

Attualità

Le certificazioni che interessano il settore funerario: la ISO 9001: 2015 e la EN 15017

Contenuti, requisiti e procedure per ottenere le certificazioni (Parte II)

di Carmelo Passalacqua (*)

Premessa

Sul n. 2/2020 di questa rivista, si è iniziata la trattazione del tema delle certificazioni, che interessano il settore funerario e, segnatamente, la certificazione di qualità che risponde allo standard ISO 9001: 2015 e la certificazione settoriale EN 15017.

In apertura di articolo, ci si è brevemente soffermati sulle classificazioni e definizioni dei vari standard, cercando di spiegare il significato delle sigle associate a ciascun tipo di certificazione, dando contezza circa i vari organismi (nazionali ed internazionali) che si occupano di certificazione (UNI per quanto riguarda l'Italia, CEN a livello europeo, e ISO per quanto riguarda le norme applicabili in tutto il mondo).

Si sono poi esaminati dettagliatamente tutti i punti della certificazione di qualità, come risulta dalla ultima revisione del 2015, precisando, al riguardo, che le certificazioni di qualità si riferiscono alle procedure e non al prodotto, cosa invece demandata alle certificazioni settoriali, e, successivamente, si è cominciato l'esame dello standard 15017, soffermandosi sulle più significative novità introdotte dall'ultima revisione, a livello europeo, del 2019.

In questo articolo, si esamineranno dettagliatamente tutti i punti della norma, evidenziando i requisiti che ogni azienda deve possedere, per poter conseguire la certificazione. Solo successivamente si approfondiranno tutti gli aspetti operativi; ivi comprese le procedure da seguire e la documentazione da predisporre e gli organismi a cui rivolgersi, nel momento in cui

una azienda decida di richiedere una certificazione, che sia essa quella settoriale o quella di qualità, o entrambe (posto che, come già detto, le due certificazioni non sono alternative ma complementari).

Come anticipato, nella prima parte di questa disamina, la norma è stata oggetto di un lungo processo di revisione, durato circa tre anni, che, nel luglio scorso, ha portato all'emissione della nuova edizione, catalogata per l'appunto nello standard EN 15017:2019. La norma è entrata in vigore dal 7 novembre 2019, giorno di pubblicazione del testo inglese, ma non ha ancora ottenuto lo *status* di norma nazionale, in quanto l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI) non ha ancora pubblicato il testo italiano, cosa che dovrebbe avvenire a breve. Occorre precisare (specialmente per quanti non abbiano eccessiva dimestichezza con le procedure, atte ad ottenere il rilascio di una certificazione) che, nel caso di aggiornamento di uno standard europeo, esiste un periodo di transizione, solitamente di durata triennale, nel corso del quale le nuove certificazioni e i successivi *audit* di sorveglianza possono essere effettuati, prendendo a riferimento gli standard e i requisiti previsti dalla vecchia norma, o direttamente quelli contenuti nella nuova norma. Scaduti i tre anni, tutte le certificazioni, rilasciate sulla base dei requisiti previsti dalla vecchia norma, decadono automaticamente, in via definitiva; salvo che, nel frattempo, in sede di *audit*, sia di rinnovo sia di sorveglianza, l'ente certificatore non abbia provveduto ad effettuare la verifica della sussistenza dei requisiti previsti dalla norma aggiornata. Al momento quindi, non essendo

ancora intervenuta la pubblicazione del testo in italiano, e non avendo, conseguentemente, la nuova norma assunto lo *status* di norma nazionale, se una azienda intende ottenere la certificazione, potrà farlo solamente sulla scorta dei requisiti previsti dalla norma previgente (EN 15017:2005).

Nel momento in cui entrerà in vigore, anche in Italia, la norma aggiornata (EN 15017: 2019), le nuove certificazioni potranno essere rilasciate sulla scorta dei requisiti previsti dalla norma novellata. Nel caso, invece, di certificazioni rilasciate sotto l'egida della norma precedente, in sede di *audit* annuale di sorveglianza, sarà possibile riconvertire la certificazione al nuovo standard, previa verifica del possesso degli ulteriori requisiti previsti, in sede di aggiornamento. In questo caso, anche se trattasi di un *audit* di sorveglianza, l'ente certificatore provvederà ad emettere un nuovo certificato, contenente i riferimenti aggiornati (versione 2019 anziché 2015).

