

 QGEST Organismo di Certificazione	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-09 (UNI 11911)		
		Ed. 1	rev. 02	13.07.2026

INDICE

1. Introduzione
2. Riferimenti normativi
3. Termini e definizioni
4. Procedura di certificazione
 - 4.1 Richiesta di offerta di certificazione
 - 4.2 Riesame della domanda di certificazione
 - 4.3 Pianificazione dell'Audit
 - 4.4 Audit Iniziale
5. Mantenimento della certificazione
 - 5.1 Sorveglianza presso l'Organizzazione
 - 5.2 Audit supplementari
6. Rinnovo della certificazione
7. Riesame, decisione relativa alla certificazione e rilascio del certificato di conformità
8. Validità del certificato
9. Modifica della certificazione
 - 9.1 Sospensione del certificato
 - 9.2 Ripristino del certificato
 - 9.3 Revoca del certificato
 - 9.4 Rinuncia al certificato
 - 9.5 Modifica del certificato
 - 9.6 Integrazione con UNI ISO 13009
10. Certificazioni di gruppi, consorzi o reti di operatori balneari
11. Dichiarazione di qualificazione dello stabilimento balneare
12. Uso del certificato e del logo/marchio Qgest e del marchio UNI
13. Reclami e ricorsi
14. Contenuti del Regolamento

Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Redatto (RSQ) Dott.ssa M. Mazzotta	Verificato (DT) Dott. A. Trapanà	Approvato (DG) Ing. S. Russo
1	00	01/04/2025	Prima emissione del documento			
1	01	03/10/2025	Chiusura rilievo analisi documentale Accredia			
1	02	13/07/2026	Gestione rilievi audit interni 08-09/07/26 e allineamento Circolare Accredia 15/2026 del 17.04.2026			

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)		
			Ed. 1	rev. 02	13.07.2026

1. Introduzione

Nel presente Regolamento sono definite le procedure che Qgest applica ai fini della certificazione legata agli stabilimenti balneari, in conformità alla norma UNI 11911:2023.

La norma stabilisce i requisiti e le raccomandazioni per gli operatori del settore turistico-balneare che vogliano qualificare i servizi/dotazioni di uno stabilimento balneare al fine di favorire una scelta consapevole da parte degli utenti in funzione delle peculiarità del luogo, degli spazi e delle caratteristiche delle infrastrutture tangibili e intangibili durante il periodo di apertura della stagione balneare.

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

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

Infine, la norma non si applica agli impianti natatori finalizzati unicamente alle attività agonistiche o all'agonismo.

2. Riferimenti normativi

- UNI 11911:2023 Stabilimenti balneari - Requisiti e raccomandazioni per l'esercizio dell'attività
- UNI 11312-1 Qualità nei servizi – Audit in incognito (Mystery audit) – Parte 1: requisiti e linee guida del processo
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- UNI ISO 13009 Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia
- UNI ISO 21902:2022 Turismo e servizi correlati - Turismo accessibile per tutti - Requisiti e raccomandazioni
- UNI ISO 21542 Edilizia - Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito
- UNI CEI EN 17210 Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito - Requisiti funzionali
- UNI/PdR 92 Stabilimenti balneari - Linee guida per la sostenibilità ambientale, l'accessibilità, la qualità e la sicurezza dei servizi
- ISO 9000:2005 Sistemi di gestione della qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la qualità – requisiti
- UNI ISO 45001:2018 Sistemi di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – requisiti e guida per l'uso
- D. Lgs. n. 81 del 09.04.2008 Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro
- <https://www.portaleacque.salute.gov.it/PortaleAcquePubblico/>
- D.M. 94 del 06.10.2009 Determinazione dei requisiti per l'iscrizione nell'elenco prefettizio del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi, le modalità per la selezione e la formazione del personale, gli ambiti applicativi e il relativo impiego
- Regolamenti Tecnici degli Enti di Accreditamento
- Norme tecniche UNI applicabili al settore degli stabilimenti balneari – documento informativo rev_20250429
- Regolamento Generale e Regolamenti specialistici di Qgest

Per i riferimenti normativi non datati vale l'ultima edizione del documento a cui si fa riferimento, compresi gli aggiornamenti.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)	
			Ed. 1	rev. 02 13.07.2026

3. Termini e definizioni

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

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

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

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

Gestore: Soggetto responsabile della conduzione dello stabilimento balneare.

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

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

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

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

Servizio accessorio: Servizio aggiuntivo al servizio principale.

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

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

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

Stabilimento balneare: Struttura turistico-ricreativa attrezzata per la balneazione in sicurezza.

4. Procedura di certificazione

4.1 Richiesta di offerta di certificazione

Possono richiedere la certificazione gli operatori del settore turistico-balneare che vogliano qualificare i servizi/dotazioni di uno stabilimento balneare, che forniscano servizi principali ed accessori alla balneazione e che gestiscano uno stabilimento balneare che ricada nella classificazione ATECO 93.29.20.

