

Attualità **La norma UNI – EN 15017** **Servizi Funerari. Requisiti del Servizio**

di Roberto Burchielli (*)

Relazione effettuata a Castiglioncello (LI) il 1° febbraio 2007 in occasione del seminario di aggiornamento dal titolo “Il ruolo dei Comuni in materia di servizi cimiteriali. Il sistema di gestione per la qualità”, organizzato dal Comune di Rosignano Marittimo.

Premessa

Siamo qui a presentare un importante lavoro europeo che può consentire al settore funerario di fare un importante passo verso una regolamentazione del servizio offerto, con l'intento di garantire un adeguato livello di qualità e affidabilità dello stesso.

Si tratta della norma tecnica La norma UNI – EN 15017 “Servizi Funerari. Requisiti del Servizio” elaborata a livello europeo dal CEN (Comitato europeo di normazione Tecnica) con la partecipazione di tutti i soggetti interessati (Enti, Federazioni, Associazioni, ecc.).

L'European Standard EN 15017 è stato elaborato dal Comitato Tecnico CEN/TC BT/TF 139 “Servizi Funerari”. È rilevante che siano stati dati contributi da paesi aderenti a CENELEC e non facenti parte della UE.

L'Italia ha contribuito costituendo all'interno di UNITER (Ente Federato UNI per i settori del Commercio, Turismo e Servizi) un gruppo di lavoro i cui rappresentanti (FENIOF, SEFIT, esperti del settore) hanno partecipato ai lavori sia a livello nazionale che europeo avviati fin dal 2002, per contribuire all'allineamento della norma con le tante regolamentazioni vigenti anche a livello locale.

La norma è stata recepita da UNI nel 2006 ed è attualmente disponibile con il testo in inglese.

Vale la pena ricordare che la norma UNI EN è una norma tecnica che nasce come esigenza di definizione di requisiti qualificanti del servizio, ma che rimane pur sempre nell'ambito di applicazione volontaria.

Ciò nonostante tale regola tecnica può comunque diventare un riferimento obbligatorio in diversi ambiti. I Regolamenti Regionali o Comunali, per esempio, possono fare riferimento a tale regola per il rilascio di autorizzazioni o la definizione del livello di servizio per i cittadini utenti. In caso di liti o contenziosi, in assenza di Regole Tecniche specifiche, può essere un riferimento per il Giudice.

Come può una organizzazione che eroga servizi funerari dimostrare di rispettare i requisiti della norma?

Escludendo la “autocertificazione” e la creazione di “ispettorati” pubblici di riferimento, rimane la verifica effettuata da un soggetto terzo indipendente.

Il fine di questa verifica è il rilascio di una Certificazione di servizio, da parte un Organismo di Certificazione competente nel settore (in Italia ne esistono più di 100, anche se non tutti abilitati per il settore funerario). Oltre a ciò vi è l'eventuale rilascio di un Marchio di Categoria, qualora sia richiesto da un sistema di qualifica interno ad Associazioni/Federazioni.

Con la Certificazione di Servizio si ottiene un riconoscimento nazionale ed internazionale con un meccanismo simile alla famosa certificazione ISO 9001:2000.

È opportuno ricordare che la certificazione del servizio secondo UNI EN 15017 è complementare e non alternativa alla certificazione del Sistema di Gestione della Qualità secondo la ISO 9001: 2000 (una riguarda il servizio, l'altra il sistema organizzativo alla base dell'erogazione dello stesso).

Il Documento

Nell'introduzione viene elencato cosa è questo standard e su quali principi etici è basato.

Torneremo giocoforza sui principi etici di riferimento che hanno indotto SEFIT- Federutility a:

- consigliarne vivamente l'adozione alle imprese associate;
 - favorirne l'uso come requisito di autorizzazione all'esercizio dell'attività nei Comuni di maggiori dimensioni;
 - favorirne l'adozione concordata all'interno della applicazione del CCNL funerario per le realtà di maggiori dimensioni;
- (come indicato nella riunione della commissione funeraria SEFIT del 06 ottobre 2005 tenutasi a Parma).

Al punto 1 viene dichiarato lo scopo dello standard: determinare i requisiti per la fornitura di servizi funerari. È rilevante che questi requisiti siano collegati alla

parte etica e organizzativa, non solo agli aspetti tecnici specialistici!

Al punto 2 le definizioni dei termini impiegati.

