'organismo di certificazione; altri marchi possono essere utilizzati, purché non siano ingannevoli o ambigui (cfr. il "Regolamento per l'uso del Marchio");
- ogni altra informazione richiesta dalla norma di riferimento;
- nel caso di emissione di documenti di certificazione sottoposti a revisione, un mezzo per distinguere detti documenti da quelli precedenti obsoleti;
- un unico codice di identificazione;
- firma dell'Amministratore Unico di Autenticert.

Qualora siano previsti servizi affidati all'esterno (subappalto), il certificato conterrà l'indicazione esplicita dei relativi servizi gestiti in subappalto, purché controllati direttamente dal concessionario. I servizi offerti da terzi sui quali l'operatore balneare non esercita alcun controllo diretto non possono rientrare nello scopo della certificazione e devono essere esplicitamente esclusi. Tale esclusione non si applica per i servizi principali indicati nell'Allegato 1 – Requisiti ed Evidenze minime.

Nel caso in cui il cliente intenda modificare il campo di applicazione riportato nel certificato deve farne richiesta scritta ad Autenticert che deciderà, se necessario, di svolgere un ulteriore esame documentale e/o ispettivo.

Insieme al Certificato, la Segreteria invia all'Organizzazione il link al sito web di Autenticert dove è possibile scaricare i loghi e consultare il Regolamento per l'uso del Marchio, allegando alla comunicazione il Mod 18 – Questionario di Soddisfazione del Cliente.

8.1.1 Dichiarazione di qualificazione dello stabilimento balneare – UNI 11911:2023

Qualora ricorrano le condizioni previste dall'Appendice E della UNI 11911:2023, Autenticert rilascia la dichiarazione di qualificazione dello stabilimento balneare mediante un documento autonomo e separato dal certificato di conformità. La dichiarazione non costituisce parte integrante né allegato del certificato ed è rilasciata al di fuori dell'accreditamento ACCREDIA.

La dichiarazione non riporta il marchio ACCREDIA, il numero di accreditamento né altri riferimenti all'accreditamento e reca, in posizione chiaramente visibile, la dicitura: "Documento non emesso sotto accreditamento ACCREDIA".

L'Organizzazione non può utilizzare o presentare la dichiarazione in modo tale da farla apparire come una certificazione accreditata o da generare confusione con il certificato UNI 11911:2023 rilasciato sotto accreditamento.

8.2 Funzione dell'Imparzialità, di Indirizzo e Supervisione delle Attività di Certificazione

Autenticert ha provveduto a dotarsi di un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità per:

- affiancare Autenticert nello sviluppo delle politiche relative all'imparzialità delle proprie attività di certificazione;
- contrastare ogni tendenza, da parte di Autenticert, che aspetti commerciali o di altra natura, impediscano una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività di certificazione;
- fornire suggerimenti su aspetti che possono influenzare la fiducia nella certificazione, compresi la trasparenza e la percezione del pubblico;
- condurre un riesame, almeno una volta all'anno, circa l'imparzialità degli audit, delle certificazioni e dei processi decisionali di Autenticert

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Altri compiti o attività possono essere affidati al Comitato, purché tali compiti o attività addizionali non ne compromettano il ruolo essenziale di garantire l'imparzialità (es.: la valutazione dei ricorsi. Vedere successivo § 18.1).

Il Comitato di Imparzialità è l'organo rappresentativo delle parti istituzionali, economiche e sociali interessate alla certificazione e garantisce l'indipendenza, l'imparzialità, la competenza e l'adeguatezza delle risorse impiegate nell'attività di certificazione, per assicurare che:

- l'equilibrio degli interessi rappresentati sia tale che nessun singolo interesse è predominante;
- vi sia l'accesso a tutte le informazioni necessarie per consentire al Comitato di svolgere le proprie funzioni (ad es. richiedere di partecipare agli audit in veste di osservatori, compatibilmente con le esigenze di pianificazione dell'OdC);
- il Comitato abbia il diritto di intraprendere azioni indipendenti (per esempio, informando le autorità, gli organismi di accreditamento, le parti interessate) qualora l'Amministratore Unico di Autenticert non tenga conto dei suoi suggerimenti. Nell'intraprendere azioni indipendenti, il Comitato deve comunque, rispettare i requisiti di riservatezza, di cui al § 17 del presente Regolamento che recepisce il punto 8.5 della norma, relativi all'Organizzazione e ad Autenticert.

8.3 Pubblicazione ed Informazione verso l'esterno

In seguito al rilascio della certificazione, Autenticert provvede ad inserire il nominativo dell'Organizzazione nell'apposito Registro e, laddove previsto, trasmette il nominativo all'Ente di Accreditamento.
Tale Registro è consultabile da parte di chiunque ne faccia richiesta ed è aggiornato periodicamente con cadenza almeno mensile. Autenticert provvede a dare pubblicità del nominativo delle Organizzazioni certificate nella forma e con le modalità che ritiene più opportune.

Il Registro contiene informazioni riguardanti l'Organizzazione:

- numero del Certificato;
- ragione sociale;
- indirizzo completo dello stabilimento balneare (sito in concessione) e scopo del certificato;
- scopo o campo di applicazione della certificazione: servizi principali e accessori verificati, con indicazione della norma di riferimento;
- informazioni riguardanti la Certificazione: data di emissione, data di eventuale aggiornamento; data di scadenza;
- stato del Certificato: attivo, revocato, sospeso, scaduto o l'indicazione della rinuncia da parte dell'Organizzazione.

Autenticert, per lo svolgimento delle proprie attività e per le attività di controllo a cui è sottoposta, deve far visionare e/o fornire in copia le registrazioni (quali ad esempio Rapporti di Audit, Diari di Audit, Check list, eventuali rapporti su carenze, ecc.) relative alle attività di valutazione della conformità eseguite, al personale degli Enti di Accreditamento o, laddove necessario, alle Autorità Competenti.
Analogamente a quanto appena esposto per le attività di controllo a cui Autenticert è sottoposta da parte degli Enti di Accreditamento, Autenticert potrebbe dover fornire o far visionare le registrazioni redatte dal Gruppo di Audit, incaricato anche per controlli e/o per disposizioni di legge.
Le informazioni inserite nelle registrazioni redatte dal Personale di Autenticert durante le attività di valutazione della conformità, sono trattate con riservatezza dal Personale, Enti, autorità o altro a cui le registrazioni sono consegnate in copia.
Nel caso in cui il Gruppo di Audit incaricato di Autenticert dovesse richiedere all'Organizzazione sottoposta all'attività di valutazione della conformità anche copia di documenti di proprietà dei suoi Committenti (quali ad esempio elaborati grafici, contratti, ordini, certificati di prova, ecc.), i

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

documenti e relativi contenuti sono trattati con riservatezza. Nel caso in cui fosse fatta richiesta ad Autenticert di consegnare copia degli stessi, il Committente è informato della richiesta ed è chiesta autorizzazione per la consegna degli stessi, salvo contraria disposizione di legge.
Ogni informazione relativa all'Organizzazione proveniente da fonti esterne è trattata con riservatezza.

9. ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA (STANDARD E SUPPLEMENTARE)

9.1 Audit di Sorveglianza

Nel triennio di validità della certificazione, Autenticert svolge audit periodici di sorveglianza seguendo il Programma delle Sorveglianze. Gli audit di sorveglianza sono audit su campo condotti generalmente su parte dei requisiti per la certificazione, almeno una volta l'anno, mirati alla verifica del mantenimento dei requisiti specificati dalla norma in base alla quale è stata rilasciata la certificazione, nonché dell'assenza di modifiche intervenute nell'assetto organizzativo dell'organizzazione certificata, ai suoi processi di erogazione del servizio balneare e ai servizi.

Altre attività di sorveglianza possono comprendere:

- richieste da parte dell'organismo di certificazione al cliente certificato circa aspetti attinenti alla certificazione;
- riesame delle dichiarazioni del cliente riguardo le proprie attività (per esempio materiale promozionale, sito web);
- richieste al cliente di fornire documenti e registrazioni (su mezzi cartacei o elettronici); e
- altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni del cliente certificato.

La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione.

Nell'arco del periodo di validità del certificato devono comunque essere sottoposte a verifica tutte le aree e i processi, garantendo nel ciclo di certificazione la copertura integrale dei requisiti di governance/trasversali e dei servizi.

Nel corso delle singole visite di sorveglianza vengono esaminati gli elementi della normativa scelti per la specifica visita e gli elementi di mantenimento dei processi e dei servizi del servizio balneare, che permettono di valutarne la sua efficacia, che sono come minimo i seguenti:

- aree ed elementi soggetti a cambiamenti/modifiche;
- l'efficacia dei processi e dei servizi balneari nel raggiungere gli obiettivi stabiliti dall'organizzazione;
- continua tenuta sotto controllo delle attività;
- l'attuazione dei programmi di miglioramento delle attività e dei servizi dell'Organizzazione;
- verifiche ispettive interne;
- riesami dei processi e dei servizi da parte della Direzione;
- trattamento dei reclami;
- l'utilizzo dei marchi di conformità e/o di ogni altro riferimento alla certificazione;
- quando applicabile, un riesame delle azioni intraprese a seguito delle correzioni e/o delle azioni correttive messe in atto dall'Organizzazione a seguito dei rilievi riscontrati nella precedente visita ispettiva.

9.2 Mantenimento della certificazione

La certificazione è mantenuta sulla base di una conclusione positiva da parte del responsabile del gruppo di audit senza ulteriori riesami indipendenti, in quanto:

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

- per ogni rilievo o altra situazione che possa comportare la sospensione o la revoca della certificazione, Autenticert richiede al responsabile del gruppo di audit di segnalare all'OdC l'esigenza di sottoporre alla decisione del Comitato di Delibera il mantenimento o l'eventuale sospensione/revoca della certificazione;
- personale competente di Autenticert effettua il monitoraggio delle sue attività di sorveglianza, attraverso l'analisi dei rapporti ricevuti dai propri auditor, per assicurare che le attività di certificazione funzionino efficacemente. Tale monitoraggio viene effettuato con una percentuale di campionamento pari al 20%; evidenza di tale attività viene riportata sul Diario di Verifica.

9.3 Verifiche ispettive supplementari

Autenticert si riserva il diritto, motivato per iscritto all'Organizzazione certificata, di eseguire visite ispettive supplementari (non programmate) nel corso del periodo di certificazione. Le cause per le quali è possibile effettuare verifiche ispettive supplementari comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- verificare l'attuazione e l'efficacia dei trattamenti (correzioni) delle Non Conformità e delle azioni correttive messe in atto dall'Organizzazione;
- a seguito di modifiche apportate dall'Organizzazione ai propri processi e servizi e considerate rilevanti da Autenticert;
- decisione del Comitato di Delibera.

Audit supplementari possono essere disposti da Autenticert anche nei seguenti casi:

- uso improprio del marchio e della certificazione;
- procedimenti giudiziari connessi alla responsabilità da servizio difettoso o a incidenti occorsi nello stabilimento balneare;
- mancato rispetto della normativa cogente;
- estensione della certificazione.

In caso di rifiuto delle verifiche supplementari, senza valide motivazioni, da parte dell'Organizzazione, Autenticert può avviare l'iter di sospensione della Certificazione (vedere § 12.1).
Gli audit supplementari e le modalità di conduzione sono notificati all'organizzazione con congruo anticipo.
Tutte le spese relative alle eventuali verifiche supplementari sono da considerarsi a carico dell'Organizzazione; fanno eccezione le verifiche supplementari a seguito di segnalazioni o reclami che saranno a carico dell'Organizzazione solo nel caso in cui gli stessi siano ritenuti giustificati da Autenticert.

10. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 Pianificazione dell'Audit Rinnovo della Certificazione

La certificazione ha una validità triennale e decorre dalla data di rilascio della certificazione riportata sul certificato di conformità (data della decisione del Comitato di Delibera § 8.1).
È essenziale, per il mantenimento della validità del certificato di conformità, che:

- le condizioni che hanno portato alla certificazione restino immutate,
- le visite di sorveglianza abbiano avuto esito soddisfacente,
- l'Organizzazione richiedente sia aggiornata con il pagamento dei corrispettivi concordati,
- non venga fatto uso scorretto della certificazione e del marchio secondo quanto precisato nel "Regolamento per l'uso del Marchio".

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Un audit di rinnovo della certificazione è pianificato e condotto per valutare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma applicabile. Lo scopo dell'audit di rinnovo della certificazione è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia dell'Organizzazione nell'erogazione del servizio nel suo complesso, nonché la continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione.

L'audit di rinnovo della certificazione prende in considerazione le prestazioni dei processi e del servizio balneare nell'arco del periodo di certificazione e comprende il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.

Essendo il contratto a tempo indeterminato, nei casi in cui le informazioni sulla base delle quali vengono emesse le offerte in fase di certificazione possono essere confermate, la pianificazione della visita di rinnovo avviene con le stesse modalità degli audit di sorveglianza.

Nel caso in cui siano intervenute significative variazioni nel numero di addetti, nei servizi erogati o nelle attività svolte dall'organizzazione certificata, questa è tenuta a comunicarle ad Autenticert, al fine di poter procedere con la revisione dell'offerta di certificazione.
Nel caso in cui l'Organizzazione abbia apportato significative variazioni nei processi e servizi, o siano avvenute variazioni nel contesto operativo dello stabilimento (per esempio modifiche nella legislazione, delle ordinanze balneari o del titolo di disponibilità o gestione della struttura) Autenticert ne valuta preventivamente l'impatto ai fini della pianificazione del rinnovo e acquisisce la documentazione necessaria. Le variazioni sono verificate nell'ambito dell'audit di rinnovo; ove necessario, Autenticert adegua il Piano di Audit e la durata della verifica, motivando e registrando l'eventuale variazione rispetto ai criteri di cui al § 7.2. Qualora le modifiche incidano sul campo di applicazione della certificazione, si applicano anche le disposizioni previste per l'estensione o la riduzione dello scopo.

Nel caso in cui l'Organizzazione sia certificata rispetto a entrambe le norme (UNI ISO 13009 e UNI 11911), la pianificazione dell'audit in campo deve garantire un'adeguata copertura di entrambi gli schemi.