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

In caso di operatori organizzati in gruppi, consorzi o strutture analoghe, la certificazione resta riferita ai singoli stabilimenti balneari, in quanto il servizio è intrinsecamente legato al sito e alla relativa concessione. In coerenza con tale impostazione, non risultano quindi applicabili approcci di certificazione multisito o basati su campionamento.

Tra i soggetti intestatari della certificazione possono rientrare anche le organizzazioni individuate dall'art. 45-bis del Codice della Navigazione, che gestiscono stabilimenti balneari in qualità di sub-concessionari. 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; in tal caso, il subappalto

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)	
			Ed. 1	rev. 02 13.07.2026

dovrà essere espressamente indicato nello scopo del certificato.

Un'organizzazione che desideri ottenere il rilascio del certificato di conformità dovrà inviare a **Qgest**, mediante la compilazione di un modello di Acquisizione dati iniziali (**PPS-01**), disponibile sul sito internet, gli elementi essenziali propri dell'organizzazione stessa e delle attività connesse ai servizi offerti da certificare oltre ad altre informazioni necessarie per determinare la fattibilità del processo, tra cui, solo a titolo di esempio:

- il campo di applicazione della certificazione;
- l'anagrafica aziendale, sedi in cui la stessa opera, codici ATECO ecc.;
- l'elenco dei servizi offerti distinguendoli tra quelli "principali" e quelli "accessori";
- le tipologie delle infrastrutture distinte tra permanenti e temporanee;
- le risorse umane utilizzate distinte tra full time, part time e stagionali.

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

Le informazioni acquisite mediante il suddetto modello consentono a **Qgest** di verificare preventivamente l'applicazione di alcuni requisiti e di preparare un'offerta economica (**Mod. PPS/02**) coerente con le effettive dimensioni dell'organizzazione, con le tipologie di servizio erogato e con il campo di applicazione della certificazione.

L'offerta di certificazione, in base al Tariffario in vigore, viene determinata tenendo conto di tempi riportati nella Circolare Tecnica DC n. 15/2026 di Accredia in sostituzione della Circolare Tecnica DC n. 17/2025 – Aggiornamento disposizioni in merito all'accreditamento, ambito ISO/IEC 17065:2012, per la certificazione di servizio ai sensi della norma UNI ISO 13009:2018 e ai sensi della UNI 11911:2023.

L'offerta indicherà anche una previsione dei tempi (espressi in giorni/uomo) per le attività di valutazione presso l'organizzazione. Qualora l'offerta venga accettata, **Qgest** si riserva di modificare i prezzi e le giornate uomo di valutazione indicati in offerta a seguito dei cambiamenti dovuti a modifiche sostanziali dell'oggetto di certificazione.

Le organizzazioni devono formalizzare il contratto mediante l'accettazione dell'offerta proposta da **Qgest** con l'apposizione del timbro e la sottoscrizione del Legale Rappresentante o Suo delegato.

Il contratto stipulato tra **Qgest** e l'organizzazione comprende l'attività di certificazione, il successivo mantenimento ed il rinnovo triennale.

4.2 Riesame della domanda di certificazione

La responsabilità dell'analisi e del riesame della domanda è affidata al responsabile di schema che, oltre a possedere conoscenze delle norme di riferimento e regolamenti applicabili della documentazione di sistema dell'organismo, conosce i processi produttivi ed il settore merceologico dell'organizzazione potenziale cliente.

La registrazione dell'analisi preliminare della domanda avviene mediante il modello **PPS-04** "Gestione Programma di audit" nella sezione dedicata alla parte preliminare.

Pertanto, per ciascun cliente, l'organismo esegue il riesame della domanda sulla scorta dei dati ricevuti mediante il modello **PPS-01** e dallo scambio di informazioni di dettaglio (registrate sul modello **PPS-04** nella sezione analisi preliminare) che possano concorrere ad identificare tutte le aree di interesse del cliente e le caratteristiche generali della sua organizzazione, dei siti, della complessità tecnologica, dei processi, di eventuali outsourcing e servizi di consulenza, per assicurarsi che:

1. le informazioni ricevute ed acquisite siano sufficienti per condurre un audit completo;

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-09 (UNI 11911)		
			Ed. 1	rev. 02
				13.07.2026

2. siano stabiliti e documentati i requisiti di certificazione;
3. siano stati risolti tutti gli eventuali dubbi o incertezze interpretative tra OdC ed organizzazione;
4. sia verificata la disponibilità di competenze adeguate a una valutazione autorevole;
5. tutte le variabili siano state prese in debita considerazione (p.e. aspetti legali che impattano nel prodotto/servizio/processo, aspetti di sicurezza, lingua, ecc.);
6. tutti gli elementi di riesame siano documentati e registrati.