È opportuno ricordare che proprio sulle definizioni si è svolta la prima parte del lavoro del gruppo UNITER. Le definizioni stabilite sono fondamentali per le ricadute che l'applicazione dello standard può avere nel nostro paese, ad esempio:

- la definizione 2.12 di “imbalsamazione/ tanatoprassi”;
- la definizione 2. 40 di “trattamento di conservazione temporanea”.

Al punto 3 i requisiti suddivisi in nove sottocapitoli (3.1 – 3.9):

- personale addetto ai servizi funerari;
- gestione dei reclami;
- sistema di monitoraggio;
- cura del defunto e misure igieniche;
- rimozione/trasferimento e trasporto;
- strutture delle imprese di onoranze funebri;
- funerale;
- servizio di consulenza;
- pre-organizzazione di funerali (previdenza funeraria).

Per quanto riguarda la formazione del Personale funebre viene prevista la certificazione, anche attraverso il rilascio di un “diploma”, da parte di organismi qualificati che ne attestino la adeguatezza.

Per quanto riguarda i reclami è opportuna una procedura di controllo e gestione degli stessi.

La definitiva raccomandazione di introdurre un sistema di monitoraggio della qualità del servizio dovrebbe stimolare le aziende a certificarsi sulla stessa. È opportuno ricordare che acquisire la certificazione di qualità implica sistemare organicamente all'interno dell'azienda stessa tutti i processi, inclusi quelli relativi alla formazione del personale e all'igiene e sicurezza del lavoro.

La cura del defunto e le misure igieniche è suddivisa in alcuni sottoparagrafi:

- la cura del defunto;
- collocamento nella bara;
- imbalsamazione/tanatoprassi;
- applicazione di cosmetici.

Vengono dettagliatamente indicate le procedure operative di intervento rimandando comunque a tutti gli aspetti legali in vigore.

Circa il collocamento nella bara si fa riferimento ad un numero minimo di due persone, in assenza di adeguate attrezzature di sollevamento. È opportuno ricordare che questa indicazione non può essere presa a riferimento per l'adempimento dell'obbligo della valutazione dei rischi sulla movimentazione dei carichi di cui alla legge 626/94.

La imbalsamazione/tanatoprassi è un tema sul quale il gruppo italiano ha proposto delle specificazioni al testo. Tali proposte riguardavano il problema della inibizione permanente dei processi trasformativi.

Se, da una parte, nelle definizioni si parla di “conservazione temporanea della salma”, dall'altra, nella metodologia si parla di “appropriati materiali conservativi” senza meglio specificarne gli effetti e quindi con il rischio di conservazione permanente della salma. È noto come tale ipotesi possa avere pesanti ripercussioni sul sistema cimiteriale italiano.

Per quanto attiene alla qualifica ed alla formazione del personale, pur rimandando alla normativa nazionale si fa specifico riferimento alla titolarità del titolo acquisito.

La rimozione/trasferimento e trasporto di salma tratta:

- la rimozione ed il trasferimento della salma;
- il trasporto della salma;
- mezzi per il trasporto;
- attrezzature per il trasporto;
- personale addetto al trasporto;
- organizzazione del trasporto;
- rimozione di salma da parte della pubblica autorità.

Le indicazioni di massima circa il trasporto sono riferite sia al trasporto nazionale che internazionale.

Occorre notare che, ancora una volta, si fa esplicito riferimento a personale qualificato adeguatamente idoneo e preparato.

La procedura sulle attività di polizia mortuaria ribadisce la assoluta necessità che chi svolge questa attività non interferisca con l'aspetto istituzionale del compito offrendo servizi a pagamento ai familiari o dolenti.

Viene affrontato il tema delle strutture delle funeral home.

Su questo tema è evidente la diversità legislativa e di impostazione tra le diverse nazioni. Per quanto ci riguarda bisogna riferirsi alla norma vigente ed a quanto previsto in AS3310. Basti ricordare la sostanziale differenza in oggi esistente tra camere mortuarie e funzioni obitoriali.

Sull'argomento del funerale e destinazione della salma vengono date indicazioni nei vari sottocapitoli:

- rimozione della salma;
- esposizione;
- cerimonia funebre;
- corteo funebre;
- seppellimento;
- sepoltura;
- cremazione;
- destinazione delle ceneri.

