MATERIALE DI LAVORO 4.11 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: SALERNO

Sospensione e revoca: la superficie di un'affermazione

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.11 (pagina 371 del libro)

DOMANDA GUIDA

Il vostro certificato viene sospeso un martedì. In quanti luoghi il vostro albergo dichiara di essere certificato, e quanto tempo vi servirebbe per togliere quella dichiarazione da tutti?

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 ISO/IEC 17021-1 richiede all'ente di rendere accessibili le informazioni su sospensioni e revoche	Sì	Obbligo dell'ente: chiunque può verificarle, compreso un cliente prima del rinnovo	
Le regole di certificazione consentono di dichiararsi certificati durante la sospensione	No	Durante la sospensione la certificazione non è valida e non si può dichiararla né usarne i marchi	
Le regole di certificazione escludono la sospensione quando l'audit manca per chiusura	No	Non consentire l'audit alla frequenza richiesta è un motivo di sospensione; la chiusura è una ragione per chiederla, non una difesa	
Le regole di certificazione escludono la sospensione per ragioni amministrative	No	Il mancato pagamento è fra i motivi previsti, accanto all'uso improprio del marchio e ai cambiamenti non comunicati	
Le regole di certificazione ammettono solo il mantenimento o la perdita dell'intero certificato	No	Esiste la riduzione del campo: il confine esclude la parte che non soddisfa i requisiti	
Le regole di certificazione consentono al cliente di chiedere la sospensione	Sì	È una richiesta volontaria prevista; il metodo del volume la propone per chiusure lunghe, stagionalità o cambi di proprietà	
La norma richiede che la comunicazione esterna sia coerente con il sistema e affidabile	Sì	Requisito del 7.4. Lasciare la dicitura dopo una sospensione viola anche le regole contrattuali sul marchio	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Credere che la sospensione sia privata: è registrata dove chiunque può trovarla, e gli acquirenti guardano sempre più spesso prima di rinnovare.

☐ Considerare una chiusura come un motivo per cui l’audit semplicemente non si farà: lasciar scadere la frequenza è già un motivo di sospensione.

☐ Non sapere che esiste la sospensione volontaria, e quindi non usare mai lo strumento pensato proprio per una lunga chiusura.

☐ Sottovalutare la superficie: ottanta occorrenze non sono un’eccezione, e le più lente sono quelle che il cliente vede.

☐ Lasciare l’inventario alla funzione ambientale, che conosce il quadro nella hall ma non la coda di approvazione dei portali.

☐ Lasciare che sia il cliente a scoprire la sospensione: la domanda che segue non riguarda mai il difetto.

☐ Dare per scontato che la scelta sia fra certificato e niente, quando una riduzione del campo può salvarne la maggior parte.

☐ Dimenticare di comunicare all’ente i cambiamenti significativi di un cantiere, che a lavori finiti diventano un motivo in più.

3 · Una checklist per misurare la vostra superficie

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Sappiamo in quanti luoghi dichiariamo la certificazione?	Le occorrenze dimenticate sono quelle che trova il cliente	
Chi può cambiare ciascuna, e in quanto tempo?	I canali più lenti decidono quanto dura l’esposizione	
Le prossime date di sorveglianza cadono in un periodo di chiusura?	In quel caso si chiede la sospensione volontaria prima della scadenza	
L’amministrazione sa che il mancato pagamento sospende il certificato?	È l’unico rischio che la funzione ambientale non vede arrivare	
Abbiamo comunicato all’ente lavori, cambi di proprietà o di attività?	La mancata comunicazione di cambiamenti significativi è un motivo di sospensione	
Quali contratti chiedono di essere informati di una sospensione?	Il cliente deve saperlo da noi, non dal registro pubblico	

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?
La comunicazione esterna sulla certificazione è coerente con le informazioni del sistema e con lo stato attuale del certificato?	Sito; portali; tariffari; risposte ai questionari	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Esiste un inventario di tutti i luoghi in cui l'albergo dichiara o lascia intendere di essere certificato, con chi può cambiarli e in quanto tempo?	Inventario delle dichiarazioni, tenuto dalla distribuzione	☐
Ogni dichiarazione corrisponde al campo e allo stato pubblico del certificato, senza loghi superati o diciture che allargano il campo?	Inventario delle dichiarazioni; banca dati pubblica delle certificazioni	☐
La corrispondenza con l'ente arriva in una casella presidiata, anche durante lavori o cambi di direzione?	Corrispondenza con l'ente; assegnazione della casella	☐
Chiusure, lavori e cambi di direzione sono confrontati con le date di sorveglianza, e l'amministrazione sa che il mancato pagamento è un motivo di sospensione?	Calendario della certificazione; nota all'amministrazione	☐

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 · Fare l'inventario delle affermazioni di certificazione, con titolare e tempi di modifica, e affidarlo alla distribuzione. Dire una volta all'amministrazione che il mancato pagamento dell'ente è un motivo di sospensione.		
Da pianificare · Confrontare ogni anno chiusure, lavori e cambi di proprietà con le date di audit, e chiedere per iscritto la sospensione volontaria quando una data non è sostenibile. Tenere l'elenco dei contratti che chiedono di essere informati.		
Da tenere sotto controllo · La casella in cui arriva la corrispondenza dell'ente.		
Da tenere sotto controllo · I nuovi canali di vendita, che allargano la superficie.		
Da tenere sotto controllo · La comunicazione all'ente dei cambiamenti significativi.		

> *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.*