L'esito del riesame della domanda può essere una decisione di accettazione ovvero di rifiuto. Nell'ipotesi di rifiuto della domanda di certificazione a valle del riesame, l'OdC dovrà documentare le motivazioni e renderle note all'organizzazione.

Nell'ipotesi di accettazione della domanda di certificazione, il responsabile di schema provvede alla redazione del programma di Audit (**PPS-04**) e stabilisce le competenze necessarie sia per la conduzione dell'audit che per la decisione per la certificazione, fissando un giudizio di fattibilità in ordine alle modalità e tempi di esecuzione di audit che consideri i seguenti fattori:

- Il campo di applicazione della certificazione richiesta;
- I requisiti della norma applicabile;
- Il codice Ateco di riferimento;
- La dimensione e la complessità organizzativa;
- Il contesto tecnologico e legislativo;
- L'affidamento all'esterno di attività incluse nel campo di applicazione richiesto;
- I risultati degli audit precedenti (specialmente in caso di cambio marchio);
- Il numero dei servizi base e dei servizi aggiuntivi offerti dal cliente;
- disponibilità di valutatori Qgest qualificati nel settore di azione di riferimento;
- informazioni relative a possibili conflitti di interesse;
- notizie ed informazioni di dominio pubblico (siti internet, associazioni di categoria, ecc.).

Il programma di audit comprenderà un audit iniziale, un audit di sorveglianza nel primo (entro 12 mesi dall'audit iniziale), uno nel secondo anno ed un audit di ricertificazione (rinnovo) al terzo anno da svolgersi prima della scadenza del certificato.

In occasione del riesame della domanda, Qgest potrà verificare l'opportunità e la fattibilità di svolgere le attività di audit in diverse modalità. La verifica di Certificazione Iniziale di norma viene eseguita presso la sede dell'organizzazione (on site) salvo organizzazioni di piccole dimensioni, con processi e/o servizi semplici e ripetitivi, per i quali, dopo attenta valutazione iniziale, sarà possibile eseguire una parte delle attività a livello documentale presso la sede dell'organismo (off site) ovvero utilizzare nuove modalità di indagine e valutazione come introdotte dalle linee guida per audit di sistemi di gestione UNI CEI EN ISO 19011:2026.

I processi di Programmazione, Pianificazione e Conduzione dell'audit in modalità a distanza sono regolati mediante adeguate Istruzioni Tecniche e procedure operative definite da Qgest.

Qgest provvede all'analisi ed alla valutazione dei rischi ed opportunità per la conduzione di audit a distanza mediante apposita check list all'interno del Modello **PPS-04**.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)	
			Ed. 1	rev. 02 13.07.2026

In linea di massima, Qgest ritiene poco percorribile l'esecuzione dell'audit da remoto – in relazione alla valutazione della conformità di prodotti, processi e servizi - in quanto una completa e coerente valutazione dei relativi processi può avvenire esclusivamente in campo, fatto salvo per le ipotesi già sopra descritte.

4.3 Pianificazione dell'audit

A valle dell'accettazione dell'offerta e quindi della firma del contratto, Qgest seleziona il Team che eseguirà le attività di valutazione ed il personale che eseguirà il riesame tecnico indipendente, sulla base della conoscenza, abilità e competenze necessarie.

Il team deve essere indipendente da tutti gli aspetti legati alla gestione dei servizi offerti dall'organizzazione e i suoi componenti non dovranno aver svolto alcuna attività di consulenza per l'ottenimento della certificazione, in conformità alla Politica ed alle procedure adottate da Qgest ed approvate dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

Ogni componente incaricato firmerà la lettera di incarico (**Mod. PSS-05**) dichiarando l'assenza dei conflitti di interesse e l'impegno alla riservatezza.

Qgest comunicherà all'organizzazione (**Mod. PPS-06B**) i nomi dei componenti del team che svolgeranno le diverse attività; l'organizzazione può recusare uno o tutti i nominativi dei componenti del team entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, giustificandone i motivi.

Qgest ricostituirà il team qualora ritenesse condivisibili le ragioni che ne hanno determinato la ricusazione.

Il gruppo di verifica può essere composto anche da auditors/ispettori non dipendenti da Qgest, ma del cui operato è responsabile.

Per il dettaglio relativo ai criteri di competenza del gruppo di verifica si faccia riferimento alla **IT-14** Linee guida valutazione norma UNI 11911:2023.

Si specifica che la norma internazionale si applica alle spiagge durante la stagione balneare.

Alla luce del parere UNI sull'interpretazione della norma UNI 11911 e UNI ISO 13009, le verifiche iniziali e di sorveglianza/rinnovo possono essere effettuate anche al di fuori della stagione balneare, a condizione che i servizi principali e accessori inclusi nel campo di applicazione della certificazione siano effettivamente operativi e pertanto oggettivamente verificabili al momento dell'audit.

