

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

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
 - 4.4.1 Verifica documentale
 - 4.4.2 Audit in campo presso l'organizzazione
5. Mantenimento della certificazione
 - 5.1 Sorveglianza presso l'Organizzazione
 - 5.2 Audit supplementari
6. Rinnovo della certificazione
7. Esame tecnico indipendente 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
10. Uso del certificato e del logo/marchio Qgest e del marchio UNI
11. Reclami e ricorsi
12. 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	01/12/2023	Prima emissione del documento			
1	01	02.12.2024	Chiusura rilievi analisi documentale Accredia			

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

1. Introduzione

Nel presente Regolamento sono definite le procedure che Qgest applica ai fini della certificazione dell'accessibilità dei servizi offerti da strutture ricettive, stabilimenti termali e balneari e impianti sportivi in conformità alla Prassi di Riferimento UNI/PdR 131:2023.

La prassi di riferimento fornisce agli operatori delle strutture ricettive, degli stabilimenti termali, degli stabilimenti balneari e degli impianti sportivi i requisiti minimi per l'accessibilità dei servizi offerti così come indicati nella UNI ISO 21902, nella UNI CEI EN 17210 e nella UNI/PdR 92.

La prassi è applicabile ad ogni organizzazione, sia privata sia pubblica, e a unità locali italiane di organizzazioni estere che siano in regola con i requisiti di accessibilità e fruibilità previsti dalla normativa vigente.

Il presente Regolamento alle strutture destinate a favorire le attività turistiche che siano in regola con la normativa nazionale e regionale sul superamento delle barriere architettoniche e senso-percettive, nonché con la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità.

2. Riferimenti normativi

- UNI CEI EN 17210 Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito - Requisiti funzionali
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- UNI EN 13200-1 Installazioni per spettatori - Parte 1: Caratteristiche generali degli spazi di osservazione per spettatori
- 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/PdR 92 Stabilimenti balneari - Linee guida per la sostenibilità ambientale, l'accessibilità, la qualità e la sicurezza dei servizi
- UNI CEI EN 301549:2021 Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT
- Decreto del Ministro dei lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236 Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche
- Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 216 "Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro e della direttiva n. 2014/54/UE relativa alle misure intese ad agevolare l'esercizio dei diritti conferiti ai lavoratori nel quadro della libera circolazione dei lavoratori"
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici"
- Legge 1 Marzo 2006, n. 67 "Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni"
- UNI ISO 13009 Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia
- ISO 7001 Graphical symbols - Public information symbols
- Regolamenti Tecnici degli Enti di Accreditamento
- 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 DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

3. Termini e definizioni

Accessibilità: Libero, sicuro e autonomo utilizzo della struttura ricettiva, dello stabilimento termale, balneare e/o dell'impianto sportivo anche per le persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitivo-comportamentale.

Impianto sportivo: Impianto fruibile da un ospite (non abbonato, non residente, non agonista) della struttura ricettiva.
Area calma: Spazio confortevole pensato per ridurre lo stress e favorire il rilassamento attraverso l'eliminazione di stimoli acustici, visivi e affollamento;

Camminamento: Area pavimentata che conduce dallo stabilimento balneare alla battigia e alle postazioni ombra ed eventuali servizi.

Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA): Modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione di tutte le persone che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura. Si definisce "alternativa" perché utilizza modalità di comunicazione alternative e diverse da quelle tradizionali. Si definisce "aumentativa" perché non sostituisce ma incrementa le possibilità comunicative naturali della persona. Non si identifica in un metodo, ma si tratta di un insieme di tecniche, strategie e tecnologie rivolte alla persona che non parla o che ha difficoltà di comunicazione coi suoi interlocutori e nel suo ambiente di vita.