In questa sede la disamina parte, inizialmente, dai requisiti previsti dall'edizione 2005, unica attualmente in vigore in Italia, soffermandosi, poi, sulle novità e peculiarità introdotte in sede di aggiornamento. Daremo, infine, delle utili indicazioni su come procedere, nel caso l'organizzazione decida di accedere a questa certificazione ed, in particolare, sulle procedure da seguire e sulla documentazione da predisporre, sia nel caso che l'azienda sia già in possesso di una certificazione ISO sui sistemi di qualità, sia nell'ipotesi che si tratti della prima certificazione.

La norma EN 15017: contenuti

La norma europea (*European Standard*), catalogata come EN 15017:2005, è stata elaborata dal Comitato Tecnico CEN/TC BT/TF 139 "Servizi funerari", ed è stata adottata nel 2005. Trattasi di uno standard europeo, in cui non risulta coinvolto l'organismo internazionale di standardizzazione e, pertanto, nella catalogazione non figura la sigla ISO, ma solamente EN, che in Italia, dopo il recepimento da parte dell'Ente Nazionale Italiano di Unificazione, è entrata a far parte del corpo normativo nazionale, a partire dal 16 febbraio 2006, con la sigla UNI-EN 15017.

Il titolo della norma è, per l'appunto, "Servizi funerari - requisiti", con la precisazione che la norma specifica i requisiti per i fornitori di servizi funerari, ma che non si applica alla definizione dei requisiti dei prodotti connessi con il servizio, né copre aspetti quali igiene e sicurezza sul posto di lavoro. Trattasi, quindi, di una norma tecnica, finalizzata a definire i requisiti qualificanti di un servizio estremamente delicato come è

quello funerario. Alla stregua di altre norme finalizzate al rilascio di certificazioni, anche in questo caso, l'adesione, e il conseguente rispetto dei requisiti, è su base volontaria, anche se, come risaputo, gli ultimi disegni di legge di riforma del settore funerario prospettano, per il futuro, scenari diversi che, superando l'applicazione volontaria, sancirebbero, di fatto, l'obbligo del possesso dei requisiti previsti dalla norma.

La norma attualmente in vigore ha una struttura alquanto semplice, essendo composta, oltre che da una breve premessa e da una introduzione, da soli tre punti. Il primo, *Scopo e campo di applicazione*, non fa altro che ribadire la specificazione contenuta nel titolo, precisando che la norma europea stabilisce i requisiti per l'erogazione dei servizi funerari, non si applica ai requisiti tecnici dei prodotti e non tratta dei requisiti relativi alla salute e alla sicurezza professionale, mentre il punto due, *Termini e definizioni*, si configura come una sorta di glossario. Il corpo della norma è contenuto nel punto tre, *Requisiti*, articolato in una serie di sottocategorie, che spaziano su tutti gli aspetti del servizio.

L'introduzione contiene una sommaria presentazione della norma, evidenziandone le finalità che la medesima intende perseguire, e i principi etici su cui si basa. Si legge, in particolare, che la norma garantisce la qualità dei servizi funerari, ivi compreso il rispetto per il defunto e i suoi familiari e il principio di trasparenza dei prezzi, a garanzia del consumatore, e che contiene, inoltre, raccomandazioni generali, volte al rispetto delle norme nazionali e delle tradizioni culturali locali. Viene precisato, altresì, che la norma stabilisce i doveri d'informazione, che competono al direttore dei servizi, e delinea il profilo delle qualifiche e della formazione professionale dei direttori e del personale addetto ai servizi funerari.