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

Si specifica che la durata della stagione balneare è definita dalle ordinanze delle Autorità Competenti (Capitanerie di Porto, Regioni e Comuni). Nei periodi di apertura degli stabilimenti, al di fuori della balneazione stagionale, l'attività di audit riguarderà esclusivamente i servizi effettivamente operativi. Pertanto, la certificazione può essere rilasciata solo qualora risultino operativi tutti i servizi obbligatori previsti dalla norma; eventuali servizi accessori non attivi durante l'audit devono essere esclusi dal campo di applicazione e indicati nel certificato.

I servizi offerti da terzi, sui quali l'operatore balneare non esercita alcun controllo diretto, non possono rientrare nel campo di applicazione della certificazione.

Qgest si assicurerà in fase di pianificazione del rispetto di tali circostanze.

4.4 Audit Iniziale

L'obiettivo dell'audit iniziale è quello di verificare la corretta ed efficace gestione dei servizi offerti per le attività incluse nel campo di applicazione della certificazione per conformità alla norma UNI 11911:2023.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-09 (UNI 11911)	Ed. 1	rev. 02	13.07.2026

L'audit iniziale viene condotta sulla documentazione che il richiedente mette a disposizione del Gruppo di Verifica e ha lo scopo di verificare l'applicazione di quanto contenuto nella documentazione tecnica del servizio da certificare e dei requisiti di certificazione richiesti.

I documenti devono in generale contenere: **a)** le informazioni richieste e necessarie per dimostrare la conformità dei servizi erogati dall'operatore balneare ai requisiti dello standard UNI 11911:2023 in coerenza con il campo di applicazione applicabile; **b)** la descrizione dei mezzi attraverso i quali l'organizzazione sia in grado di dimostrare e tenere sotto controllo la conformità dei propri servizi (piano dei controlli, piano delle emergenze, piano delle manutenzioni, procedure operative, istruzioni, registrazioni) rispetto ai requisiti previsti dal documento normativo, ai requisiti per la certificazione emessi da Qgest e dagli Enti di accreditamento, nonché rispetto agli eventuali requisiti di tipo legale.

Qualora il campo di applicazione della certificazione dovesse richiedere lo svolgimento di prove e/o esami di laboratorio, Qgest si avvarrà esclusivamente di strutture accreditate dal sistema nazionale ovvero, qualora le prove Trattandosi della valutazione di servizi, la verifica è effettuata nei luoghi di erogazione con controlli diretti a giudicare la corrispondenza delle caratteristiche dei servizi erogati con quanto dichiarato nel documento di riferimento per la certificazione.

In talune circostanze, legate ad eventi eccezionali che ne impediscano o rendano sconsigliato lo svolgimento in presenza e/o su motivata richiesta da parte del cliente, l'audit iniziale potrà essere svolto con collegamento da remoto mediante l'utilizzo di sistemi video che consentano l'osservazione diretta del sito.

Qualora lo ritenesse opportuno al fine di garantire la conformità del servizio ai requisiti della norma, Qgest può affidare all'esterno alcune attività di prova richieste (p.e. l'analisi delle acque di balneazione) ovvero può richiedere all'organizzazione cliente di fornire evidenza dell'esecuzione di tali prove, in entrambi i casi i laboratori che eseguono le prove devono rispettare ed essere accreditate secondo le norme ISO/IEC 17025.

Al termine della visita, viene consegnato all'organizzazione un rapporto (**Mod. PSS-09-1B**) che comprende eventuali non conformità e/o raccomandazioni riscontrate.

Le Non Conformità possono essere maggiori (NC+) o minori (NC-):

La NC+ si ha quando si registra:

- la totale assenza di applicazione di uno o più requisiti della norma di riferimento;
- una situazione tale da provocare una deficienza grave;
- il mancato rispetto di uno o più requisiti del presente regolamento.

La NC- si ha quando si registra una circostanza, tra quelle citate al punto precedente per le non conformità maggiori, giudicate non particolarmente rilevanti ai fini della conformità.

Il modello del rapporto dovrà consentire all'organizzazione di annotare eventuali riserve od osservazioni, circa il merito del contenuto del rapporto.

Il rapporto può essere successivamente confermato da Qgest tramite una comunicazione scritta, in assenza il rapporto si ritiene confermato dopo sette giorni lavorativi dalla sua consegna all'Organizzazione.

In presenza di non conformità minori l'organizzazione, dopo aver analizzato le cause delle non conformità, deve proporre a Qgest, entro la data indicata sul rapporto stesso, i necessari trattamenti delle non conformità nonché le necessarie azioni correttive/misure ed i tempi previsti per la loro attuazione (**Mod. PSS-10**).

