

Certificazione Iso 13009 spiagge: cos'è e perché farla

Con la riforma delle concessioni demaniali marittime, si sta parlando molto della certificazione Iso 13009 come opportunità per le imprese che insistono sulle spiagge italiane. Questa certificazione, infatti, appare come un'attestazione oggettiva e autorevole che dimostra la qualità dell'impresa balneare, e quindi potrebbe rappresentare un aiuto, per gli attuali concessionari, al fine di riottenere il proprio titolo nelle gare pubbliche che dovranno essere effettuate entro il 2024, come previsto dalla legge sulla concorrenza approvata lo scorso agosto in via definitiva. Vediamo dunque di spiegare cos'è la certificazione Iso 13009 e perché uno stabilimento balneare dovrebbe farla.

Cos'è la certificazione Iso 13009

La certificazione Iso 13009 si intitola "Turismo e servizi connessi. Requisiti e raccomandazioni per il funzionamento della spiaggia" ed è esplicitamente dedicata agli stabilimenti balneari. In particolare, questa certificazione è focalizzata ad attestare le imprese balneari con un elevato livello di qualità dell'offerta e che adottano politiche di gestione aziendale incentrata sull'ecosostenibilità, sull'accessibilità, sull'attenzione al cliente e sulla sicurezza

Le norme Iso sono definite dall'International Organization for Standardization, un ente internazionale che delinea requisiti specifici per i sistemi di gestione della qualità all'interno delle aziende, e sono elaborate dall'Uni, l'Ente italiano di normazione che declina queste norme generali e flessibili agli specifici settori aziendali. La certificazione Iso 13009, dunque, è stata studiata appositamente per gli stabilimenti balneari italiani.

In sostanza, la certificazione Iso 13009 è rilasciata alle imprese balneari "sostenibili e di qualità", ovvero quelle in cui i gestori possono dimostrare di condurre la propria porzione di spiaggia in concessione rispettando l'ambiente e garantendo elevati standard di qualità del servizio, con il cliente al centro. Non dimentichiamo infatti che gli stabilimenti, oltre a essere delle attività private, svolgono anche un ruolo pubblico, facendosi carico per conto dello Stato di adempimenti come la pulizia dei litorali e la sicurezza col servizio di salvamento, dunque tutelando l'ambiente e migliorando il tessuto economico e sociale delle località costiere che vivono di turismo.

La norma Iso 13009 va appunto a certificare il rispetto di questi standard, adottando dei parametri oggettivi e universali per misurare i seguenti aspetti:

- gestione del rischio, della sicurezza e delle emergenze (per esempio: servizio di salvamento, primo soccorso, defibrillatori, eccetera);
- tutela dell'ambiente (per esempio: pulizia quotidiana della spiaggia, gestione della raccolta differenziata dei rifiuti, politiche per il mantenimento della qualità delle acque di balneazione, strutture di facile rimozione);
- accessibilità (per esempio: camminamenti sulla spiaggia, sedie speciali per disabili, cartellonistica);
- somministrazione di alimenti e bevande (qualità delle materie prime, rispetto degli standard sanitari);
- servizi e attenzione al cliente (presenza della connessione internet wifi, formazione del personale, eccetera);
- monitoraggio e valutazione (ovvero l'esistenza, all'interno dell'impresa balneare, di sistemi per l'autocontrollo degli standard di cui sopra).

L'adozione della Iso 13009 è subordinata alla certificazione del sistema adottato dall'organizzazione mediante la verifica di parte terza di un organismo indipendente, come per esempio Istituto Giordano che è tra i leader del settore. Il certificato ha una validità di tre anni e prevede delle verifiche annuali di mantenimento. Si tratta dunque di una tempistica perfetta in vista del riordino delle concessioni che dovrà essere completato entro due anni.

Perché le spiagge dovrebbero certificarsi Dal momento che il turismo balneare è un settore molto importante per l'economia dell'Italia, una penisola circondata da circa 7.500 chilometri di costa, e che le imprese su cui si basa questo comparto insistono su un bene naturale delicato come la spiaggia, è molto importante che i concessionari di demanio marittimo garantiscano un'adeguata qualità dell'offerta sia in termini sociali che ambientali. Questo per poter dimostrare che sono loro, e non altri, i soggetti più meritevoli a continuare a gestire una porzione di suolo pubblico.