Per quanto riguarda i principi etici di base, viene sottolineato, innanzitutto, il rapporto etico professionale con le famiglie, e il rispetto per le loro convinzioni e i loro usi e costumi. Si ribadisce, quindi, il diritto di scelta, sia per quanto riguarda il direttore del servizio, sia della pratica da seguire fra cremazione e sepoltura, oltre a quello di essere informati sul costo totale stimato per il funerale (obbligo del preventivo). Si garantisce, poi, la riservatezza in ogni circostanza, l'onestà, la lealtà e l'integrità del personale, la stretta osservanza di tutte le leggi e regolamenti e lo sforzo continuo di innalzare il livello professionale dei servizi.

Come già detto, il punto due della norma, *Termini e definizioni*, contiene una sorta di legenda o glossario della terminologia, più o meno tecnica, in uso nel settore. Si tratta di ben 44 voci che spaziano sui vari

aspetti connessi al servizio, a partire da quelli strutturali (colombario, sala cerimonie, crematorio, stanza per il riconoscimento, stanza di preparazione, camera mortuaria, sala di esposizione ecc.) alle varie operazioni (sepoltura, cremazione, imbalsamazione, deposizione nella bara, esumazione, preparazione della tomba, preparazione del defunto, esposizione, traslazione, dispersione, trattamento conservativo, sepoltura dell'urna ecc.) nonché a quelle relative all'organizzazione e svolgimento del funerale (assistenza, consultazione, corteo funebre, saldo, direttore e personale dei servizi funerali, officiante, necrofori ecc.).

La parte sostanziale, ovvero il corpo della norma, è costituito dal punto tre, dove vengono elencati, in maniera analitica, i requisiti, approfonditi in seguito, che devono possedere i servizi funerari per essere conformi alla norma. Per completezza va aggiunto, in ultimo, che la norma contiene anche tre allegati: il primo è costituito da un *fac-simile* di "lasciapassare" (passaporto mortuario) per salme o resti mortali, mentre il secondo riporta, invece, il codice etico della *International Cremation Federation* (ICF), che, nei suoi 12 punti, di cui è costituito, detta alcuni principi cardini su cui si deve basare la cremazione, da effettuare, innanzitutto, in maniera rispettosa e dignitosa. Nel documento si ribadisce, fra l'altro, la libertà di scelta di questa pratica, la qualificazione del personale addetto, il principio della cremazione singola con divieto di mescolare le ceneri, il riconoscimento del defunto, durante tutto il processo di cremazione, e il divieto di commercializzazione dei prodotti o residui della cremazione. L'allegato 3 (*Deviazioni*) riguarda gli scostamenti, da parte di singoli Stati, rispetto a determinati requisiti, in presenza di una norma nazionale diversa da quanto previsto dagli standard: per quanto riguarda l'Italia è previsto che relativamente al punto 3.4.3. (*Imbalsamazione e tanatoprassi*), essendo i requisiti, in esso previsti, non compatibili con la normativa nazionale, si applica, in deroga, quanto previsto, al riguardo, dagli artt. 32, 46, 47, 48 del D.P.R. 285/1990.

I requisiti previsti dal punto n. 3 della norma:

Entrando nel merito dei requisiti previsti dalla norma: i primi tre capitoli (punto 3.1 punto 3.2 e punto 3,3), piuttosto circoscritti, riguardano rispettivamente il personale, la gestione reclami ed il monitoraggio. Per quanto riguarda il primo aspetto, la norma si sofferma, in particolare, sulla preparazione professionale del personale, stabilendo che gli operatori devono possedere la competenza ed esperienza necessaria per l'espletamento delle mansioni, e che devono ricevere

una formazione periodica. Relativamente alle altre due questioni, la norma si limita a ricordare l'obbligo per la direzione, o l'organizzazione di attivare una procedura di gestione dei reclami dei clienti, e di raccomandare l'adozione di un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi.

Più articolato e complesso risulta il punto 3.4 che si occupa della cura del defunto e delle misure igieniche, descrivendo una serie di operazioni, da effettuarsi dopo l'espletamento degli adempimenti medico-legali, che vanno dalla svestizione, alla rimozione degli effetti personali, alla vestizione e deposizione della bara e indicando, per ciascuna operazione, le corrette modalità di esecuzione. Il punto 3.4.3 riguarda l'imbalsamazione e la tanatoprassi che, per effetto della deroga contenuta nell'allegato c, non trova applicazione in Italia, e i corrispondenti requisiti si intendono soddisfatti con il rispetto delle prescrizioni previste in materia dal D.P.R. 285/1990.