L'analisi delle azioni correttive previste e la valutazione della relativa efficacia viene osservata da Qgest nel corso dell'audit successivo. Qualora Qgest e/o il responsabile del team di valutazione non dovessero condividere le azioni ed i tempi proposti, verrà inviata comunicata scritta da Qgest all'organizzazione (**Mod. PSS-10**).

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-09 (UNI 11911)	Ed. 1	rev. 02	13.07.2026

In presenza di non conformità maggiori, entro tre mesi Qgest può effettuare un audit supplementare finalizzato ad accertare la corretta applicazione delle azioni correttive proposte.

A buon esito di tale audit il processo di certificazione può continuare.

Qualora il suddetto termine sia superato, si devono effettuare nuovamente gli accertamenti di cui al paragrafo precedente entro un termine di sei mesi dalla data della non conformità, oltre tale termine Qgest considererà chiusa la pratica di certificazione, addebitando i tempi e le spese sostenute sino a quel momento.

In tali casi l'organizzazione che desidera proseguire con la certificazione deve presentare una nuova richiesta e ripetere l'iter certificativo.

I suddetti termini temporali possono in casi particolari essere variati su richiesta motivata dell'organizzazione, a giudizio di Qgest.

A completamento, con esito favorevole, dei precedenti accertamenti e previo riesame da parte del Responsabile di Schema e/o di Pratica, nonché l'approvazione da parte del Comitato di Delibera, è rilasciato all'organizzazione un certificato di conformità con validità di tre anni.

5. Mantenimento della certificazione

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

Durante il periodo di validità del certificato di conformità, l'organizzazione deve mantenere inalterate le condizioni che hanno consentito la concessione della certificazione stessa.

5.1 Sorveglianza presso l'Organizzazione

Gli audit periodici sono effettuati tramite una visita sul sito dell'organizzazione.

Qgest effettua audit periodici di mantenimento e comunica all'organizzazione i risultati dei suoi accertamenti con le modalità già indicate al capitolo precedente. Gli audit di mantenimento devono essere effettuati annualmente, garantendo nel ciclo di certificazione la copertura integrale dei requisiti di governance/trasversali e servizi (principali e accessori). La durata dei mantenimenti e del rinnovo è uguale alla durata della verifica iniziale.

Durante le visite sul sito saranno inoltre riesaminate le azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit e le modalità di comunicazione della certificazione.

La validità del certificato è confermata, a seguito dell'esito positivo dell'attività di mantenimento.

5.2 Audit supplementari

Qgest si riserva di effettuare audit sul sito e/o controlli aggiuntivi, rispetto a quelli previsti dal programma triennale, presso l'organizzazione:

- a) nel caso gli pervengano reclami o segnalazioni, ritenute particolarmente significativi, relativi alla rispondenza ai requisiti della norma di riferimento ed al presente Regolamento;
- b) in relazione a cambiamenti intervenuti nell'organizzazione;
- c) nel caso di sospensione della certificazione.

In caso di rifiuto, senza valide motivazioni da parte dell'organizzazione, a svolgere l'audit supplementare, Qgest può avviare l'iter di sospensione della certificazione nei casi di cui ai punti a) e b) mentre nell'ipotesi del caso c) provvede alla revoca del certificato.

6. Rinnovo della certificazione

Il contratto con Qgest si intende tacitamente rinnovato, salvo che non siano intervenute modifiche importanti

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)	
			Ed. 1	rev. 02 13.07.2026

nell'organizzazione e nel campo di applicazione del certificato che rendano necessario un riesame.

L'organizzazione deve contattare **Qgest** con anticipo di circa tre mesi rispetto alla data prevista sul programma di audit triennale in suo possesso.

Se il contratto precedente non è più valido, il rapporto tra **Qgest** e l'organizzazione è gestito con le stesse modalità riportate al paragrafo 4.

L'audit di rinnovo ha la finalità di confermare il mantenimento della conformità alla norma di riferimento relativa dell'accessibilità dei servizi offerti dall'Organizzazione.

L'audit di ricertificazione è effettuato mediante una visita sul sito dell'organizzazione.

Qgest effettua l'audit di rinnovo e comunica all'organizzazione i risultati dei suoi accertamenti con le modalità già indicate nei capitoli precedenti, per quanto applicabile.

Nel corso dell'audit di rinnovo, saranno valutate le azioni correttive/miglioramento intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit e le modalità di comunicazione della certificazione.

In presenza di non conformità minori l'organizzazione, dopo aver analizzato le cause delle non conformità deve proporre a **Qgest**, entro la data indicata sul rapporto stesso, i necessari trattamenti delle non conformità nonché le necessarie azioni correttive/misure ed i tempi previsti per la loro attuazione.

