MATERIALE DI LAVORO 4.1 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: PORTOFINO

Che cosa verifica davvero un ente di certificazione

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.1 (pagina 229 del libro)

> **DOMANDA GUIDA**
> *Il vostro certificato è appeso dietro il banco del ricevimento. Senza guardarlo, sapreste dire quali parti dell'albergo copre e quali no? E chi, nella vostra organizzazione, saprebbe rispondere al posto vostro?*

1 · Patto di verifica: le affermazioni del mercato alla prova della norma

Copiato dal libro. L'ultima colonna è per il vostro albergo: che cosa vale qui, e come lo sapete.

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
La norma richiede un livello minimo di prestazione ambientale per essere certificati	No	Spiegazione del requisito: la norma non fissa criteri specifici di prestazione (punto 1) e non garantisce di per sé risultati ottimali; il certificato attesta un sistema entro un campo	
La norma richiede che tutto ciò che ricade nel campo stia nel sistema	Sì	Requisito del punto 4.3. Lezione del caso: «albergo certificato» è vero solo per ciò che il campo copre; con sale o concessioni fuori campo l'affermazione è più ampia del certificato	
La certificazione richiede che ogni parte dell'albergo sia ispezionata	No	Le regole dell'audit di certificazione vengono dalla ISO/IEC 17021-1, non dalla ISO 14001; la verifica è a campione, entro il confine dichiarato dall'organizzazione	
La norma consente di lasciare fuori dal campo un'attività scomoda	No	Il punto 4.3 chiede di considerare controllo e influenza; l'Allegato A, informativo ma utile a evitare letture errate, esclude l'uso del campo per tenere fuori attività con aspetti significativi o per eludere obblighi	
La norma richiede la certificazione per potersi dichiarare conformi	No	Spiegazione del requisito: la norma indica quattro strade per dimostrare la conformità; la certificazione è una di esse	
La norma consente di dichiararsi conformi tralasciando i punti ritenuti estranei agli alberghi	No	Le dichiarazioni di conformità sono accettabili solo con tutti i requisiti incorporati e soddisfatti senza esclusioni	

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
La norma richiede che il campo sia disponibile alle parti interessate	Sì	Requisito del punto 4.3, come informazione documentata. Metodo del volume: usare quella frase per regolare ciò che si afferma sul mercato	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

Segnate ogni errore che riconoscete nel vostro albergo e annotate dove si vede.

☐ Considerare il campo di applicazione una formulazione dell'ente di certificazione: lo determina l'organizzazione, l'ente lo verifica.

☐ Presumere che tutto ciò davanti a cui gli auditor sono passati sia nel campo: la presenza durante una visita non è copertura.

☐ Leggere l'assenza di rilievi come conferma dell'ampiezza: un audit non trova un problema dove non gli è stato chiesto di guardare.

☐ Lasciare che l'affermazione derivi perché la fa una funzione che non vede mai il certificato.

☐ Restringere il campo per tenere fuori un'attività scomoda, l'unica mossa che la guida della norma esclude esplicitamente.

☐ Credere che il certificato dica qualcosa sui risultati ambientali, quando la norma stessa dice il contrario.

☐ Aprire una sala, un'attività in concessione o un servizio esterno senza pianificare la modifica al sistema.

☐ Tacere attività già comprese nel sistema, vendendo meno di ciò che si è già pagato.

3 · Una checklist per il campo di applicazione

La checklist del libro, con una colonna per la vostra risposta.

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Chi risponde ai questionari sa recitare la frase del campo?	È lì che l'affermazione si fa sotto firma	
Ogni locazione, concessione o esternalizzazione degli ultimi anni è stata confrontata con il campo?	Ogni contratto commerciale può spostare il confine dell'organizzazione	
Ogni attività fuori campo ha accanto una ragione scritta?	Un confine motivato si difende; uno ereditato no	
Il materiale commerciale dice più, o meno, del certificato?	Il disallineamento vale nei due sensi	
Qualche attività con aspetti significativi è stata lasciata fuori per comodità?	La guida della norma esclude proprio quell'uso del campo	
Il certificato viene presentato come prova di un sistema, non di una prestazione?	La norma non fissa criteri di prestazione e lo dichiara	

4 · Che cosa chiederebbe di vedere un auditor

Domande ricavate dalle sezioni «Che cosa dice la norma» e «Applicazione pratica» del sottocapitolo. Sono domande, non requisiti: dove sta l'evidenza dipende dal vostro albergo, e le registrazioni indicate sono esempi tratti dal caso, non documenti prescritti dalla norma.

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Dove è documentato il campo, e come è reso disponibile alle parti interessate?	Testo del campo; sito; risposte ai questionari	☐
Quali attività legate all'albergo per contratto o fisicamente, locazioni, concessioni, lavanderia esterna, alloggi del personale, sono state considerate, e che cosa si è deciso per ciascuna, con quale ragione?	Registrazione delle decisioni sul campo; contratti di locazione e di gestione	☐
Ogni affermazione sulla certificazione nei materiali commerciali e nei questionari corrisponde alla frase del campo?	Questionari; sito; offerte	☐
Le nuove locazioni, concessioni o esternalizzazioni sono state trattate come modifiche pianificate prima di aprire?	Elenco dei cambiamenti; approvazioni dei contratti	☐
I responsabili di reparto sanno dire se la loro attività rientra nel campo?	Verbale della riunione di direzione; colloqui	☐

5 · Sintesi operativa: il piano d'azione

Le azioni della sintesi operativa del libro. Responsabile e scadenza li decide l'albergo.

Azione	Responsabile	Scadenza
Da fare subito · Leggere ad alta voce la frase del campo alla prossima riunione di direzione e chiedere a ogni responsabile se la sua attività vi rientra. Confrontare la frase con le risposte standard ai questionari e con il sito.		
Da pianificare · Elencare tutto ciò che è legato all'albergo per contratto o fisicamente, decidere ogni voce — dentro, fuori con ragione scritta, lacuna — e programmare l'estensione del campo dove serve, nel momento scelto dall'albergo.		
Da tenere sotto controllo · Ogni nuova locazione, concessione o esternalizzazione, che deve passare da chi custodisce il campo prima di aprire. E il linguaggio commerciale: il certificato attesta un sistema entro un confine, a una data, non una prestazione.		

> *Che cosa questo foglio non è: la ISO 14001 non prescrive questo modulo. È uno strumento di lavoro tratto dal libro; la norma, e per gli obblighi di legge le fonti ufficiali e i professionisti qualificati, governano il caso reale. Materiale indipendente; non affiliato né approvato da ISO, UNI, ACCREDIA o da alcun ente di certificazione. Prevale il testo della norma.*