Nel quinto capitolo si affronta la questione del trasporto, in tutte le sue sfaccettature, dai mezzi, al personale, alle attrezzature, all'organizzazione e alla documentazione necessaria: l'articolato risulta diviso in sette sottocapitoli, che affrontano analiticamente i seguenti punti: a) rimozione/trasferimento del defunto; b) trasporto del defunto; c) mezzi per il trasporto; d) attrezzature per il trasporto; e) personale addetto al trasporto; f) organizzazione del trasporto; g) rimozione di salma da parte della pubblica autorità.

In verità, gran parte delle prescrizioni, in essi contenute, risultano già disciplinate, in maniera più stringente, dalla normativa di settore e appaiono, quindi, piuttosto elementari e minimali, quasi scontate.

Il punto 3.6 analizza le strutture delle imprese di onoranze funebri, individuando le diverse aree e le (sotto)-strutture in esse presenti: a) area di preparazione comprendente l'area per scarico, la stanza per il riconoscimento, la cella frigo e la stanza di preparazione; b) area pubblica con stanza per il ricevimento e i colloqui, servizi igienici e sala delle cerimonie; c) strutture per il personale; d) strutture amministrative.

Per ciascuna di queste strutture, la norma dettaglia i vari requisiti che devono possedere (ad esempio, la facile accessibilità per le aree aperte al pubblico, la garanzia della riservatezza, nelle stanze dedicate ai colloqui, le misure igieniche per la stanza di preparazione ecc).

Il capitolo 7 è dedicato al funerale e prevede i seguenti punti: a) trasferimento del defunto; b) presentazione (esposizione); c) cerimonia funebre, d) corteo funebre; e) commiato (cerimonia presso la tomba); f)

sepoltura (esclusi i resti cremati), g) cremazione; h) collocazione delle ceneri. Anche in questo caso, per ciascun punto, vengono dettagliate le varie fasi, con indicazioni di modalità, procedure e verifiche da effettuare, per ciascuna operazione.

Il punto n 3.8, dal titolo *Servizio di consulenza*, si occupa dell'organizzazione del funerale, ed è una sorta di codice di comportamento per le imprese di onoranze funebri, che richiama i principi etici contenuti nell'introduzione. Il capitolo è suddiviso in quattro voci: a) direttore dei servizi funerari (impresario di pompe funebri); b) consulenza e informazioni iniziali; c) servizi e costi; d) consultazione e servizi di consulenza per i funerali.

L'ultimo punto della norma, dal titolo *Previdenza funeraria*, riguarda l'ordinazione del funerale. Nel primo paragrafo, generalità, è sancito un grande principio e cioè l'obbligo di un preventivo scritto; si legge infatti che *"i dettagli di un funerale vanno definiti in un documento in base ai desideri della persona che predispone il funerale"* e che *"vanno specificati, per quanto possibile, i costi correnti stimati comprensivi di onorari e spese"*. Gli altri quattro punti di questo capitolo si occupano, rispettivamente, del contratto preliminare, che deve precisare per conto di chi avvenga l'organizzazione, e se il cliente sia autorizzato ad espletare tali incombenze, della consulenza, del finanziamento e della conclusione dell'accordo.

La nuova edizione contiene importanti innovazioni, rispetto al testo precedente, di cui un aspetto qualificante è rappresentato dalla particolare attenzione, dedicata al personale delle imprese di pompe funebri, sia per quanto riguarda la direzione, ma anche per il personale operativo, per il quale è prevista una consistente formazione (minimo 100 ore per il direttore e 50 per gli operatori) con contenuti che spaziano dalla legislazione, ai rituali funerari ed alle tecniche funerarie.