Qualora non si concordasse con le proposte ed i tempi previsti per l'attuazione **Qgest** invierà una comunicazione scritta all'Organizzazione.

In presenza di non conformità maggiori, **Qgest** può effettuare un audit supplementare finalizzata ad accertare la corretta applicazione delle azioni correttive proposte.

L'iter di ricertificazione deve necessariamente concludersi, con esito positivo, prima della data di scadenza riportata sul certificato, che non può essere prorogata da parte di **Qgest**.

7. Riesame, decisione relativa alla certificazione e rilascio del certificato di conformità

A completamento, con esito favorevole, dell'audit e previo riesame da parte del Responsabile di Schema e/o Responsabile di Pratica ed approvazione da parte del Comitato di Delibera (Mod. PSS-04), viene rimesso il certificato di conformità (Mod. PSS-11) con validità di tre anni.

La conferma dell'approvazione del rinnovo da parte di **Qgest**, con conseguente rilascio del certificato, è inviata per iscritto all'organizzazione.

La stessa procedura viene eseguita anche in fase di mantenimento e di rinnovo della certificazione.

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

- il perimetro e l'applicabilità dello schema di certificazione, con la definizione degli indirizzi legali e operativi della/e sede/i dell'organizzazione;
- la mappatura dei servizi svolti dall'organizzazione, identificati usando le stesse diciture della Circolare Tecnica DC n. 15/2026 di Accredia in sostituzione della Circolare Tecnica DC n. 17/2025 – Aggiornamento disposizioni in merito all'accreditamento, ambito ISO/IEC 17065:2012, per la certificazione di servizio ai sensi della norma UNI ISO 13009:2018 e ai sensi della UNI 11911:2023;
- la registrazione delle evidenze in apposite check-list/documenti di supporto per il gruppo di audit. Tale documentazione deve tenere conto del grado di applicazione dei requisiti definiti nello schema di certificazione (**Mod. PSS-07B**).

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)	
			Ed. 1	rev. 02 13.07.2026

8. Validità del certificato

La validità nel tempo del certificato di conformità è di 3 anni dalla data di emissione ed è subordinata al rispetto dei requisiti verificati durante gli audit annuali di mantenimento.

Il certificato di conformità (**Mod. PSS-14**) contiene almeno i seguenti elementi:

- il numero identificativo univoco del certificato;
- la ragione sociale del soggetto destinatario del certificato;
- la sede legale e le eventuali sedi operative rientranti nel campo di applicazione;
- attività svolta: es. attività di balneazione, inclusi i servizi offerti (servizi accessori: es. piscina, ristoro, ludico ricreativi, benessere). In particolare, verranno specificati i servizi (elencati ai par. 5 e 6 della norma UNI 11911) verificati durante l'audit iniziale.

Per l'individuazione della denominazione, della tipologia e dell'obbligatorietà o meno dei servizi, si faccia unicamente riferimento all'Allegato 1 – Requisiti ed evidenze minime alla Circolare Tecnica DC n. 15/2026 di Accredia;

- la norma di certificazione, completa di anno di edizione;
- la data di emissione;
- la sua validità e scadenza;
- la firma della direzione di Qgest.

Nel certificato sono riportati esclusivamente i servizi operativi oggetto di verifica, ed eventuali accessori, tra quelli elencati nella Colonna "Area tematica" dell'All. 1 sopra citato.

Sebbene sia già stato esplicitato al paragrafo 4.3, si ribadisce che la durata della stagione balneare è definita dalle ordinanze delle Autorità Competenti (Capitanerie di Porto, Regioni e Comuni). Nei periodi di apertura degli stabilimenti, al di fuori della balneazione stagionale, l'attività di audit riguarderà esclusivamente i servizi effettivamente operativi. Pertanto, la certificazione può essere rilasciata solo qualora risultino operativi tutti i servizi obbligatori previsti dalla norma; eventuali servizi accessori non attivi durante l'audit devono essere esclusi dal campo di applicazione e indicati nel certificato.

Se uno o più dei servizi offerti vengono erogati da terzi, sotto il controllo dell'operatore balneare, Qgest lo dichiarerà esplicitamente all'interno del certificato.

Invece, i servizi erogati da terzi sui quali l'operatore balneare non esercita alcun tipo di controllo diretto, non possono rientrare nel campo di applicazione della certificazione. Qgest riporterà tali esclusioni all'interno del certificato.

Tale esclusione non è ammissibile per i servizi principali indicati nell'All. 1 sopra citato.

I servizi offerti da terzi, sui quali l'operatore balneare non esercita alcun controllo diretto, non possono rientrare nel campo di applicazione della certificazione.

Qualora l'organizzazione non ottenga la riemissione del certificato entro i termini di scadenza dello stesso, la relativa certificazione deve ritenersi scaduta a partire dal giorno successivo alla data di scadenza riportata sul certificato.

