MATERIALE DI LAVORO 4.14 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: URBINO

Che cosa il certificato non prova

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.14 (pagina 413 del libro)

DOMANDA GUIDA

Un cliente vi chiede di dichiarare per iscritto che rispettate tutta la normativa ambientale applicabile. Potete rispondere con il vostro certificato?

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 di prestazione ambientale per la certificazione	No	Spiegazione del requisito: la norma non fissa criteri specifici di prestazione; il certificato attesta un sistema conforme ed efficace entro un campo	
La norma richiede di determinare gli obblighi di conformità e di valutarne l'adempimento	Sì	Requisiti del 6.1.3 e del 9.1.2. Il certificato attesta questa capacità di trovare e correggere, non uno stato di conformità legislativa	
La norma fissa un confronto di prestazione fra organizzazioni certificate e non certificate	No	Nulla nella norma sostiene il confronto; un albergo non certificato può fare meglio su qualunque misura	
Le regole di certificazione richiedono un esame esaustivo dell'albergo	No	L'audit lavora per campioni; l'assenza di rilievi riguarda ciò che è stato esaminato	
Le regole di certificazione rendono il certificato una prova dello stato attuale	No	Descrive un sistema esaminato in certe date; lo stato può cambiare ed è pubblico	
La norma richiede che tutto ciò che ricade nel campo stia nel sistema	Sì	Requisito del 4.3: il certificato copre il campo stampato, e solo quello; gestioni affidate a terzi vi rientrano solo se incluse	
La norma richiede che la comunicazione esterna sia coerente e affidabile	Sì	Requisito del 7.4; l'Allegato A, informativo, chiede che sia veritiera e non fuorviante. Esagerare non è solo marketing	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Rispondere a una domanda sulla conformità con il certificato: attesta una capacità di trovare e correggere, non uno stato di conformità.

☐ Dare un valore di intensità dove era chiesto un valore assoluto, e chiamare il risultato miglioramento.

☐ Usare il certificato per dichiararsi migliori dei concorrenti non certificati, su un terreno in cui la norma non offre alcun appoggio.

☐ Mandare la copia del certificato senza campo e senza riferimento al registro, lasciando all'acquirente il compito di tracciare il confine.

☐ Lasciare che l'ufficio commerciale scriva le risposte ambientali senza sapere che cosa il certificato attesta: non tira a indovinare per negligenza, nessuno glielo ha detto.

☐ Correggere l'esagerazione con il silenzio: una dichiarazione nuda perde contro una risposta presentata meglio e non più vera.

☐ Dimenticare che la norma governa ciò che si dice del sistema: esagerare manca il requisito di comunicazione del documento citato.

☐ Presentare la certificazione di sistema come se fosse un marchio di sostenibilità.

3 · Una checklist per ogni risposta a un questionario ambientale

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Stiamo rispondendo a una domanda sulla prestazione con il certificato?	Il certificato attesta un processo, non un risultato	
La risposta sulla conformità viene dalla valutazione della conformità?	È l'unica fonte che dice frequenza, stato e questioni chiuse	
Abbiamo dato il valore assoluto oltre a quello di intensità?	Un rapporto senza il dato assoluto può escludere informazioni pertinenti	
Il certificato è accompagnato da campo e riferimento al registro?	Anticipa la verifica che il cliente farà comunque	
Stiamo confrontandoci con concorrenti non certificati?	La norma non offre alcuna base per farlo	
Abbiamo detto abbastanza, o troppo poco?	Il silenzio perde contro una risposta presentata meglio	

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?
Le risposte sulla conformità legislativa vengono dalla valutazione della conformità, con frequenza, ultima valutazione e stato attuale, e non dal certificato?	Registrazioni della valutazione della conformità; risposte di gara	☐
Il certificato inviato all'esterno è accompagnato dal campo e dal riferimento al registro pubblico?	Raccolta delle offerte; materiali inviati ai clienti	☐
I dati ambientali comunicati comprendono il valore assoluto accanto a quello di intensità, con la spiegazione delle variazioni?	Prospetti dei consumi; offerte	☐
La comunicazione esterna è coerente con le informazioni del sistema, veritiera e senza escludere informazioni pertinenti?	Testi del sito; questionari; dichiarazioni firmate	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Chi scrive offerte e testi del sito sa che cosa il certificato attesta e che cosa no?	Frasi pronte nella raccolta delle offerte; comunicazione annuale	☐

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 · Scrivere le tre frasi — fatto, limite, rinvio ai dati — e metterle nella raccolta delle offerte. Stabilire che nessuna domanda sulla conformità si risponde con il certificato.		
Da pianificare · Costruire due anni di dati assoluti e di intensità su energia, acqua e rifiuti, con le spiegazioni delle variazioni. Organizzare un ripasso annuale per chi scrive offerte e testi del sito.		
Da tenere sotto controllo · Ogni frase che confronta l'albergo con altri.		
Da tenere sotto controllo · Ogni rapporto presentato senza il valore assoluto.		
Da tenere sotto controllo · Le nuove regole sulle asserzioni ambientali, applicabili da settembre 2026.		

> *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.*