10.2 Audit di Rinnovo

Il rinnovo è subordinato all'esito positivo di un nuovo audit su campo completo che accerti quanto segue:

- l'efficacia dei processi e dei servizi nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione;
- l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento dei processi e dei servizi al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
- se l'operatività dei processi e dei servizi certificati contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'Organizzazione.

L'audit di rinnovo è un audit completo volto a verificare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma applicabile. La durata dell'audit di rinnovo è uguale alla durata della verifica iniziale.
La visita di rinnovo deve essere svolta prima della scadenza del certificato e non può essere svolta successivamente a tale data.

Quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, sono identificati rilievi, i tempi limite per l'attuazione di correzioni e/o azioni correttive devono essere 5 giorni lavorativi prima della scadenza della certificazione, in modo da consentire a Autenticert l'effettuazione di tutte le azioni conseguenti, prima della scadenza del certificato.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

10.3 Informazioni per il Rilascio del Rinnovo della Certificazione

Il comitato di Delibera di Autenticert decide circa il rinnovo delle certificazioni con le stesse evidenze e modalità già descritte precedentemente, con l'ulteriore elemento relativo ai risultati del riesame delle prestazioni dei processi e dei servizi nell'arco del periodo di certificazione e sui reclami, effettuato dal Responsabile di Schema.

Il certificato di rinnovo riporterà lo stesso codice di identificazione, aggiornato nella data di emissione corrente la quale coinciderà con la data di delibera del rinnovo e sarà in ogni caso antecedente alla scadenza del precedente certificato.

Il periodo di validità della certificazione sarà di regola un triennio a partire dalla data di effettiva delibera del rinnovo; tuttavia, al fine di evitare discrepanze, nel caso in cui la decisione sulla certificazione venga presa nei 30 giorni solari precedenti alla data di scadenza, il certificato manterrà la sua continuità temporale.

AutentiCert

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

11. AUDIT SPECIALI

11.1 Estensione del campo di applicazione

L'estensione della certificazione può riguardare i servizi accessori inclusi nel campo di applicazione (es. aggiunta di un nuovo servizio accessorio precedentemente non verificato). Per la richiesta di certificazione secondo l'altra norma (UNI ISO 13009 o UNI 11911), si rimanda a quanto previsto al § 7.5 (Integrazione); in tal caso Autenticert emette un nuovo certificato distinto.
Per avviare l'iter di estensione del campo di applicazione di una certificazione già rilasciata, l'Organizzazione licenziataria deve presentare una formale richiesta indicando l'oggetto dell'estensione, a seguito della quale Autenticert provvede all'effettuazione di un riesame della domanda e stabilisce le attività di audit necessarie per decidere se possa essere, o meno, concessa.
Autenticert può decidere di:

- effettuare un Audit Supplementare unitamente ad un audit di sorveglianza. Nel caso non sia possibile, per esigenze dell'Organizzazione effettuare l'Audit Supplementare in occasione della sorveglianza o perché la richiesta di estensione è a cavallo di due audit di sorveglianza, questo sarà svolto limitatamente all'oggetto dell'estensione della certificazione;
- richiedere la presentazione di una nuova domanda di certificazione (vedi § 7.1).

L'Offerta per l'estensione è calcolata sulla base di quanto previsto dal Tariffario.
La pratica relativa all'estensione viene esaminata dal Comitato di Delibera e nel caso in cui l'analisi della documentazione e/o l'audit abbiano esito positivo, Autenticert rilascia un nuovo certificato che porterà lo stesso codice di identificazione aggiornato nella data di emissione corrente.

Un'evidenza documentale sostitutiva non può essere utilizzata nei casi di richiesta di estensione del campo di applicazione della certificazione. L'estensione relativa a nuovi servizi accessori può essere concessa solo a seguito di verifica in campo che ne accerti l'effettiva operatività.

Nessuna modifica dello scopo di certificazione (per estensione) potrà essere discussa in sede di Audit, se l'Organizzazione non ha preventivamente informato per iscritto Autenticert e in assenza di accettazione da parte dell'Organismo.

11.2 Audit con breve preavviso

Potrebbe essere necessario che l'organismo di certificazione conduca audit sui clienti certificati con breve preavviso o senza preavviso per indagare sui reclami, o in risposta a modifiche, o come follow-up sui clienti sospesi.
In tali casi:

- l'organismo di certificazione deve descrivere e far conoscere in anticipo ai clienti certificati le condizioni alle quali tali audit saranno condotti;
- l'organismo di certificazione deve esercitare ulteriore cura nell'assegnazione del gruppo di audit a causa della mancanza di opportunità per il cliente di opporsi ai membri del team di audit.

Il tempo minimo di preavviso deciso da Autenticert è pari a 3 giorni solari.
In tali casi Autenticert:

- rende noto in anticipo alle Organizzazioni certificate, tramite il presente paragrafo le condizioni in base alle quali sono eseguite queste visite con breve preavviso, sanzioni comprese;
- pone particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa della mancanza di possibilità, da parte dell'Organizzazione, di avanzare obiezioni sui membri del gruppo stesso. Normalmente, sono nominati auditor già incaricati presso quell'Organizzazione, per i quali non sono pervenute motivate ricusazioni e dai Questionari di Soddisfazione compilati dall'Organizzazione non risulti alcun appunto negativo. Pertanto, il non invio dei Questionari di Soddisfazione a Autenticert comporta l'automatica accettazione del gruppo di audit.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

L'Organizzazione ha l'obbligo di consentire l'accesso al gruppo di Audit pena la sospensione della certificazione nel caso di indagine su reclami e modifiche e pena la revoca nei casi di indagine a valle della sospensione. Le spese di tale attività saranno a carico di Autenticert se l'esito dell'audit accerta mancanza di dolo o di rilievi, saranno a carico dell'Organizzazione negli altri casi. La tariffa applicata è equivalente al costo dei giorni/uomo previsti in Offerta.

In particolare, relativamente alle variazioni nella struttura organizzativa e/o proprietaria e/o nei processi e nei servizi dell'Organizzazione, possono essere effettuati sia audit supplementari sia con breve preavviso, in funzione dei dati disponibili presso Autenticert circa la correttezza storica di comportamento dell'Organizzazione, delle reali problematiche del caso in esame, ecc.

11.3 Market Surveillance

La verifica di Market Surveillance viene svolta presso l'organizzazione certificata, ma condotta direttamente da personale degli Enti di Accreditamento, e non dall'Organismo. La verifica si svolge alla presenza del personale dell'organizzazione (usualmente il solo Responsabile del servizio balneare o della Qualità) e dell'Organismo (se possibile con la partecipazione di un membro del Gruppo di Audit che ha condotto l'audit più recente). Questa attività di verifica, che si può svolgere sia in modalità remota che in presenza, non coincide con una attività di sorveglianza o rinnovo condotta dall'Organismo, ma è una giornata a sé stante. L'Organizzazione oggetto dell'attività di Market Surveillance viene scelta direttamente dall'Ente di Accreditamento in base ad alcuni fattori di rischio (es: scopo del certificato, dimensioni dell'organizzazione, sede, gruppo di verifica). Gli eventuali rilievi che dovessero emergere seguono la classificazione già nota (NC, OSS).