Tuttavia, per essere davvero i più bravi non basta dirlo, bensì bisogna dimostrarlo in modo oggettivo e autorevole. Proprio in questo senso interviene la Iso 13009, che rappresenta una certificazione accreditata e universale. In sostanza, lo stabilimento balneare che ottiene la certificazione Iso 13009 può avere un vantaggio competitivo rispetto ai concorrenti interessati a partecipare alle imminenti gare delle concessioni: questo riconoscimento, infatti, si può ottenere solo se si conduce uno stabilimento balneare, e dunque può rappresentare un elemento premiante in fase di valutazione. Dal momento che è ormai certo che le concessioni saranno riaffidate tramite procedure comparative entro il 2024, sarebbe poco lungimirante, per gli attuali imprenditori balneari che vogliono continuare a gestire la propria concessione, presentarsi alle evidenze pubbliche senza avere in mano questo titolo aggiuntivo che garantisce una maggiore possibilità di riottenere il titolo, a fronte di un investimento molto contenuto.

Oltre al discorso delle gare, ci sono poi molti altri vantaggi che uno stabilimento balneare può ottenere con la certificazione Iso 13009. Dal momento che si tratta di una pratica ancora poco diffusa, infatti, le spiagge che ottengono per prime questo riconoscimento hanno un grande ritorno in termini di immagine e di marketing: gli stabilimenti con la certificazione Iso sono valorizzati sia sulle cronache locali che su quelle nazionali, migliorando così il proprio prestigio e la propria comunicazione; e di conseguenza il proprio fatturato, dal momento che i potenziali nuovi clienti saranno più portati a scegliere di frequentare una spiaggia che ha ottenuto un certificato di qualità. Proprio per questo, gli stabilimenti balneari di maggiore eccellenza in Italia (come per esempio il Flamingo Beach di Milano Marittima) si sono già procurati la certificazione Iso 13009.

COME SI OTTIENE IL CERTIFICATO

Analisi iniziale

- Gap Analysis Cogente
- Valutazione dei rischi
- Gap Analysis standard di certificazione 13009
- Formazione

Impostazione del sistema 13009

- Documentazione
- Registros
- Analisi
- Revisione

Coinvolgimento dell'ente di certificazione

- Invio richiesta
- Offerta
- Accettazione
- Pianificazione

Prima certificazione

- Audit documentale
- Audit in campo
- Comitato
- Certificato

Mantenimento

- Chiusura rilievi
- Audit
- Comitato
- Conferma

La certificazione Iso 13009 ha una validità di tre anni e richiede che l'ente certificatore svolga una verifica annuale nello stabilimento balneare al fine di convalidare il certificato per l'anno successiva

Perché certificarsi Come detto all'inizio è ancora prematuro parlare di eventuali punteggi premianti per i concessionari in possesso di certificazione Iso 13009, poiché le regole per la riassegnazione dei titoli tramite gare pubbliche devono ancora essere redatte da un decreto attuativo. Tuttavia, il Codice degli appalti già prevede per qualsiasi appalto pubblico la possibilità, per l'ente appaltante, di attribuire dei punteggi premianti per chi è in possesso di certificazione; tanto è vero che ormai per qualsiasi tipo di fornitura pubblica i fornitori sono obbligati ad avere una certificazione Iso, se vogliono avere speranza di ottenere l'appalto. Sulla base di questa dottrina, è quindi presumibile che anche per la riassegnazione delle concessioni balneari seguiranno delle procedure analoghe e che la certificazione Iso stabilimenti balneari possa rappresentare una sicurezza in più per i concessionari uscenti. Non dimentichiamo inoltre che la certificazione Iso 13009 porta tanti ulteriori benefici, tra cui: aumentare la prestazione e la qualità del servizio turistico; migliorare la soddisfazione dei clienti; mantenere le infrastrutture a un elevato stato di efficienza; effettuare un'analisi e gestione dei rischi ambientali, di sicurezza, sociali ed economici; contribuire alla sostenibilità ambientale ed economica locale. Fonte: MondoBalneare.com