L'Organizzazione che, dopo la data di scadenza del certificato intenda nuovamente accedere alla certificazione, deve presentare una nuova domanda seguendo, di regola, l'intero iter previsto per la certificazione.

9. Modifica della certificazione

9.1 Sospensione del certificato

La validità della certificazione rilasciata può essere sospesa in accordo a quanto previsto dal Regolamento Generale di Qgest e nei seguenti casi specifici:

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)	
			Ed. 1	rev. 02 13.07.2026

- se l'organizzazione non consente la conduzione degli audit di mantenimento in base alle frequenze richieste e definite nel programma degli audit;
- se sono riscontrate delle non conformità minori non risolte entro i tempi stabiliti da Qgest;
- se l'organizzazione non ha rispettato i termini fissati per la comunicazione delle azioni correttive, a seguito di non conformità segnalate sul rapporto di verifica;
- se l'organizzazione ha effettuato importanti ristrutturazioni interne al sito/i, o si è trasferita in un altro sito/i, senza segnalare tali varianti a Qgest;
- in presenza di significative modifiche al servizio certificato che non siano state comunicate ed accettate da Qgest;
- riscontro di gravi reclami pervenuti a Qgest;
- in ogni altra circostanza che Qgest, a suo giudizio, ritenga abbia un'influenza negativa sulla conformità dell'Organizzazione e dei servizi certificati.

La sospensione è notificata per iscritto all'organizzazione, precisando le condizioni per il ripristino della certificazione e il termine entro il quale devono essere attuate.

9.2 Ripristino del certificato

Se la sospensione è stata motivata da esito negativo dell'audit, allora il ripristino della certificazione è subordinato all'accertamento dell'eliminazione delle carenze che ne hanno determinato la sospensione mediante un audit supplementare, svolto entro un termine massimo di 30 giorni dalla sospensione, che abbia avuto esito positivo.

Nel caso in cui i motivi della sospensione non vengano rimossi entro il termine sopraindicato, il certificato viene revocato.

9.3 Revoca del certificato

La validità della certificazione rilasciata può essere revocata in accordo a quanto previsto dal Regolamento Generale di Qgest oltre che nei seguenti casi specifici:

- quando si verifichino circostanze, quali quelle citate in 9.1 per la sospensione, che siano giudicate particolarmente gravi;
- se sono riscontrate delle non conformità maggiori durante gli audit di mantenimento;
- nel caso in cui l'organizzazione utilizzi in modo improprio o ingannevolmente la certificazione ottenuta;
- nel caso in cui l'audit supplementare di ripristino della sospensione abbia avuto esito negativo e le non conformità non siano state rimosse.

La revoca e le relative motivazioni sono notificate per iscritto all'organizzazione.

9.4 Rinuncia al certificato

L'organizzazione può presentare formale richiesta a Qgest di rinuncia alla certificazione che, al momento della ricezione di tale comunicazione, avvia l'iter per rendere lo stato del certificato non valido.

9.5 Modifica del certificato

L'organizzazione in possesso della certificazione di conformità può richiedere una modifica o estensione della stessa presentando nuovamente l'apposito modulo di acquisizione dati iniziali compilato in tutte le sue parti.

Qgest si riserva di esaminare caso per caso le richieste e di decidere le modalità di valutazione ai fini del rilascio di un nuovo certificato di conformità.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)	
			Ed. 1	rev. 02 13.07.2026

L'organizzazione deve comunicare tempestivamente a Qgest eventuali cambiamenti intervenuti su aspetti che possono influenzare la conformità del servizio e dell'organizzazione.

Queste disposizioni riguardano, per esempio, variazioni relative:

- allo stato legale, commerciale, organizzativo o alla proprietà;
- all'organizzazione e alla gestione, (ad es. responsabili chiave o personale tecnico, processo decisionale);
- ai siti;
- al campo di applicazione delle attività coperte dalla certificazione;
- a cambiamenti significativi nella gestione dell'accessibilità dei servizi offerti.

Qgest si riserva di effettuare audit supplementari presso l'organizzazione nel caso in cui le modifiche comunicate siano ritenute particolarmente significative ai fini del mantenimento della conformità ai requisiti della prassi di riferimento e al presente regolamento ovvero di revisionare le condizioni economiche.

9.6 Integrazione con UNI ISO 13009

Qualora un operatore balneare, in fase iniziale o già certificato UNI 11911, richieda la certificazione secondo la norma UNI ISO 13009, Qgest eseguirà una verifica specifica integrata con l'audit iniziale, di sorveglianza o di rinnovo già pianificato. La durata della verifica di integrazione è di **0,5 gg/u**, da aggiungere alla durata dell'audit calcolata secondo IT-14 Tariffario di riferimento applicato da Qgest UNI 11911:2023.

