

Attualità La certificazione UNI – EN 15017 per i servizi funerari Contenuti, requisiti, presupposti e procedure per il rilascio della certificazione

di Carmelo Passalacqua (*)

Premessa

Quando si parla di certificazioni, sicuramente, le prime che vengono in mente sono le certificazioni di qualità rientranti nel gruppo delle ISO 9000 ed in particolare la ISO 9001:2008 recentemente revisionata nella versione 9001:2015 che con il 2018 assorbirà completamente la versione precedente; dalla data della nuova emissione è scattato, infatti, il triennio di convivenza, nel corso del quale le nuove certificazioni o le conferme potevano essere rilasciate con l'una o l'altra norma, ma, a decorrere dal 2018, la ISO 9001:2008 cessa ogni efficacia e, pertanto, tutte le certificazioni di qualità verranno rilasciate solamente sotto l'egida dei contenuti della ISO 9001:2015.

Prima di tutto alcune precisazioni preliminari, per districarsi al meglio fra le varie sigle non sempre note ai non addetti ai lavori: come è risaputo l'acronimo ISO sta ad indicare le norme elaborate dall'organismo internazionale di standardizzazione (*International Organization of Standardization*) e costituiscono un riferimento applicabile in tutto il mondo; i singoli Paesi possono, poi, decidere di rafforzarne ulteriormente il ruolo, adottandole, con proprie norme nazionali, e nel qual caso la sigla ISO si arricchisce anche con i riferimenti all'organismo nazionale che nel caso dell'Italia è l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI). In questo caso la sigla diventa UNI ISO o UNI EN ISO se la norma è stata adottata anche a livello europeo.

EN identifica, infatti, le norme elaborate o recepite dal CEN (*Comité Européen de Normalisation*) che devono essere obbligatoriamente fatte proprie dai Paesi membri; in questo caso, per l'Italia, la sigla diventa UNI EN (ovviamente se trattasi di una norma elaborata dall'organismo internazionale e re-

cepita dal comitato europeo si è in presenza della sigla completa UNI EN ISO).

Assieme alle certificazioni di qualità che interessano, in maniera trasversale, tutte le aziende, indipendentemente dal settore produttivo ed applicabili anche le pubbliche amministrazioni, in quanto certificano la qualità delle procedure e non dei prodotti, piuttosto conosciute sono anche le certificazioni ambientali legate al gruppo delle ISO 14000 (ISO 14001:2015 di respiro quindi internazionale) o alla certificazione europea EMAS, così come le certificazioni del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001, *Occupational Health and Safety Management Systems*) o le certificazioni alimentari (HACCP), mentre risultano meno conosciute, al di fuori degli addetti ai lavori, o dei diretti interessati alcune certificazioni settoriali fra le quali quella che esaminiamo adesso e cioè la EN 15017 relativa ai servizi funerari.

L'esame e l'approfondimento di questa norma appaiono, in questo momento, alquanto opportuni ed anzi, quasi doverosi, posto che il disegno di legge di settore (Vaccari, AS n.1611) attualmente in discussione da parte della XII commissione del Senato, contiene anche, nell'ultima versione unificata, coi i disegni di legge n. 447 e n. 2492, una previsione specifica che obbliga le imprese di pompe funebri a dotarsi della certificazione in questione entro cinque anni dall'entrata in vigore della legge. Pertanto se, come tutti auspichiamo, l'iter legislativo per la riforma potrà proseguire celermente, senza particolari intoppi, e pervenire in tempi ragionevolmente brevi all'approvazione della nuova normativa di settore, la questione della certificazione diventerà piuttosto impellente, stante, per l'appunto, l'obbligo in essa previsto di adeguamento entro i termini prescritti.