Contrassegno CUDE: Contrassegno che, previo accertamento medico, viene rilasciato dal Sindaco del Comune di residenza (art. 188 del Codice della Strada e art. 381 del Regolamento di esecuzione del CdS). Il contrassegno, rilasciato a partire dal 15 settembre 2012, è stato introdotto per facilitare la circolazione e la sosta dei veicoli al servizio delle persone disabili e/o con capacità di deambulazione impedita, sensibilmente ridotta e persone cieche.

Percorso: Area pavimentata che conduce dall'ingresso della spiaggia allo stabilimento balneare e a tutti i suoi servizi.

Persone con disabilità: Coloro che presentano durature 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.

Servizio accessorio: Servizio la cui erogazione è da intendersi come supplementare e addizionale rispetto al servizio principale, quale il servizio di ristoro, il parcheggio, i componenti accessori, ludico-ricreativi e del benessere. È erogato in base alla discrezionalità dello stabilimento balneare e può contribuire a differenziare l'offerta, implementare il comfort e soddisfare ulteriori esigenze dei clienti.

Servizio complementare: Servizio la cui erogazione si intende funzionale all'erogazione del servizio principale, quale il servizio di accoglienza alla clientela, il servizio informazioni, prenotazioni.

Servizio principale: Servizio che corrisponde alla prestazione di base dello stabilimento balneare, senza il quale verrebbe a mancare la ragion d'essere dello stesso.

Sistema ad induzione: Sistema ad induzione magnetica o hearing loops è una delle tecnologie che rende possibile la comunicazione a persone con limitazione uditiva che utilizzano una protesi.

Sostenibilità ambientale: Possibilità di perseguire lo sviluppo economico e sociale in modo tale che le risorse ecosistemiche vengano preservate, rispettate e utilizzate in maniera oculata.

Spiaggia: Area demaniale data in concessione all'imprenditore balneare.

Stabilimento balneare: Sito produttivo posto sulla riva del mare, di laghi o di fiumi, attrezzato per la balneazione e dotato di servizi quali spogliatoi e/o cabine, servizi igienici, docce, area ristoro, attrezzature sportive e del benessere, aree gioco.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

4. Procedura di certificazione

4.1 Richiesta di offerta di certificazione

La prassi è applicabile ad ogni organizzazione, sia privata sia pubblica, e a unità locali italiane di organizzazioni estere che siano in regola con i requisiti di accessibilità e fruibilità previsti dalla normativa vigente.

Nel dettaglio, la certificazione ai sensi della UNI/PdR 131:2023 può essere richiesta da organizzazioni in possesso delle seguenti classificazioni ATECO:

- a) esercizi alberghieri** (ATECO 55.10.00)
- b) esercizi extra alberghieri** (ATECO 55.20.10, ATECO 55.20.20, ATECO 55.20.30, ATECO 55.20.40, ATECO 55.20.51, ATECO 55.30.00, ATECO 55.90.10, ATECO 55.90.20, ATECO 55.20.52)
- c) stabilimenti termali** (ATECO 94.04.20, ATECO 96.04.20)
- d) stabilimenti balneari** (ATECO 93.29.20).

Anche le strutture dirette allo svolgimento di attività sportive di maggiore interesse per la fruizione turistica, siano esse pubbliche o private e necessariamente aperte al pubblico giornaliero possono richiedere la certificazione ai sensi della UNI/PdR 131:2023.

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 erogati distinguendoli tra quelli "base" e quelli "aggiuntivi", ecc.;
- le tipologie delle infrastrutture distinte tra permanenti e temporanee;
- le risorse umane utilizzate distinte tra full time, part time e stagionali.

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 nell'Allegato 1 - Tabelle durata standard dei servizi, di cui all'Avviso pubblico recante modalità per la costituzione dell'elenco degli enti accreditati ai sensi del Regolamento CE 765/2008, sulla base della UNI CEI EN ISO/IEC 17065, per la certificazione UNI ISO 21902:2022, per la certificazione UNI CEI EN 17210:2021 e per la certificazione UNI/PdR 92:2020, ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del decreto interministeriale 19 aprile 2022 prot. n. 5323 "Modalità di accesso e fruizione degli interventi a valere sul Fondo di cui all'articolo 1, commi 176 e 177 della legge 30 dicembre 2021 n. 234, destinato alla realizzazione di interventi per l'accessibilità all'offerta turistica delle persone con disabilità" del 28.06.2022.