È rilevante osservare come nel capitolo funerale, considerando che in altre nazioni la procedura è integrata con quella cimiteriale, vengono date indicazioni anche

sulla sepoltura propriamente detta quali l'ornamento della tomba, la scelta del luogo di sepoltura esistente, l'esumazione e la sepoltura di salma che non sono previste nel nostro ordinamento nazionale come il seppellimento della salma in mare.

Su questo tema era stato richiesto dal gruppo italiano di specificare compiutamente la professionalità, la formazione e l'idoneità certificata del personale addetto in sintonia con quanto espresso per il personale "funebre".

Ritorna la problematica degli usi e costumi nazionali che per quanto ci riguardano applicano severe distinzioni tra camera mortuaria (a cui possono fare riferimento le "funeral home") e attività istituzionali obituali.

Il punto riguardante la cerimonia di ultimo saluto presso la tomba induce a ritenere prioritaria la possibilità di attivare all'interno delle realtà cimiteriali strutture e procedure per consentire cerimonie non religiose che rispettino le varie richieste dei parenti e/o dolenti secondo le loro volontà.

Gli ornamenti propri o limitrofi della sepoltura devono comunque trovare una regolamentazione a livello locale che tenga conto delle esigenze gestionali in sintonia con i piani regolatori cimiteriali; tali piani diventano ad oggi indispensabili per la corretta gestione degli impianti nel futuro.

Si sottolinea come tali piani debbano riguardare un periodo temporale non inferiore alla durata della concessione di sepolture private di salma (colombari, osari).

Ampio spazio viene dedicato nella norma ai così detti servizi di consulenza, si tratta infatti di un vero o proprio codice di comportamento delle imprese di onoranze funebri nei confronti degli utenti. Anche questo argomento è trattato con dei sottocapitoli:

- impresario di pompe funebri;
- consigli preliminari ed informazioni;
- servizi e loro costi;
- consulenza ai clienti.

Questa parte della norma è strutturalmente condizionata dalle regole etiche citate nell'introduzione, argomento sul quale ritorneremo in chiusura.

Viene inoltre trattato il tema del pre-acquisto dei funerali:

- contratto preliminare;
- consulenza;
- finanziamento;
- conclusione di accordo.

Nella normativa nazionale italiana vanno ricavati spazi di promozione imprenditoriale tramite forme assicurative da sviluppare con gli istituti bancari.

Conclusioni

In definitiva il valore aggiunto di questa norma europea, ancorché non obbligatoria, è quella di delineare un vero e proprio codice di comportamento e di gestione dei vari soggetti che concorrono alle attività di onoranze funebri, cimiteriali e di ornamento funebre per raggiungere l'obiettivo del seppellimento dei defunti senza che la promozione delle attività commerciali interferisca in maniera indebita sulle scelte religiose, sociali e personali dei parenti e/o dolenti.

Vediamo meglio quale è lo standard di riferimento:

- un rapporto etico professionale con le famiglie del cliente;
- un sincero rispetto per tutte le credenze ed i costumi delle famiglie stesse;
- il diritto della persona/e che si occupa dell'esequie di scegliere, in regime di libera concorrenza l'impresario cui affidare le pompe funebri e di decidere altresì, in rispetto della normativa nazionale tra sepoltura e cremazione;
- il diritto delle famiglie di essere adeguatamente e preventivamente informate sul costo totale delle esequie;
- la completa riservatezza di tutte le informazioni tranne che per quelle correlate agli adempimenti legali;
- l'onestà e l'integrità del personale addetto (elemento determinante nella valutazione dell'idoneità dello stesso, della sua formazione e della sua certificazione);
- la stretta osservanza delle leggi;
- pubblicità chiara, verificabile e sensibile;
- uno sforzo continuo per accrescere la conoscenza professionale di tutti gli addetti;
- un rapporto integro e corretto con le imprese o aziende concorrenti sia a livello nazionale che internazionale.

Pertanto si ribadisce che l'orientamento di SEFIT di fronte a questa normativa europea è quello di:

- consigliarne vivamente l'adozione alle imprese associate;
- favorirne l'uso come requisito di autorizzazione all'esercizio dell'attività nei Comuni di maggiori dimensioni;
- favorirne l'adozione concordata all'interno della applicazione del CCNL funerario per le realtà di maggiori dimensioni.

Ciò facendo si ritiene di contribuire allo sviluppo e mantenimento di tutte le imprese qualificate, di qualsiasi dimensione, ostacolando avventure improvvisate di soggetti non qualificati.

(*) *Dirigente Settore cimiteriale Comune di Genova*