Al termine della valutazione, previo esito positivo e delibera favorevole, Qgest emetterà un nuovo certificato in riferimento alla norma richiesta.

10. Certificazioni di gruppi, consorzi o reti di operatori balneari

Nel caso in cui la certificazione riguardi più operatori balneari riuniti in gruppi, consorzi o strutture analoghe, il certificato potrà riportare (a discrezione di Qgest), oltre ai dati dei singoli stabilimenti certificati, anche quelli dell'organizzazione capogruppo (holding, capogruppo o consorzio). Qualora Qgest decidesse di riportare tale informazione, la stessa verrà formulata in modo da evitare errori interpretativi rispetto al soggetto certificato.

11. Dichiarazione di qualificazione dello stabilimento balneare

Qgest potrà, a sua discrezione, decidere di allegare al certificato la dichiarazione di qualificazione dello stabilimento balneare (**Mod. PPS-15**), priva di ogni logo che possa indurre a considerare che la stessa sia stata rilasciata sotto accreditamento.

Il prerequisito per la qualificazione è l'ottenimento della certificazione accreditata.

La qualificazione non è eseguita sotto accreditamento.

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

Sono previste 4 fasce corrispondenti alla valutazione di:

1) Una stella

Per ottenere la qualifica Una Stella, lo stabilimento balneare deve dimostrare di aver ottemperato a tutti i requisiti obbligatori della norma UNI 11911;

2) Due stelle

3) Tre stelle

4) Quattro stelle

per ottenere le qualifiche superiori, lo stabilimento balneare, oltre che ottemperare ai requisiti obbligatori, deve

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI STABILIMENTI BALNEARI UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-09 (UNI 11911)	
			Ed. 1	rev. 02 13.07.2026

dimostrare di rispettare i requisiti migliorativi elencati secondo i criteri che sono indicati per ciascun servizio. Nel loro complesso non devono risultare inferiori al 65% sul totale considerato.

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

Il totale dei requisiti migliorativi in possesso dello stabilimento balneare può essere inferiore al 35% rispetto a quanto richiesto nel prospetto E (esempio: per il Due Stelle i requisiti richiesti sono in totale 14, quindi al minimo è richiesta l'implementazione di 9 requisiti).

12. Uso del certificato e del logo/marchio Qgest e del marchio UNI

Qgest provvede a sottoscrivere l'accordo di utilizzo del Marchio UNI "Servizi" e deve disporre di regole che consentano all'organizzazione di dichiarare la propria conformità allo schema di certificazione pertinente.

Qgest esplicita le regole per la concessione della licenza d'uso del proprio marchio di certificazione di servizio che ne preveda l'utilizzo combinato al Marchio UNI "Servizi" nel REG-06 Regolamento di Certificazione 17065, nei Regolamenti particolari di schema e nel REG-02 Uso del marchio Qgest (pubblicato sul sito <http://www.qgest.it/>).

L'utilizzo combinato del marchio dell'OdC e del Marchio UNI "Servizi" è consentito a partire dalla data di emissione del certificato da parte di Qgest.

Nota: Il Marchio di conformità UNI "Servizi" ha lo scopo di attestare che i requisiti del servizio certificato siano stabiliti dall'UNI tramite la pubblicazione di norme o prassi di riferimento e che l'OdC operi sotto accreditamento.

13. Reclami e ricorsi

Qgest esamina e tratta sia i reclami ricevuti dai Clienti e relativi ai servizi resi da Qgest, sia quelli relativi a servizi e prodotti resi dai propri Clienti al mercato e agli utilizzatori.

Tutti i reclami che pervengono a Qgest, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti da Qgest stessa (mai da personale esterno), che è l'unica responsabile delle decisioni eventualmente prese a riguardo. Nell'eventualità di segnalazioni verbali o telefoniche, chiunque riceva tale reclamo deve a richiedere al reclamante una formalizzazione scritta dello stesso.

Per quanto invece riguarda i ricorsi, possono essere presentati solo dall'Organizzazione che è stata oggetto della valutazione di conformità effettuata da Qgest, e vengono presi in considerazione solo per i seguenti casi:

- Respinta della richiesta di certificazione;
- Sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione.

La gestione dei reclami e ricorsi è esplicitata nel REG-06 Regolamento Certificazione 17065, consultabile e scaricabile dal sito www.qgest.it.

14. Contenuti del Regolamento

All'interno dell'offerta Qgest specifica che il presente Regolamento Specifico, nonché il REG-06 Regolamento Certificazione 17065, è a disposizione sul sito internet dell'organismo (www.qgest.it), allo scopo di permettere all'Organizzazione di conoscere quali siano i suoi diritti/doveri legati all'accettazione dell'offerta.

Oppure, su richiesta, sarà inviato a mezzo mail in modo da poterne prendere visione prima della domanda di certificazione o dell'accettazione dell'offerta.