In questo pezzo cercherò, quindi, di illustrare sommariamente quali sono i requisiti previsti dalla norma per accedere alla certificazione, quali le procedure da seguire e gli interlocutori a cui rivolgersi, e mi soffermerò, in particolare, sulle interazioni che sussistono tra questa certificazione e la certificazione di qualità; gran parte dei requisiti previsti dalla norma EN 15017 costituisce, infatti, presupposto indispensabile ai fini dell'ottenimento della certificazione del sistema di qualità e, pertanto, risulta abbastanza agevole intuire – ma questa cosa sarà verificata, puntualmente, nella disamina che segue – come le aziende già in possesso della certificazione ISO 9001 abbiano, di fatto, tutti i requisiti (... o quasi) per accedere a quest'altra certificazione settoriale.

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, come si evince anche dalla catalogazione, nel 2005. Trattasi, quindi, 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 e 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 2016 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 non si applica alla definizione dei requisiti dei prodotti connessi al 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 incidentalmente accennato, i disegni di legge richiamati prospettano per il futuro scenari diversi che superando l'applicazione volontaria sanciscono di fatto l'obbligo del possesso dei requisiti previsti dalla norma.

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) che ne verifica il comportamento e quando accerta che operano in 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 proprio 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 attiene ai sistemi di gestione della qualità.

Prima di entrare nel merito della disamina dei contenuti della norma va precisato che per la stessa è in atto un processo di revisione; il lasso di tempo abbastanza lungo dalla prima emissione (oltre un decennio) ha indotto qualche comitato nazionale di standardizzazione (nel caso specifico l'*Austrian Standard Institute*) a farsi promotore dell'attivazione della procedura di revisione, finalizzata ad apportare i necessari adeguamenti che le mutate condizioni o situazioni sia normative sia culturali richiedono. Da qualche tempo, pertanto, un gruppo di lavoro, a livello europeo, composto anche dai rappresentanti italiani della EFFF (Federazione Europea dei Servizi Funerari al cui interno operano membri di Sefit e FeNIOF) sta lavorando in tal senso.

Non è possibile al momento fare alcuna ipotesi circa i tempi necessari per addivenire all'emissione della nuova norma, ma tenendo conto della prima fase di elaborazione e stesura delle modifiche, nonché di approvazione, a livello europeo, da parte del CEN e, quindi, del recepimento nell'ordinamento italiano da parte dell'UNI, senza, poi, considerare i tempi tecnici che di solito le nuove norme prevedono per l'adeguamento e l'allineamento è plausibile pensare che per i prossimi tre/quattro anni le certificazioni di servizio continueranno ad essere rilasciate

te secondo gli standard contenuti nella norma in vigore.

Peraltro, rispetto al lavoro che sta svolgendo il comitato tecnico per la revisione, al momento non si hanno notizie ufficiali in ordine alle proposte di modifica o integrazioni e, pertanto, in questa sede l'analisi e l'approfondimento sarà circoscritta alla norma in vigore; ovviamente, allorché subentrerà la nuova emissione o quando sarà disponibile un testo ufficiale della norma emendata ritorneremo sull'argomento, per un doveroso ragguaglio circa le modifiche intervenute.

La norma in vigore ha una struttura alquanto semplice, essendo composta, oltre che da una breve premessa e da una introduzione, da soli tre punti di cui il primo, SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE, non fa altro se non ribadire la specificazione contenuta nel titolo, precisando che la presente norma europea stabilisce i requisiti per l'erogazione dei servizi funerari, che non si applica ai requisiti tecnici dei prodotti e che non tratta dei requisiti relativi alla salute e alla sicurezza professionale. Il punto due, invece, 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 e che a seguire esamineremo nel dettaglio.

Per quanto riguarda la premessa, appare utile ricordare l'assunto secondo il quale alla presente norma europea deve essere attribuito lo status di norma nazionale o mediante pubblicazione di un testo identico o mediante notifica di adozione, entro aprile 2006, con contestuale ritiro delle norme nazionali in contrasto e l'obbligo per i singoli enti nazionali di normazione dei vari paesi europei di recepimento (cosa che, come si è già detto, ha fatto l'UNI per l'Italia nel febbraio del 2006).

