MATERIALE DI LAVORO 4.15 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: RIVA DEL GARDA

La certificazione come investimento: chi paga, chi ne beneficia, e quando

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.15 (pagina 427 del libro)

DOMANDA GUIDA

La voce è piccola e nessuno sa dire che cosa renda. Difendetela davanti a qualcuno che fra sette anni non ci sarà più, e davanti a qualcuno che ci sarà. Che cosa scrivereste, e in quale ordine?

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 garantisce risparmi di energia e acqua	No	Non fissa criteri di prestazione né garantisce esiti. Valutazione del volume: le misure producono il risparmio, il sistema le trova e le mantiene	
Le regole di certificazione limitano il costo alla fattura dell'ente	No	Le giornate di audit sono fissate da regole obbligatorie per l'ente; il volume aggiunge le ore interne, che nello scenario illustrativo superano la fattura	
Le regole di certificazione consentono di sospendere il certificato un anno e riprenderlo senza conseguenze	No	Chi esce riparte da una certificazione iniziale, senza credito per il ciclo abbandonato; il trasferimento presuppone un certificato in regola	
La norma richiede la certificazione per dimostrare la conformità	No	Indica quattro modi; per chi non ha clienti che la chiedono, il volume propone di valutare l'autodichiarazione mantenendo il sistema	
La norma richiede che la comunicazione della certificazione sia coerente e affidabile	Sì	Requisito del 7.4: la certificazione dà accesso al mercato dove i clienti la chiedono, ma presentarla come prova di prestazione contrasta con quel requisito	
La norma fornisce un metodo per calcolare il ritorno della certificazione	No	Metodo del volume: tenere separati accesso contrattuale, risparmi misurabili e rischio controfattuale, tre evidenze diverse che una cifra unica indebolisce	
La norma promette benefici economici a chi la adotta	No	Dice che l'approccio crea opzioni di beneficio e che l'adozione non garantisce di per sé esiti ottimali	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

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

☐ Difendere la certificazione come un risparmio, invitando un confronto che si perde.

☐ Citare la fattura dell’ente come se fosse il costo.

☐ Fondere accesso, risparmi e rischio evitato in un’unica cifra di ritorno.

☐ Mandare la pagina soltanto alla direzione, che chiude la stagione, e non alla proprietà, che resta.

☐ Decidere per un intero gruppo invece che albergo per albergo.

☐ Credere che un taglio sia reversibile senza costi.

☐ Lasciar decadere il sistema insieme al certificato.

☐ Continuare a dirsi certificati, anche solo in un questionario dimenticato, dopo che il certificato è decaduto.

3 · Una checklist per la proprietà

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Sappiamo quanto costa la certificazione tutto compreso, e non solo la fattura?	Una cifra sottostimata, scoperta dopo, toglie credibilità a ogni altro argomento	
Quali clienti, accordi o gare la chiedono per iscritto, e con quante notti-camera?	È l’unico livello del ritorno che si dimostra senza ipotesi	
Che cosa succede, contrattualmente, se il certificato decade?	Smettere non è una pausa: clausole di comunicazione e rientro da capo	
Presentiamo i risparmi come merito del certificato o delle misure che il sistema ha trovato?	Solo la seconda affermazione regge a una proprietà che fa domande	
La pagina annuale arriva alla proprietà prima del bilancio?	I benefici di lungo periodo appartengono a chi resta	
Se nessuno chiede il certificato, abbiamo valutato l’autodichiarazione mantenendo il sistema?	La norma indica quattro strade; la certificazione è una	

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?
Quali accordi e capitolati chiedono la certificazione, con le notti-camera di ciascuno e le clausole di comunicazione?	Elenco degli accordi tenuto dall’ufficio commerciale	☐
Qual è il costo complessivo del sistema e della certificazione, con il metodo di calcolo scritto, e non soltanto la fattura?	Pagina annuale per la proprietà	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Che cosa ha trovato il sistema, con le date, e dove è registrato?	Registro delle esposizioni; rapporti di audit	☐
Se la certificazione viene tolta, il sistema resta, e ogni materiale smette di descrivere l'albergo come certificato?	Registro degli aspetti; registro degli obblighi; testi del sito	☐
Ogni dichiarazione di conformità poggia su tutti i requisiti incorporati e soddisfatti, qualunque sia il modo scelto per dimostrarla?	Documentazione del sistema; dichiarazioni pubblicate	☐

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 · Rispondere per iscritto alle tre domande di Elena Zanoni per il proprio albergo: quanto costa tutto compreso, che cosa rende, che cosa succede se si smette. Se una delle tre risposte non arriva in una settimana, la certificazione è già esposta al primo bilancio difficile.		
Da pianificare · Preparare la pagina annuale con le tre voci, cominciando dall'accesso, dichiarando il costo vero e presentando il rischio evitato come esposizione.		
Da pianificare · Consegnarla alla proprietà prima del bilancio, ogni anno. Dove nessun cliente, finanziatore o gruppo chiede la certificazione, valutare l'autodichiarazione mantenendo il sistema.		
Da tenere sotto controllo · L'elenco degli accordi che chiedono la certificazione, le clausole che scattano se decade e ogni riferimento al certificato in sito, contratti e questionari: devono restare veri nello stesso giorno in cui cambia lo stato del certificato.		

> *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.*