

Attualità **Revisione dello Standard Europeo dei Servizi Funerari EN 15017**

di Giovanni Primavesi (*)

L'ASI, *Austrian Standard Institute*, si è fatto promotore per la revisione della Norma CEN catalogata come EN 15017 e riguardante il comparto funerario.

I lavori per la norma in vigore erano iniziati nell'ormai lontano 2003 a cura del DIN, *Deutsches Institut für Normung*, l'Ente tedesco per gli standard (sollecitata dalla Federazione Nazionale dei Servizi Funebri) per la creazione di uno standard europeo che riguardasse il comparto funerario, per contribuire all'allineamento della norma con le tante regolamentazioni vigenti anche a livello locale.

Per questo fu chiesta la collaborazione dell'EFFS.

EFFS attivò i propri associati ⁽¹⁾ che – nominati dei propri “esperti” accettati dai singoli Enti nazionali – iniziarono i lavori, lavori che richiesero circa due anni di tempo.

Fu infatti il 29 agosto 2005 che il testo definitivo “assembleato” con tutti i suggerimenti nazionali venne approvato dal Comitato Direttivo del CEN, Comitato Europeo per la Standardizzazione.

È importante rilevare come siano stati dati contributi da Paesi aderenti a CEN e non facenti parte della UE.

Per quanto riguarda l'Italia la norma è stata elaborata sotto la competenza dell'UNITER (Organismo di Normazione e Certificazione di Sistemi Qualità Aziendali Commercio, Turismo e Servizi – Ente federato all'UNI) ed è stata ratificata dal Presidente dell'UNI, entrando a far parte del corpo normativo nazionale il 16 febbraio 2006.

Cos'è lo Standard Europeo?

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.

La Norma UN EN 15017 è nata con lo scopo di garantire un adeguato livello di qualità e affidabilità del servizio funerario. Nato dal lavoro di tutti i soggetti interessati al settore (Enti, Federazioni, Associazioni, ecc.), lo standard, seppur di natura volontaria, si propone di definire requisiti qualificanti del servizio e può costituire una guida per il rilascio di autorizzazioni o la definizione del livello di servizio agli utenti, per le Autorità locali.

In conformità alle Regole Comuni CEN/CENE-LEC, gli enti nazionali di normazione dei seguenti Paesi sono tenuti a recepire la presente norma europea: Austria, Belgio, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, ITALIA, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera e Ungheria.

Nell'introduzione

La presente norma europea stabilisce i requisiti per l'erogazione di servizi funerari, non si applica ai requisiti tecnici relativi ai prodotti. I requisiti relativi alla salute e alla sicurezza professionale non sono trattati dalla presente norma.

La presente norma europea:

- garantisce la qualità dei servizi funerari, compresi il massimo rispetto per il defunto e i suoi familiari e l'osservanza dei regolamenti locali vigenti;
- è intesa a rendere i servizi funerari, le relative strutture e i principi di applicazione dei prezzi trasparenti per il consumatore;
- contiene raccomandazioni generali che tengono in debito conto le diverse disposizioni delle legislazioni

(1) Per l'Italia parteciparono FeNIOF e SEFIT.

nazionali in materia di servizi funerari, nonché le tradizioni e gli aspetti etici, culturali e regionali dei riti funebri e le considerazioni di ordine igienico e ambientale;

– stabilisce i servizi e i doveri di informazione che competono al direttore dei servizi funerari;
 – delinea il profilo delle qualifiche e della formazione professionale dei direttori dei servizi funerari e del personale addetto a tali servizi.

La presente norma europea si basa sui seguenti principi etici:

– rapporto etico e professionale con le famiglie clienti;
 – sincero rispetto per le convinzioni, gli usi e i costumi delle famiglie;
 – diritto della(e) persona(e) che organizza(organizzano) il funerale di scegliere il direttore dei servizi funerari e di decidere tra sepoltura o cremazione;
 – diritto delle famiglie a essere informate del costo totale stimato del funerale;
 – garanzia di completa riservatezza, in qualsiasi circostanza, fatti salvi solo i requisiti di legge;
 – onestà, lealtà e integrità del personale addetto ai servizi funerari nello svolgimento delle proprie mansioni;
 – stretta osservanza di tutte le leggi, le regole e i regolamenti che riguardano la professione, a livello nazionale e internazionale;
 – pubblicità obiettiva, onesta e sensibile;
 – sforzo continuativo di innalzare il livello professionale dei servizi funerari.

La norma definisce molti termini professionali, tra i quali

- camera mortuaria, servizio mortuario;
- corteo funebre;
- cremazione, servizi di cremazione, crematorio: dispersione;
- direttore dei servizi funerari, personale addetto ai servizi funerari, operatore cimiteriale;
- esumazione
- imbalsamazione/tanatoprassi, trattamento di conservazione temporanea;
- necrofori;
- necrologi;
- previdenza funeraria;
- sala delle cerimonie;
- sepolture;
- tanatocosmesi;
- trasporto della salma.

Per quanto riguarda poi i requisiti, essi sono raggruppati in appositi capitoli:

- 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;
- Previdenza funeraria.

La norma prevede anche eccezioni (deviazioni) nazionali dovute a regolamenti la cui modifica non rientra al momento nella competenza del membro CEN/CENELEC.

La presente norma europea non rientra nell'ambito di alcuna Direttiva CE.

Italia

In deroga ai requisiti del punto 3.4.3, in Italia si applicano le disposizioni degli articoli 32, 46, 47, 48 del D.P.R. 10/09/1990,) n. 285.

Questi articoli specificano i dettagli relativi all'autopsia e ai trattamenti di conservazione del corpo, consentiti dalla legge italiana.

Fino a quando non siano state eliminate, tali deviazioni A sono valide nei Paesi CEN/CENELEC interessati in sostituzione delle disposizioni della presente norma europea.

Le norme UNI sono elaborate cercando di tenere conto dei punti di vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto conflittuale, per rappresentare il reale stato dell'arte della materia ed il necessario grado di consenso.

La presente norma europea esiste in tre versioni ufficiali (inglese, francese, tedesco). Una versione in qualsiasi altra lingua fatta dalla traduzione sotto la responsabilità di un membro del CEN nella propria lingua e notificata alla Segreteria Centrale ha lo stesso status delle versioni ufficiali.

Questa è la norma vigente ed è evidente che dopo 10 anni qualche "correzione" e/o aggiunta va fatta considerando che, anche nel settore, funerario si sono verificate variazioni.

Specie se si vuol che lo Standard contribuisca sempre più notevolmente a chiarire e pianificare al meglio i servizi offerti, con il miglioramento delle prestazioni del livello secondo un rapporto etico/professionale per i congiunti.

() Consigliere FeNIOF incaricato per i rapporti con l'estero, Presidente della EFFS (Federazione Europea dei Servizi Funerari)*