11.4 Mystery Audit

Gli Enti di Accreditamento possono effettuare, in qualsiasi momento, verifiche in incognito sulle organizzazioni clienti dell'Organismo di Certificazione.

12. SOSPENSIONE, RIPRISTINO, REVOCA, RIDUZIONE DELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE.

12.1 Sospensione della Certificazione

Il Comitato di Delibera, sulla base dell'istruttoria predisposta dalla Direzione di Autenticert, delibera la sospensione temporanea della certificazione per un periodo massimo di 6 mesi.
La Direzione di Autenticert formalizza e comunica il provvedimento all'Organizzazione tramite comunicazione raccomandata A.R., o mezzo equivalente, indicandone le motivazioni.

È sottoposta alla decisione del Comitato di Delibera l'eventuale sospensione/revoca proposta dal Responsabile del Gruppo di Audit in occasione di visite di mantenimento che evidenzino gravi carenze tecniche.

Ad esempio, la sospensione può essere applicata quando:

- l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami;
- l'Organizzazione in occasione delle visite di mantenimento mostra gravi carenze nei propri processi e servizi, e tali rilievi a giudizio di Autenticert, non sono comunque tali da comportare la revoca immediata della Certificazione;
- l'Organizzazione non ha inoltrato, entro 15 giorni solari, la proposta relativa alle azioni correttive stabilite con la tempistica di attuazione, a fronte di Non Conformità Minori rilevate;
- l'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'attuazione della risoluzione delle Non Conformità;

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

- l'Organizzazione non è in grado di completare le azioni correttive proposte entro il periodo concordato;
- l'Organizzazione non è in regola con i pagamenti relativi alle attività già effettuate;
- l'Organizzazione, in base al giudizio di Autenticert, abusa del marchio di certificazione dell'Organismo e dell'attestato di certificazione;
- l'Organizzazione non pone rimedio in modo soddisfacente per Autenticert all'uso improprio del Certificato e/o dei marchi;
- l'Organizzazione contravviene alle prescrizioni del Regolamento;
- l'Organizzazione richiede la sospensione per giustificati motivi;
- l'Organizzazione apporta modifiche sostanziali ai processi e ai servizi senza la dovuta notifica ad Autenticert o in mancanza di approvazione da parte di quest'ultimo;
- l'Organizzazione non è in grado di programmare verifiche ispettive di sorveglianza entro il periodo stabilito;
- l'Organizzazione non è in grado di assicurare il regolare svolgimento delle attività di verifica previste, o ne rifiuta od ostacola l'esecuzione;
- l'Organizzazione non garantisce la conformità dei servizi balneari a leggi e regolamenti cogenti relativi allo standard di certificazione applicato e non provvede ad adeguare i propri processi e servizi alle nuove disposizioni;
- l'Organizzazione non garantisce il rispetto dei requisiti cogenti di servizio;
- l'Organizzazione non informa Autenticert di tutti i procedimenti legali in essere inerenti il campo di applicazione della Certificazione;
- a seguito di decisioni del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità;
- l'Organizzazione certificata non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità necessaria;
- l'Organizzazione certificata non comunica intenzione e modalità di modifica dei propri processi e servizi e/o altre modifiche quali cambio di sede legale e/o operativa, denominazione sociale, tipologia societaria

Nei succitati casi, a seconda della gravità della situazione, Autenticert ha facoltà di inviare all'intestatario un richiamo scritto preventivo, invitandolo a regolarizzare la propria posizione entro un termine all'uopo stabilito e/o entro le scadenze previste.
In mancanza di riscontro o nel caso in cui le necessarie azioni correttive non siano intraprese dall'Organizzazione entro tale termine, o qualora la gravità dei rilievi lo richieda, l'Organismo provvede alla sospensione della certificazione.

Inoltre, in caso di avvio della procedura di trasferimento ad altro Organismo di Certificazione, Autenticert invierà all'Organizzazione una comunicazione via e-mail o via pec che attesta l'avvio dell'iter. Al termine della procedura, sarà inviata ulteriore comunicazione di revoca del certificato attualmente in essere.

A seguito della sospensione l'Organizzazione deve:

- cessare l'utilizzazione del marchio Autenticert e dei riferimenti alla certificazione;
- astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la certificazione.

Le sospensioni sono riportate sull'Elenco delle Organizzazioni Certificate disponibile sul sito web e comunque, Autenticert può rendere pubblica la sospensione con le modalità che ritiene più opportune.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

12.2 Ripristino

Se l'Organizzazione, entro i tempi stabiliti dall'OdC, provvede a rimuovere le cause che hanno portato alla sospensione del certificato, Autenticert provvede alla riattivazione della certificazione. La riattivazione dei certificati sospesi a causa della rilevazione di gravi carenze tecniche è sottoposta alla decisione del Comitato di Delibera.

Se l'Organizzazione non risolve, nel tempo stabilito da Autenticert, le problematiche oggetto della sospensione, l'OdC provvede a sanzionare tramite revoca o riduzione dello scopo di certificazione.

Qualora nella comunicazione di sospensione non sia stato espressamente indicato un termine specifico per la risoluzione delle problematiche, si intende applicato il termine massimo di 6 (sei) mesi dalla data di ricevimento della comunicazione stessa. Resta ferma la facoltà dell'Organismo di procedere alla revoca o riduzione dello scopo di certificazione anche prima della scadenza di tale termine, qualora le circostanze lo giustifichino. In ogni caso, decorso inutilmente il termine di 6 mesi, si procederà alla revoca o riduzione dello scopo.

12.3 Revoca

La revoca della certificazione è deliberata dal Comitato di Delibera, sulla base dell'istruttoria predisposta dalla Direzione di Autenticert nei seguenti casi:

- persistere, oltre i tempi di cui al precedente § 12.1, delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione;
- reiterata indisponibilità ad acconsentire l'audit da parte del personale di Autenticert;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con Autenticert per porre rimedio ai rilievi riscontrati nel corso degli audit sui processi e servizi dello stabilimento balneare;
- cessazione delle attività oggetto di certificazione per un periodo di tempo superiore a 12 (dodici) mesi;
- gravi violazioni o irregolarità nell'utilizzo del certificato e del logo di certificazione;
- persistenza della condizione di morosità per oltre 1 (un) mese dal ricevimento della diffida/sollecito inviata da Autenticert tramite PEC ed in ogni caso entro 120 giorni solari dall'emissione della fattura (solo per audit di mantenimento, sono esclusi audit di certificazione e rinnovo per i quali i pagamenti devono essere effettuati prima dell'emissione del certificato;
- altre violazioni gravi del contratto e del Regolamento;
- fallimento o liquidazione dell'Organizzazione;
- accertata inosservanza della normativa cogente con particolare riferimento ad eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi passati in giudicato;
- mancato adeguamento dei processi e dei servizi dello stabilimento balneare alle modifiche del presente Regolamento;
- rinuncia alla procedura di arbitrato in caso di contenziosi;
- cessione ad altra Organizzazione del ramo d'azienda preposto allo svolgimento delle attività rientranti nello scopo della certificazione;
- fusione con altra/e Organizzazione/i;
- scissione;
- conferimento in toto dell'azienda ad altra Organizzazione;
- comunicazione di trasferimento ricevuta da terze parti a ciò legittimane dall'Organizzazione.