L'introduzione contiene una sommaria presentazione della norma, nella quale vengono evidenziate 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 i quali 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 su cui si basa, 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) e si garantisce 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 continuativo 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 delle 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, cura e 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 funerari, officiante, necrofori ecc.); nella suddetta terminologia non manca qualche definizione non conosciuta da tutti e che potrebbe sembrare un po' bizzarra come nel caso del "periodo di pace" che ovviamente non è una tregua fra due guerre, ma il periodo minimo previsto prima di poter riutilizzare una tomba.

La parte sostanziale, ovvero il corpo della norma, è costituito, come si diceva prima, dal punto tre (che spazia dal punto 3.1 al punto 3.9 comprensivi in alcuni casi anche di sottoarticolazioni) dove vengono elencati in maniera analitica i requisiti, ma li vedremo meglio 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 facsimile di "lasciapassare" (passaporto mortuario) per salme o resti mortali, 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 com-

mercificazione dei prodotti o residui della cremazione.

L'allegato 3 (deviazioni) riguarda gli scostamenti da parte di singoli stati rispetto a determinati requisiti se 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 applichi in deroga quanto previsto al riguardo dagli artt. 32, 46, 47, 48 del D.P.R. 285/90.

Punto n. 3 della norma: requisiti

Entriamo adesso 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 devano possedere competenza ed esperienza necessaria per l'espletamento delle mansioni e che debbano ricevere una formazione periodica. Relativamente alle altre due questioni la norma si limita a ricordare l'obbligo della direzione o dell'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, indicando per ciascuna operazione le corrette modalità di esecuzione. Il punto 3.4.3 riguarda l'imbalsamazione e la tanatoprassi che, come abbiamo già accennato, per effetto della deroga contenuta nell'allegato c, non trovano applicazione in Italia e i corrispondenti requisiti si intendono soddisfatti con il rispetto delle prescrizioni previste in materia dal D.P.R. 285/90.

Nel quinto capitolo si affronta la questione del trasporto, in tutte le sue sfaccettature: dai mezzi al personale, alle attrezzature, all'organizzazione del trasporto e alla documentazione necessaria; l'articolo risulta diviso infatti 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 quindi piuttosto elementari e minimali, quasi scontati, e penso che tutti gli operatori (o quasi) vi si attengano.

Il punto 3.6 analizza le strutture delle imprese di onoranze funebri, individuando le diverse aree e le 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 esse 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 infine 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 predispose 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 avviene l’organizzazione e se il cliente è autorizzato ad espletare tali incombenze, della consulenza, del finanziamento e della conclusione dell’accordo.

Conclusioni

Come abbiamo potuto osservare questa norma europea, che, come già detto, è di natura volontaria, anche se nella legislazione italiana si prospetta una sorta di obbligatorietà, posto che il disegno di legge di settore preveda 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, sino al diritto delle medesime di poter scegliere l’interlocutore in regime di libera concorrenza e di essere preventivamente ed adeguatamente informate sul costo delle esequie.

Per quanto riguarda le imprese pubbliche, si tratta di principi che dovrebbero già far parte del loro d.n.a., ma penso che anche tante imprese private serie e corrette si attengano già sia ai principi etici contenuti nella norma, ma anche ai requisiti in essa previsti. Pertanto, ottenere la certificazione di servizio secondo la norma in parola, la quale – poi – altro non è se non la verifica da parte di un soggetto terzo che l’attività dell’impresa viene svolta con l’osservanza delle leggi e dei regolamenti in vigore e con il rispetto dei principi etici e dei requisiti, non trascendenti, ma piuttosto ordinari e, in alcuni casi, anche scontati, contenuti nella norma, non dovrebbe essere una cosa complicata. Se poi una azienda è già in possesso, di una certificazione ISO, che sicuramente comporta un impegno ed un onere maggiore per tutta l’organizzazione, nella messa a punto e 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 già nelle evidenze documentali previste nel sistema di qualità (basti pensare essenzialmente 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 quando ho parlato 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, ma se la questione viene affrontata nei termini che: “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 e abbisogna pertanto di avere di fronte un interlocutore serio ed integro che lo aiuti nell’assolvimento dei vari compiti e 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 mi sento 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.

(*) *Responsabile dei Servizi Funerari del Comune di Trento*