Particolare attenzione viene poi rivolta, sia alla fase del cerimoniale, sia alle operazioni cimiteriali ed alla cremazione; viene preso in grande considerazione anche l'aspetto legato alla sicurezza sul lavoro e ai dispositivi di protezione individuali, da utilizzare per ciascuna operazione, e non viene trascurata neanche la parte ambientale (trattamento dei rifiuti, vestiti per i defunti, vernici sui cofani funebri).

La norma intende garantire una maggiore trasparenza nei servizi funerari e nella formazione dei prezzi finali, definendo, con chiarezza, le componenti del servizio funebre, con l'intento di fornire una qualità più elevata per il cliente.

Procedure e documentazione necessaria al rilascio della certificazione

Per ottenere la certificazione del servizio, e cioè una attestazione circa il possesso di tutti i requisiti previsti dalla norma, occorre rivolgersi, come per qualunque altro tipo di certificazione, ad un soggetto terzo, ovvero ad un ente o organismo di certificazione (in Italia vi sono diverse decine di società che svolgono questo ruolo). Per garantire l'omogeneità di comportamento e per la credibilità della certificazione, gli organismi di certificazione devono operare secondo le indicazioni di specifiche norme, e sono soggetti al controllo di un apposito ente indipendente (ente di accreditamento). Esso ne verifica il comportamento e, accertata la conformità con le norme di riferimento, rilascia l'accredito (dal 2009 in Italia, svolge il ruolo di Ente Unico Nazionale di Accreditamento, designato dal governo, la società Accredia; nelle certificazioni che vengono rilasciate, oltre alle indicazioni circa l'organismo di certificazione che l'ha emessa, figura anche il logo della società Accredia, a garanzia del fatto che trattasi di organismo conforme, accreditato).

Con la certificazione del servizio, ai fini della norma in esame, si ottiene, quindi, un riconoscimento nazionale e internazionale, con procedure e meccanismi simili a quelli relativi al rilascio delle certificazioni ISO. Va, peraltro, precisato che la certificazione europea, secondo la norma EN 15017, non è sostitutiva della ISO 9001: 2008, ma, semmai, complementare: questa, infatti, certifica i requisiti del servizio, mentre la ISO 9001 certifica il sistema organizzativo che sta alla base dell'erogazione del servizio, specie per quanto attenga ai sistemi di gestione della qualità.

A differenza della certificazione di qualità, che prevede il possesso di una documentazione di sistema supportata da *audit* interni e riesami, cosa che presuppone, a sua volta, la presenza, all'interno dell'organizzazione, di una persona esperta nella conduzione degli *audit* (anche con il sistema della collaborazione esterna, mediante apposito incarico professionale), per quanto riguarda la certificazione settoriale non sono previste particolari formalità per ottenere il rilascio, a parte la dimostrazione puntuale del possesso di tutti i requisiti prescritti dalla norma.

A livello pratico, in sede di visita ispettiva da parte del soggetto certificatore incaricato, occorre dimostrare, punto per punto, il rispetto degli standard previsti dalla norma. Per agevolare tale operazione, risulta estremamente utile predisporre una apposita tabella, riportante in una colonna i singoli paragrafi del punto 3 della norma, con i requisiti prescritti e, a fianco, un'altra colonna, con le indicazioni circa la dimostrazione del possesso. Le prefate indicazioni possono ri-

ferirsi a verifiche documentali (preventivi, fatture, attestazioni di corsi sostenuti dal personale) o a sopralluoghi e ispezioni, per quanto riguarda i requisiti strutturali (uffici, locali adibiti alle varie funzioni, mezzi e strumenti accessori ecc.).

Se l'azienda ha anche una certificazione di qualità, posto che la maggior parte dei requisiti, previsti dalla norma, sono contemplati nel sistema di qualità (basti pensare alla soddisfazione degli utenti e agli aspetti ad essa collegati, come il trattamento dei reclami e le indagini di *customer satisfaction*), la tabella, di cui sopra, andrà integrata con una ulteriore colonna, nella quale si dà conto della soddisfazione di quel requisito, anche dal punto di vista del sistema qualità.