La revoca della certificazione può essere parziale o globale oppure può riguardare l'intero campo di applicazione o solo una parte di esso (es. quando riguarda solo alcuni dei servizi accessori oggetto della certificazione).
La revoca della certificazione è notificata all'Organizzazione tramite PEC con l'indicazione delle ragioni del provvedimento adottato.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Inoltre, Autenticert provvede alla cancellazione dell'intera Organizzazione dall'Elenco delle Organizzazioni Certificate presente sul sito web, oppure alla modifica dell'oggetto della certificazione.
A seguito della revoca, l'Organizzazione deve:

- restituire l'originale/i del certificato/i di conformità;
- non utilizzare le copie e riproduzioni del certificato/i;
- cessare l'utilizzazione del marchio e dei riferimenti alla certificazione;
- astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la certificazione.

In tutti i casi di revoca della certificazione, saranno dovuti all'OdC tutti i corrispettivi maturati per la prestazione dei servizi resi, nonché il rimborso di tutti i costi, le spese e gli oneri sostenuti da Autenticert per la prestazione dei Servizi resi sino alla data di revoca, nonché quanto disposto all'interno dell'offerta di certificazione sottoscritta.

L'Organizzazione cui è stata ritirata la certificazione può ripresentare domanda di certificazione soltanto a seguito della dimostrazione che sono già stati portati a termine efficacemente i provvedimenti che Autenticert ha ritenuto idonei ad evitare il ripetersi delle condizioni che avevano dato luogo al provvedimento.

12.4 Riduzione

La riduzione della certificazione può riguardare i servizi accessori inclusi nel campo di applicazione.
La riduzione della certificazione è effettuata su specifica richiesta dell'Organizzazione, o su decisione di Autenticert.
Per avviare l'iter, il licenziatario deve presentare una formale richiesta indicando l'oggetto della riduzione, a seguito della quale Autenticert può decidere di:

- effettuare un esame della documentazione relativa ai processi e ai servizi dello stabilimento balneare;
- effettuare un Audit Supplementare;
- richiedere la presentazione di una nuova domanda di certificazione (vedi § 7.1);
- accordare semplicemente la riduzione sulla base dell'analisi della documentazione (richiesta di riduzione).

L'offerta economica per la riduzione è calcolata sulla base di quanto previsto dal tariffario.

Nel caso in cui l'analisi della documentazione e/o l'audit abbiano esito positivo, Autenticert rilascia un nuovo certificato. La riduzione della certificazione può essere disposta anche da Autenticert nel caso:

- di modifiche apportate ai processi e ai servizi (vedi § 13.3);
- l'Organizzazione non sia più attiva per il servizio oggetto della certificazione o parte di esso;
- l'Organizzazione non risulti più conforme per una parte del campo di applicazione.

La pratica relativa alla riduzione viene esaminata dal Comitato di Delibera e nel caso in cui l'analisi della documentazione e/o l'audit abbiano esito positivo, Autenticert rilascia un nuovo certificato.

12.5 Rinuncia alla certificazione

Un'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione in suo possesso presentando formale disdetta del contratto, prima della scadenza del Certificato, o nel caso di Variazione delle Norme di riferimento della Certificazione, di modifiche ai Regolamenti per la Certificazione e/o per l'uso del Marchio, o per disdetta unilaterale del contratto, nel periodo di validità triennale del Certificato.

In tutti i casi di rinuncia, saranno dovuti all'OdC tutti i corrispettivi maturati per la prestazione dei servizi resi, nonché il rimborso di tutti i costi, le spese e gli oneri sostenuti da Autenticert per la prestazione dei Servizi resi sino alla data di efficacia della rinuncia stessa, nonché quanto disposto all'interno dell'offerta di certificazione sottoscritta.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Autenticert provvede alla revoca del Certificato e contestualmente all'eliminazione del nominativo del cliente dall'Elenco delle Organizzazioni Certificate. La rinuncia è, quindi, effettiva, a decorrere dal momento della revoca del Certificato.

13. MODIFICHE ALLA CERTIFICAZIONE

13.1 Notifica di Modifiche alle Norme per la Certificazione dei servizi balneari da Parte di Autenticert

Le modifiche dei requisiti della certificazione conseguenti a variazioni delle norme di riferimento sono tempestivamente comunicate per iscritto da Autenticert ai clienti, con l'indicazione della data in cui entreranno in vigore.

Tutte le Organizzazioni che sono sottoposte ad audit nei primi 6 mesi dalla data di entrata in vigore di cui sopra, saranno verificate a fronte della vecchia o della nuova norma in funzione della richiesta dell'Organizzazione.

L'adeguamento alla nuova norma è obbligatorio per il successivo audit.

Tutte le Organizzazioni che sono sottoposte ad audit successivamente ai 6 mesi dalla data di entrata in vigore saranno verificate con la nuova norma.

Le Organizzazioni possono chiedere, per iscritto, informazioni e chiarimenti a cui Autenticert risponderà per iscritto.

13.2 Notifica di Modifiche al Regolamento da Parte di Autenticert

Le modifiche, conseguenti alle variazioni delle norme e/o del sistema di gestione di Autenticert, descritto nel presente Regolamento, sono comunicate ai clienti, i quali possono comunicare per iscritto i loro pareri o richiedere chiarimenti entro 30 giorni lavorativi dalla data di notifica delle modifiche.

Relativamente alle Organizzazioni che non hanno formulato rilievi vige il principio del silenzio-assenso per cui le modifiche si intendono accettate.

Le Organizzazioni possono adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine di 3 mesi solari dalla comunicazione suddetta oppure rinunciare alla certificazione secondo le modalità indicate al § 12.5 del presente Regolamento.

13.3 Notifica di Modifiche Apportate dall'Organizzazione Certificata

L'Organizzazione, come richiesto al § 6.1, deve comunicare preventivamente ad Autenticert le modifiche programmate ai propri processi e servizi e ogni altra modifica significativa che possa influenzare la certificazione. Qualora la comunicazione preventiva non sia possibile, la modifica deve essere notificata tempestivamente e comunque entro 60 giorni dal suo verificarsi.
A puro titolo indicativo e non esaustivo si citano:

- modifiche dei requisiti esclusi dal campo di applicazione;
- modifiche nella gestione dei processi affidati a terzi (subappalto);
- variazione della composizione proprietaria;
- trasferimento delle attività a terzi sia a titolo oneroso che gratuito (es. cessione/affitto del ramo d'azienda o conferimento totale, ecc., per i dettagli vedere § 14);
- variazione della ragione sociale e/o dell'oggetto sociale limitatamente alle attività certificate;
- variazione degli assetti organizzativi (in termini quantitativi e di competenze) e/o tecnici relativi ai processi principali di erogazione del servizio balneare;

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

- variazione o modifica della concessione demaniale marittima;
- subentro nella concessione o sub-concessione ex art. 45-bis del Codice della Navigazione.