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.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

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;
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;
- 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 Q gest qualificati nel settore di azione di riferimento;
- informazioni relative a possibili conflitti di interesse;

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

- notizie ed informazioni di dominio pubblico (siti internet, associazioni di categoria, ecc.).

Il programma di audit comprenderà un audit iniziale svolto in due fasi (stage 1 e stage 2), audit di sorveglianza nel primo (entro 12 mesi dalla data di stage 2) e 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 con le seguenti modalità: **1.** A distanza (da remoto); **2.** Audit on site; **3.** Audit misto (parte da remoto e parte on site).

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**.

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 ed coerente valutazione dei relativi processi può avvenire esclusivamente in campo, fatto salvo per l'analisi documentale dello Stage 1 in caso di certificazione iniziale.

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-06) i nomi dei componenti del team che svolgeranno le diverse attività; l'organizzazione può riconsuare 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 riconsuazione.

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-10 Linee guida valutazione schema UNI/PdR 131:2023.

Nota bene:

La percentuale minima necessaria per il raggiungimento della conformità è pari al 70% per ogni singolo requisito principale, le percentuali di ogni requisito principale non possono essere utilizzate per raggiungere una media complessiva del 70%.

Ad esempio, se il requisito principale "A" è al 50% e il requisito "B" al 100% la media NON è 75%, il requisito "A" sarà

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

ritenuto NON conforme.

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

3 – conformità completa;

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

1 – parte del requisito non è implementato;

0 – il requisito non è implementato.

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

Nella check-list specifica (Mod. PSS-07) sono identificati dal termine "Essenziale" i requisiti il cui mancato rispetto/non conformità comporta l'impossibilità di rilascio della certificazione.

Gli auditor, qualora constatassero a prima vista la presenza di barriere architettoniche di cui all'Art. 2.A. lett. a), b) e c) del D.M. n. 236 del 14 giugno 1989 per gli spazi ed edifici privati aperti al pubblico, o all'identico Art. 1.2., lettere a), b) e c) del D.P.R. n. 503 del 24 luglio 1996, per spazi ed edifici pubblici, possono rilevare le varie gradazioni di accessibilità dei servizi, ma devono comunicare al titolare della struttura la situazione di irregolarità e invitarlo a provvedere quanto prima alla messa in regola.

Devono altresì annotare per sommi capi l'irregolarità riscontrata nella relazione finale.

Suddetta Nota sarà applicabile a tutte le tipologia di Audit (Iniziale, Mantenimento, Rinnovo, straordinaria ecc.).

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 prassi di riferimento UNI/PdR 131:2023.

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

La certificazione è rilasciata per singole strutture (riguardando aspetti, oltre che organizzativi, strutturali ed infrastrutturali) anche nel caso in cui appartenga a un gruppo alberghiero/catena/management company.

L'audit iniziale si sviluppa in due fasi: **1)** la valutazione documentale e **2)** la valutazione in campo. Le due fasi si svolgono in tempi diversi.

4.1.1 Verifica documentale (Fase 1)

Viene condotta sulla documentazione che il richiedente mette a disposizione del Gruppo di Verifica.

I documenti devono in generale contenere: **a)** le informazioni richieste e necessarie per dimostrare la conformità dei servizi erogati dalla struttura ricettiva/stabiliment balneare/struttura termale/impianto sportivo ai requisiti dello standard UNI/PdR 131:2023 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 siano state eseguite a cura del cliente, richiederà che le stesse siano state svolte da laboratori accreditati.