Nel caso di doppia certificazione, appare opportuno cercare di unificare le operazioni, procedendo, *in primis*, a rivolgersi ad un unico soggetto certificatore e, quindi, ad effettuare, in forma congiunta, gli *audit* per entrambe le certificazioni: ciò comporterà, oltre ad un risparmio, in termini di spesa, per i certificatori, anche un risparmio di tempo e risorse impegnate nell'operazione, potendo effettuare tutte le verifiche in una sola giornata, anziché in due.

Conclusioni

Questa norma europea, di natura volontaria, anche se nella condanna legislazione italiana si prospetterebbe una sorta di obbligatorietà, posto che il disegno di legge di settore prevedrebbe il possesso, da parte delle imprese di pompe funebri, della certificazione di servizio, ai sensi della EN 15017, prima ancora di dettare obblighi o prescrizioni, costituisce una sorta di codice etico o deontologico per gli operatori del settore, che si basa su alcuni principi cardine: a partire dall'onestà, integrità, preparazione e professionalità del personale, al rispetto di tutte le credenze e i costumi delle famiglie, al diritto delle medesime di poter scegliere l'interlocutore, in regime di libera concorrenza e di essere, preventivamente ed adeguatamente, informati sul costo delle esequie.

Per quanto riguarda le imprese pubbliche, si tratta di principi, che dovrebbero già far parte del proprio dna, ma anche le imprese private, serie e corrette, si attengono già, sia ai principi etici contenuti nella norma, sia ai requisiti in essa previsti. Pertanto, ottenere la certificazione di servizio, secondo la norma in parola, che altro non è se non la verifica, da parte di un soggetto terzo, che l'attività dell'impresa venga svolta, con l'osservanza delle leggi e regolamenti in vigore, e con il rispetto dei principi etici e dei requisiti contenuti nella norma, non dovrebbe essere una cosa complicata.

Se, poi, una azienda è già in possesso di una certificazione ISO, nel mantenimento di un sistema di gestione della qualità, il rilascio della certificazione di servizio non comporta grossi adeguamenti, posto che la stragrande maggioranza dei requisiti, previsti da questa norma, rientrano nelle evidenze documentali previste nel sistema di qualità (basti pensare, esemplificativamente, alla gestione reclami, al sistema di monitoraggio della qualità dei servizi e a tanti altri aspetti insiti nella gestione del sistema qualità).

Una raccomandazione finale, già fatta in passato, parlando delle certificazioni di qualità. Anche in questo caso, il rilascio della certificazione di servizio va vista come una opportunità, per una crescita ed un miglioramento del servizio, e non come un ulteriore adempimento burocratico: se l'organizzazione è convinta di ciò, questi sistemi aiutano sicuramente nel costante lavoro di miglioramento e, in definitiva, di maggior soddisfazione degli utenti. Se, invece, la questione viene affrontata nei termini di: "bisogna farla, perché è obbligatoria", allora si arriva, sì, al risultato burocratico desiderato di avere in mano la certificazione, ma, in termini di crescita dell'organizzazione, per l'erogazione di un servizio migliore, molto probabilmente non si fa tanta strada. Questa riflessione va fatta propria principalmente dalle aziende pubbliche, la cui presenza sul mercato, prima ancora di realizzare utili, dovrebbe essere quella di fornire un servizio pubblico di qualità, in un settore particolarmente delicato, come, per l'appunto, è quello degli adempimenti *post mortem*, in cui la parte contraente, per il particolare momento carico di emotività, si trova in una posizione oggettivamente debole ed abbisogna, pertanto, di avere di fronte un interlocutore serio ed integro, che lo aiuti nell'assolvimento dei vari compiti e che non approfitti, invece, di questa debolezza.

L'adesione a questa norma, anche in assenza dell'obbligatorietà della legge, aiuta l'organizzazione a rafforzare questi principi, ed a isolare eventuali comportamenti anomali e, pertanto, il suggerimento, che ci si sente di dare, è di anticipare i tempi della legge, procedendo, da subito, alla certificazione del servizio, in aggiunta alla certificazione di qualità, o a maggior ragione, in assenza di quest'ultima.

(*) Già Responsabile Servizi Funerari del Comune di Trento