In particolare le modifiche relative ai requisiti esclusi dal campo di applicazione e alla gestione dei processi affidati a terzi non devono essere attuate prima che Autenticert abbia esaminato la documentazione e la natura delle modifiche richieste; dopo l'analisi Autenticert può decidere di approvarle direttamente oppure richiedere:

- un'integrazione di dati, documenti e informazioni;
- un esame completo della documentazione relativa ai processi e ai servizi;
- un Audit Supplementare;
- la presentazione di una nuova Domanda di certificazione (vedi § 7.1).

Autenticert comunica per iscritto all'Organizzazione, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta d'approvazione delle modifiche, le azioni che intende intraprendere.

Le spese per le eventuali azioni di verifica sono a carico dell'Organizzazione.

La titolarità della certificazione può essere trasferita ad altro soggetto giuridico (es. variazione della ragione sociale, cessione/affitto del ramo d'azienda o conferimento totale) soltanto previa valutazione del mantenimento delle condizioni richieste per la certificazione nei termini sopra esposti.

Eventuali modifiche, anche formali, richieste dall'Organizzazione a certificati emessi da Autenticert comportano l'emissione di un nuovo certificato e un addebito fisso per spese amministrative, come riportato sull'Offerta.

14. TRASFERIMENTO DELLE CERTIFICAZIONI

È possibile, per un'Organizzazione, il trasferimento delle certificazioni ad Autenticert come previsto dalla Guida IAF MD 2:2023. Rientrano in quest'ambito anche gli Organismi che hanno cessato l'attività pur avendo mantenuto l'accreditamento fino alla cessazione, ma sono esclusi quelli che hanno visto l'accreditamento revocato per qualsiasi motivo. Nel caso di sospensione dell'accreditamento valgono le indicazioni dell'Ente di accreditamento in merito alla validità dei certificati emessi.

Il trasferimento può essere effettuato a condizione che i seguenti presupposti siano rispettati:

- il certificato da trasferire sia in corso di validità (ossia non sottoposto a provvedimenti di sospensione, ritiro, ecc.);
- il certificato sia stato rilasciato da Organismo di certificazione accreditato da un Ente di Accreditamento firmatario di IAF MLA o EA MLA;
- la validità del certificato non sia subordinata allo svolgimento di verifiche straordinarie, rispetto al normale schema di sorveglianza di Autenticert. In caso di azione sanzionatoria e/o prescrizioni preesistenti da parte del CAB emittente, si provvederà ad effettuare audit straordinario a carico dell'Organizzazione.
- eventuali procedimenti giudiziari in corso o condanne passate in giudicato pertinenti al servizio certificato siano comunicati ad Autenticert e valutati nell'ambito dell'istruttoria di trasferimento. La mera pendenza di un procedimento non preclude automaticamente il trasferimento.

Autenticert subentrante, si riserva di valutare ogni richiesta tramite un'apposita istruttoria, finalizzata alla verifica dei requisiti.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

In questa fase il richiedente deve fornire ad Autenticert tutte le informazioni e documenti relativi agli audit pregressi (ultimo rapporto di certificazione o rinnovo, i successivi rapporti di sorveglianza, i relativi rilievi, eventuali reclami e le relative azioni correttive intraprese), le ragioni della richiesta di trasferimento, pena la non applicazione del procedimento di trasferimento.
Eventuali non conformità ancora aperte dovrebbero essere chiuse dall'Organismo emittente prima del trasferimento; in caso contrario, l'Organizzazione dovrà presentare correzioni e azioni correttive da sottoporre ad Autenticert.

Autenticert effettua il riesame della documentazione e le evidenze vengono registrate sul Mod. 22 "Riesame Domanda Trasferimento" nel campo relativo al Subentro ad altro OdC.

L'istruttoria prevede l'emissione di un'offerta economica elaborata sulla base del Tariffario in funzione del costo previsto per il riesame della documentazione e del momento contrattuale (sorveglianza o rinnovo) del certificato da trasferire.

La verifica di sopralluogo in fase di trasferimento del certificato ("pre-transfer visit" o audit straordinario) è obbligatoria solo se richiesta a seguito dell'esame documentale di "pre-transfer review" o riesame della domanda di trasferimento (ad esempio in caso di NC maggiori non chiuse). Il pre-transfer visit non è un audit.

Autenticert definisce i criteri di competenza per chi effettua il pre-transfer review, mentre la competenza di chi effettua il pre-transfer visit deve necessariamente essere pari a quella di un auditor qualificato per le aree tecniche oggetto di verifica.
Per l'effettuazione del pre-transfer review è necessario ricevere i documenti degli audit dell'ultimo triennio. In caso di mancanza di tale documentazione, l'Organizzazione deve essere trattata come un nuovo cliente.
In fase di pre-transfer review è richiesto ad Autenticert di stabilire e registrare il proprio piano e programma di audit, eventualmente rivedendo anche quanto previsto inizialmente dall'Organismo precedente.

L'attività di trasferimento di un certificato non può coincidere con un audit di sorveglianza o rinnovo. Occorre prima completare l'attività di trasferimento (esame documentale + eventuale pre-transfer visit), e solo dopo può essere svolto l'audit di sorveglianza o rinnovo.
Dopo l'attività di trasferimento (esame documentale + eventuale pre-transfer visit), segue una normale attività di delibera, svolta da personale indipendente da chi ha svolto l'esame documentale e l'eventuale pre-transfer visit.

La delibera del certificato avviene dopo il trasferimento, prima di fare la sorveglianza o il rinnovo. Il certificato emesso al completamento delle attività di trasferimento, se riporta la data di certificazione iniziale, deve indicare che il certificato è stato rilasciato da un altro Organismo in precedenza.

Autenticert può anche emettere il certificato dopo il riesame della documentazione, seguendo il normale iter di delibera, conformandosi al programma di sorveglianza pianificato dall'Organismo che ha rilasciato il certificato. Il certificato riporterà come data di prima emissione quella indicata sul certificato emesso dal precedente Organismo.
Nel caso non vi siano i presupposti per accettare il trasferimento, la richiesta da parte dell'Organizzazione sarà trattata come se fosse una richiesta di prima certificazione.

Un certificato emesso da un Organismo che sia stato sospeso o revocato, o che abbia comunque cessato di operare, può essere trasferito entro un periodo massimo di 6 mesi; in questi casi deve essere sempre informato l'Ente di Accreditamento prima del trasferimento. Oltre i 6 mesi, si deve gestire la pratica come nuova certificazione.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

L'Organismo cedente conferma la validità di un certificato prima delle attività di trasferimento.
Viene rafforzato l'obbligo di collaborazione tra gli Organismi: su richiesta, l'Organismo cedente deve fornire ad Autenticert subentrante tutti i documenti e le informazioni previste dal documento IAF MD 2:2023, quali documenti di audit, informazioni sulla validità del certificato, NC e loro stato.
Un Organismo non può revocare un certificato solo perché un'Organizzazione gli comunica l'intenzione di trasferire la certificazione ad un altro Organismo.

Una volta completate le attività di trasferimento ed emesso il relativo certificato, Autenticert deve informare l'Organismo che aveva rilasciato il precedente certificato.

