MATERIALE DI LAVORO 4.3 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: MODENA

L'accreditamento: chi controlla chi controlla

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.3 (pagina 257 del libro)

> **DOMANDA GUIDA**
> *Un cliente dall'altra parte del mondo accetta il vostro certificato senza aver mai visto l'albergo né conosciuto il vostro auditor. Su che cosa, esattamente, fa affidamento? E chi garantisce che quella fiducia sia ben riposta?*

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 14001 richiede una certificazione accreditata	No	La norma non parla di accreditamento né richiede di certificarsi; l'accreditamento lo chiedono un cliente, uno schema o un'autorità	
Il documento sull'affiancamento ha per oggetto la valutazione dell'albergo	No	Ha per oggetto l'ente di certificazione; l'albergo è il luogo della valutazione, non il suo oggetto	
Le regole dell'affiancamento prevedono rilievi a carico dell'albergo	No	I rilievi dell'affiancamento riguardano l'ente; l'esito dell'albergo resta una decisione dell'ente di certificazione	
Le regole dell'affiancamento richiedono di concordarlo in anticipo con il cliente	Solo in parte	La visita viene concordata con il cliente certificato. Lezione del caso: la richiesta va a chi gestisce il sistema, non all'agenda	
Le regole dell'accreditamento prevedono una sorveglianza continua dell'ente accreditato	Sì	È un ciclo di valutazioni, anche in affiancamento, e l'accreditamento può essere ridotto, sospeso o revocato	
L'accreditamento richiede livelli di prestazione ambientale all'albergo	No	Vincola il modo in cui lavora l'ente; raggiunge l'albergo solo attraverso la qualità dell'audit	
Il riconoscimento internazionale richiede ancora l'adesione al forum internazionale	No	Il forum ha cessato l'attività il 1° gennaio 2026; il riconoscimento continua nel nuovo accordo unico	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

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

☐ Credere che l'ente di accreditamento sia venuto a ispezionare l'albergo. È venuto a ispezionare l'auditor.

☐ Considerare sufficiente il marchio di accreditamento. Il marchio dice che l'ente è accreditato, il registro dice per che cosa.

☐ Trattare l'accreditamento come permanente. È una sorveglianza con la stessa forma di quella che subisce l'albergo.

☐ Rispondere a una richiesta di affiancamento come a una questione di calendario.

☐ Preparare i capireparto come per uno spettacolo. La recita abbassa i rilievi di oggi e li rimanda all'anno dopo.

☐ Confondere la via di reclamo con il ricorso contro un rilievo.

☐ Dare per aggiornato il materiale pubblicato sull'accordo internazionale: molto nomina un organismo che non opera più dall'inizio del 2026.

☐ Pensare che l'accreditamento attesti le prestazioni ambientali dell'albergo. Vincola il processo, non il risultato.

3 · Una checklist per leggere la catena dell'accreditamento

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

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Sappiamo il nome dell'ente di accreditamento del nostro ente?	È il primo anello sopra il certificatore, e la via di reclamo finale	
Il campo dell'accreditamento letto sul registro copre la ISO 14001?	Il marchio dice che l'ente è accreditato, il registro dice per che cosa	
Quando abbiamo controllato il registro l'ultima volta?	L'accreditamento è una sorveglianza continua e può essere ridotto o revocato	
Chi riceve le richieste di affiancamento?	Se arrivano all'agenda, l'albergo perde l'unica occasione di vedere la catena	
I contratti con i clienti citano organismi che non esistono più?	Una clausola superata può diventare un pretesto in una gara	
Distinguiamo reclamo e ricorso?	La condotta va all'ente di accreditamento, il disaccordo su un rilievo all'ente di certificazione	

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?
Quale ente di accreditamento accredita l'ente di certificazione, per quale campo, secondo il registro, e quando è stato verificato l'ultima volta?	Pagina datata nel fascicolo, tratta dal registro di ACCREDIA	☐
I contratti con i clienti citano un accordo di mutuo riconoscimento, e la formulazione corrisponde a un'organizzazione ancora esistente?	Contratti con i clienti	☐
Chi riceve e gestisce una richiesta di affiancamento, e come sono stati informati i capireparto?	Corrispondenza; nota ai capireparto	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
L'affiancamento ha prodotto rilievi a carico dell'ente di certificazione, e che cosa è stato riferito all'albergo?	Corrispondenza con l'ente di certificazione	☐
Il campo assegnato all'albergo e il tempo di audit corrispondono a ciò che l'albergo è davvero?	Certificato; offerta con la determinazione del tempo di audit	☐

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 · Scrivete in una pagina il nome dell'ente di accreditamento, il campo letto sul registro di ACCREDIA e la data della verifica, e stabilite chi riceve le richieste di affiancamento.		
Da pianificare · Rivedete i contratti con i clienti che citano accordi di riconoscimento e concordate una regola semplice per informare i capireparto quando un affiancamento è in programma.		
Da tenere sotto controllo · Ricontrollate il registro ogni anno e a ogni ricertificazione, e dopo ogni affiancamento chiedete all'ente se ha ricevuto rilievi.		

> *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.*