Eventuali carenze e lacune che dovessero emergere nella Fase 1 di Verifica Documentale possono interrompere l'iter di certificazione, a giudizio del GV, fino alla loro risoluzione. A seguito di tale fase **Qgest** invia all'azienda un rapporto di audit che individua le eventuali lacune, o, in caso positivo, suggerisce il proseguimento dell'attività di

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

verifica. Colmate tali lacune, il responsabile del GV pianifica la verifica in campo, comunicando all'Organizzazione il piano dell'audit contenente il dettaglio dei siti e dei servizi da valutare on site.

4.4.2 Audit in campo presso l'organizzazione (Fase 2)

Ha lo scopo di verificare l'applicazione di quanto contenuto nella documentazione tecnica del servizio da certificare e dei requisiti di certificazione richiesti.

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 sconveniente 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 eseguano 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) 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).

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.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

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 di un tecnico indipendente, nonché l'approvazione da parte del Comitato di Delibera, è rilasciato all'organizzazione un certificato di conformità con validità di tre anni e il programma degli audit di mantenimento.

Tale programma può essere modificato da Qgest sulla base dei risultati degli audit periodici (si vedano paragrafi successivi).

5. Mantenimento della certificazione

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. In alcune circostanze, a discrezione di Qgest, gli audit di mantenimento potranno essere effettuati mediante dei Mystery Audit che saranno pianificati, condotti e rapportati secondo le linee guida UNI/TS 11312.

Qgest effettua audit periodici di mantenimento e comunica all'organizzazione i risultati dei suoi accertamenti con le modalità già indicate al capitolo precedente.

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 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

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

riportate al paragrafo 4.1.

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. Esame tecnico indipendente e rilascio del certificato di conformità

A completamento, con esito favorevole, dell'audit e previo esame da parte di un tecnico indipendente 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 e il programma degli audit periodici.

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 dell'Allegato 1 - Tabelle durata standard dei servizi già citato;
- 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-07).

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-11) contiene almeno i seguenti elementi:

- il numero identificativo univoco del certificato;
- la ragione sociale del soggetto destinatario del certificato;

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

- la sede legale e le eventuali sedi operative rientranti nel campo di applicazione;
- il campo di applicazione del certificato.

In particolare, verrà specificata:

- attività svolta: es. attività alberghiera, stabilimento termale, stabilimento balneare, impianto sportivo, ecc., inclusi i servizi offerti (es. trasporto, bar-ristorante, come identificati nell'Allegato 1 - Tabelle durata standard dei servizi già citato);
- il numero di stanze facenti parte della struttura ricettiva certificata, in cui è garantita l'accessibilità;
- il tipo di necessità di accessibilità in grado di soddisfare che l'organizzazione è in grado di gestire attraverso i suoi servizi certificati secondo la UNI/PdR 131, in caso di non rispondenza al 100% ai requisiti non essenziali richiesti;
- la norma/prassi di riferimento di certificazione, complete di anno di edizione;
- la data di emissione;
- la sua validità e scadenza;
- la firma della direzione di **Qgest**.

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:

- 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

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

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 a Qgest richiesta 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.

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.

10. 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.

La dichiarazione di conformità annessa al marchio contiene quanto segue:

"Organizzazione (ragione sociale) con servizio di accessibilità certificato ai sensi dello schema di certificazione

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DA STRUTTURE RICETTIVE, STABILIMENTI TERMALI E BALNEARI E IMPIANTI SPORTIVI UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-131		
		Ed. 1	rev. 01	02.12.2024

UNI/PdR 131:2023 (numero della presente Prassi di Riferimento) dall'Organismo di Certificazione **Qgest** con Marchio UNI.

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 Regolamento Generale, nei presente Regolamento 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.

11. 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-01 Regolamento Certificazione **Qgest**, consultabile e scaricabile dal sito www.qgest.it.

12. Contenuti del Regolamento

All'interno dell'offerta **Qgest** specifica che il presente Regolamento Specifico, nonché il Regolamento Generale, 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 posta in formato cartaceo in modo da poterne prendere visione prima della domanda di certificazione o dell'accettazione dell'offerta.