15. TARIFFE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

15.1 Tariffe

Gli importi per la certificazione sono definiti nell'offerta predisposta da Autenticert applicando il Tariffario ai dati ed alle informazioni comunicati dall'Organizzazione. Essi sono validi per i primi 3 anni di certificazione. I costi relativi ai trienni successivi sono soggetti ad aggiustamenti sulla base del tasso d'inflazione ISTAT dell'anno precedente.

L'offerta può essere modificata se i dati forniti in fase di offerta si rivelino errati o difformi; tali variazioni/difformità possono essere:

- comunicate dall'Organizzazione a seguito di modifiche interne intervenute dopo le richieste di offerta;
- rilevate a seguito di audit,
- a seguito di variazione del Tariffario

Autenticert notifica le variazioni ai clienti.

15.2 Condizioni di pagamento

I pagamenti relativi a certificazione/mantenimento devono essere versati nei tempi e con le modalità indicate nell'Offerta e nelle successive comunicazioni amministrative. Sui ritardati pagamenti si applicherà un saggio di interessi (Ex art. 5 Saggio di interessi) così come disciplinato dall'art. 1, comma 1, lettera e), d.lgs. n. 192 del 2012.

Il mancato versamento delle somme richieste comporta la non effettuazione da parte di Autenticert dell'attività e, quando applicabile, l'emissione di una lettera di diffida, contenente il termine per l'effettuazione del pagamento, decorso il quale la Direzione avvierà il procedimento di sospensione e, in caso di permanenza dell'insolvenza, l'eventuale procedimento di revoca; i relativi provvedimenti sono deliberati dal Comitato di Delibera secondo il § 12.

L'annullamento e/o la richiesta di rinvio dell'audit comunicata a Autenticert con un preavviso inferiore ai 15 giorni lavorativi, comporta l'addebito del 50% dell'importo globale dell'audit stesso.

L'annullamento e/o la richiesta di rinvio dell'audit comunicata a Autenticert con un preavviso inferiore ai 4 giorni lavorativi, comporta l'addebito del 70% dell'importo globale dell'audit stesso.

16. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO

Una volta completato positivamente il processo di verifica ed emesso il relativo certificato, viene concessa all'Organizzazione l'autorizzazione all'utilizzo del marchio di certificazione e del certificato.

Il marchio è di esclusiva proprietà di Autenticert e ne è vietato l'uso senza esplicita autorizzazione (concessa con la comunicazione di invio del certificato).

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

L'Organizzazione è tenuta a utilizzare il marchio/marchi e/o il certificato in accordo ai requisiti definiti nel Reg. 05 "Regolamento per l'uso del marchio" disponibile sul sito.
Esclusivamente per la certificazione UNI 11911:2023, l'eventuale dichiarazione relativa alla qualificazione dello stabilimento balneare prevista dall'Appendice E della norma è rilasciata e gestita secondo quanto stabilito al § 8.1.1 del presente Regolamento. Per l'utilizzo del marchio UNI si rimanda al punto D.1 della UNI 11911:2023.

17. RISERVATEZZA

Autenticert in quanto Titolare del trattamento dei dati personali garantisce la riservatezza di tutti gli atti, dati e informazioni riguardanti le Organizzazioni che, a partire dalla domanda di certificazione, sono considerati riservati e gestiti nel rispetto della legge applicabile come da Reg. (UE) n°2016/679 (GDPR).
Tutte le persone, interne ed esterne (comitati, auditor, fornitori di servizi informatici, ecc.) coinvolte nel processo di certificazione o che per altri motivi hanno accesso agli uffici di Autenticert, sottoscrivono un preciso impegno di riservatezza ed assenza di conflitto di interessi, che nei casi applicabili, è riportato anche nel contratto (auditor, fornitori di servizi, ecc.). Autenticert informa il cliente, in anticipo, circa le informazioni che intende rendere pubbliche. Tutte le altre informazioni, tranne quelle rese pubbliche dall'Organizzazione, saranno considerate confidenziali.

Tranne per quanto richiesto dalla norma, non saranno divulgate, a una terza parte, informazioni su un particolare cliente o persona senza il consenso scritto della stessa Organizzazione o persona. Nei casi in cui la legislazione richieda ad Autenticert di divulgare informazioni riservate a una terza parte, l'Organizzazione o la persona interessata saranno informate in anticipo circa le informazioni fornite, salvo contraria disposizione di legge.

Le informazioni riguardanti il cliente provenienti da fonti diverse da quelle dello stesso (per esempio da chi presenta un reclamo, da autorità in ambito legislativo), sono trattate come informazioni riservate, in maniera conforme alla politica di Autenticert

Il personale, compresi i membri dei Comitati, i fornitori, il personale di organismi esterni o le persone che operano per conto di Autenticert, come detto, sono tenute alla riservatezza di tutte le informazioni ottenute o derivanti dall'esecuzione delle attività Autenticert.

Autenticert dispone ed utilizza apparecchiature e dispositivi che garantiscano il trattamento in sicurezza delle informazioni riservate (accesso ad ogni personal computer con password, documenti e registrazioni proprie o di richiedenti e licenziatari in armadi sotto chiave).

Quando le informazioni riservate sono rese disponibili ad altri organismi (per esempio enti di accreditamento, ecc.) Autenticert informa il cliente di tali azioni.

Inoltre, quanto sopra è valido fatto salvo che:

- la pubblicazione di dati sia prevista dalle regole di accreditamento o di certificazione (Elenco delle Organizzazioni Certificate comprensivo dei punti riportati nel paragrafo 8.3);
- la comunicazione sia prevista ai sensi del presente Regolamento per l'efficace esercizio delle proprie funzioni. In tal caso, essa deve rimanere circoscritta ai destinatari della medesima;
- sia diversamente stabilito per legge o disposto dall'Autorità Giudiziaria;
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito ed unanime di tutte le parti interessate.

L'accettazione del presente Regolamento autorizza Autenticert al trattamento, alla comunicazione e alla diffusione delle informazioni/dati coerentemente a quanto espresso nel presente paragrafo e nel rispetto delle leggi cogenti.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

18. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

18.1 Ricorsi

Il ricorso si applica al caso in cui un'Organizzazione intenda ricorrere contro una qualsiasi decisione presa nei suoi confronti. Il ricorso, che non sospende il provvedimento/la sanzione, deve essere presentato con lettera PEC entro 10 (dieci) giorni lavorativi, dalla notifica del/della provvedimento/sanzione.

Autenticert conferma, per iscritto, il ricevimento del ricorso e nella stessa comunicazione indica all'Organizzazione i nominativi dei componenti del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità di cui il Direttore può avvalersi per prendere in esame la pratica, che possono essere tutti (in genere tutti) o solo una parte tra i più competenti sull'oggetto del ricorso.

L'attivazione del Comitato garantisce indipendenza, imparzialità e non coinvolgimenti precedenti nei contenuti del ricorso e, soprattutto, che non vi siano azioni di natura discriminatoria nei confronti del ricorrente. Il Comitato decide, valutando tutto l'iter di ricezione, validazione ed esame del ricorso da parte di Autenticert e tenendo presente gli esiti di ricorsi simili, antecedenti. Inoltre, esso garantisce, la loro registrazione, rintracciabilità, le azioni per risolverli e l'adozione di correzioni e/o azioni correttive appropriate.

L'Organizzazione può avanzare obiezioni in merito alla composizione del gruppo dei membri a cui viene sottoposto il ricorso presentato. Nel caso di motivazioni oggettive, è prevista la sostituzione del membro o dei membri del gruppo interessati alla ricusazione. Tale ricusazione deve essere presentata per iscritto entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione dei nominativi.

Dopo l'analisi del ricorso e decisioni in merito da parte del Comitato, Autenticert fornisce una risposta scritta all'Organizzazione ricorrente entro 3 (tre) mesi solari dalla presentazione dell'appello. Autenticert fornisce rapporti sullo stato di avanzamento del ricorso, ogni qualvolta vi siano delle modifiche sull'avanzamento stesso.
Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico dell'Organizzazione nel solo caso in cui essa risulti parte soccombente.

18.2 Reclami e segnalazioni

Autenticert prende in considerazione tutti i reclami e le segnalazioni pervenute per iscritto dai clienti o da altre parti e li gestisce in accordo al presente Regolamento.
Essi sono identificati e registrati in apposito registro, analizzati da tecnici che non hanno avuto alcun coinvolgimento precedente nei contenuti del reclamo stesso (tipicamente il Responsabile Qualità) e sono verificate tutte le informazioni necessarie per valutarne la fondatezza. Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, Autenticert informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato, afferente ad attività di certificazione di cui è responsabile l'OdC, Autenticert provvede ad analizzare i fatti descritti, le registrazioni, i comportamenti degli auditor, la pratica di riferimento per verificare l'efficacia del sistema di gestione, ecc. Sulla base di tali analisi, Autenticert provvederà alla correzione dell'evento e, quando sono note le cause, aprirà un'azione correttiva.

Nel caso la segnalazione si riferisca ad un'Organizzazione certificata, Autenticert notifica per iscritto all'Organizzazione il reclamo, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento e, quando applicabile, richiedendo alla stessa l'attuazione di un'azione correttiva che sarà successivamente valutata dall'OdC. Ove ritenuto necessario Autenticert dispone l'effettuazione di audit supplementari.
Su richiesta, anche telefonica, da parte del reclamante, Autenticert fornisce rapporti sullo stato di avanzamento del reclamo.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

A conclusione delle attività di cui sopra, Autenticert, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante (entro 30 giorni solari), gli esiti del processo di trattamento del reclamo valuterà con lo stesso la possibilità di comunicare all'esterno informazioni circa il reclamo stesso.

I reclami possono pervenire ad Autenticert tramite qualsiasi mezzo, purché in forma scritta (e-mail, posta ordinaria, PEC); allo scopo di garantire una rapida ed efficace risposta, è preferibile utilizzare il modello appositamente predisposto, presente sul sito internet dell'OdC.

Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da comunicazione scritta.

Tutta l'attività sopra descritta è assoggettata a requisiti di riservatezza, per quanto riguarda il reclamante ed il contenuto del reclamo stesso, compatibilmente con le prescrizioni di notifica ai soggetti previsti dalla norma.

18.3 Contenziosi

Qualunque contenzioso che dovesse insorgere:

- in ordine all'interpretazione, attuazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto di certificazione o per qualsiasi altra ragione (ad esempio, non soddisfacente risposta ad un ricorso) e comunque riferita al rapporto contrattuale Autenticert–Organizzazione;
- tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione del presente "Regolamento per la Certificazione" o per qualsiasi altra ragione,

è devoluto esclusivamente al lodo di un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato irrituale.

Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di presidente del collegio arbitrale, dai due arbitri nominati dalle parti.

In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dal presidente del Foro di Bari per Autenticert srl e Tirana per Autenticert Albania shpk.
La parte che riterrà di promuovere l'arbitrato comunicherà all'altra a mezzo PEC il nome dell'arbitro da essa designato.

La parte che ha ricevuto tale comunicazione dovrà a propria volta comunicare a mezzo PEC all'altra parte il nominato dell'arbitrato designato. L'arbitrato, come detto, sarà irrituale ma secondo diritto e le parti si impegnano a considerare la decisione arbitrale come manifestazione della propria volontà contrattuale ed a rispettarla come tale ai sensi dell'articolo 1372 c.c.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato per Autenticert srl è in via esclusiva Bari per Autenticert srl e Tirana per Autenticert Albania shpk.

Relativamente ai contenziosi, la notifica è registrata nella pratica di certificazione dell'Organizzazione e copia della stessa è inviata al Comitato di Imparzialità.

Per tutte le altre controversie che dovessero insorgere tra Autenticert e soggetti differenti dalle Organizzazioni licenziatarie, è competente in via esclusiva il Foro di Bari per Autenticert srl e il Tribunale di Tirana per Autenticert Albania shpk.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

19. GESTIONE DI CASI PARTICOLARI

Di seguito sono illustrate le possibili richieste da parte delle Organizzazioni già certificate da Autenticert e le modalità di gestione da parte di Autenticert, delle stesse.

19.1 Cessione di Ramo d'Azienda e/o Subentro nella Concessione Demaniale

Riguardo a questa problematica i casi possibili sono:

- cessione di tutto il ramo d'azienda certificato: si procede alla revoca del certificato senza effettuazione di audit;
- cessione di parte del ramo d'azienda certificato: si procede alla riduzione dello scopo relativo alle attività cedute senza effettuazione di audit.
- subentro totale nella concessione demaniale marittima (incluso il caso di sub-concessione ex art. 45-bis Cod. Nav.): si procede alla revoca del certificato; il soggetto subentrante può presentare nuova domanda di certificazione ai sensi del § 7.1.

19.2 Conferimento in Toto d'Azienda

Si procede alla revoca del certificato senza effettuazione di audit.

19.3 Variazioni di scarsa rilevanza sulla certificazione

19.3.1 Cambio di denominazione sociale

L'Organizzazione ha variato la denominazione così come si evince da visura camerale esibita in sede di audit ed inviata a Autenticert in precedenza, senza altre modifiche: si procede all'emissione di nuovo certificato.

19.3.2 Trasformazione

L'Organizzazione ha modificato esclusivamente il tipo di società (es. da società di persone a società di capitali), si procede all'emissione di nuovo certificato.

Premesso che per sede legale si intende quella riportata nella visura camerale, mentre l'operativa è la sede dove si svolgono di fatto le attività, nel caso che le due siano distinte vale quanto appresso riportato:

19.3.3 Cambio di Sede Legale

L'Organizzazione ha variato la sola sede legale, si procede all'emissione di nuovo certificato.

19.3.4 Cambio di Sede Operativa

L'Organizzazione ha variato la sede operativa:

- si procede ad un Audit Supplementare con emissione di un nuovo certificato se la richiesta è a cavallo tra due visite;
- si procede ad un Audit di sorveglianza con emissione di un nuovo certificato se la richiesta è a ridosso dell'audit di sorveglianza. In questo caso, a prescindere da quanto riportato nel Programma degli Audit di Sorveglianza, saranno sempre verificati i requisiti strutturali, di sicurezza e di erogazione dei servizi dello stabilimento balneare.

Nel caso che sede legale e sede operativa coincidano vale quanto descritto per la variazione della sede operativa.
L'emissione del Certificato è subordinata alla decisione del Comitato di Delibera.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione