SCHEDA DI LAVORO 1.14

La legge prima della norma

Sottocapitolo 1.14 · caso nel libro: Bari

DOMANDA GUIDA

Il vostro albergo rispetterebbe la legge anche se domani rinunciasse alla certificazione ISO 9001? E il vostro sistema di gestione per la qualità sa dove passano gli obblighi di legge nel lavoro di ogni giorno, oppure li lascia nei raccoglitori dei consulenti?

La scheda riprende in forma compilabile gli strumenti del sottocapitolo. I testi vengono dal libro; le colonne vuote sono per i dati del proprio albergo.

Le quattro misure del caso

1. **Misura 1 — Costruire un elenco breve degli obblighi, per processo.** In due mezze giornate, con il commercialista, il responsabile del servizio di prevenzione e protezione, il consulente per la privacy e lo chef, l'albergo compila un elenco di una ventina di obblighi. Per ciascuno annota tre cose: il processo che attraversa, chi ne risponde nell'albergo, quale prova ne dimostra il rispetto. L'interpretazione resta ai consulenti; l'elenco serve a sapere dove guardare.
2. **Misura 2 — Portare gli obblighi nella 4.2 e nella 6.1.** Le autorità di controllo entrano nell'elenco delle parti interessate con i loro requisiti. Nel registro dei rischi compaiono per la prima volta rischi legati alla legge, con il loro trattamento. Il rischio della domenica notte viene affrontato con un secondo portiere fra le ventitré e le due nei fine settimana estivi e con un controllo delle ricevute di Alloggiati Web all'inizio del turno del mattino; per i guasti del portale la procedura di riserva diventa il canale concordato con la Questura, non una soluzione improvvisata al banco. Il progetto di self check-in, già in preventivo, viene ridisegnato per mantenere il controllo visivo dell'identità.
3. **Misura 3 — Tradurre gli obblighi in requisiti dei servizi.** Nello spirito della 8.2.2, gli obblighi diventano parte della definizione del servizio. Ogni scheda sui portali e sul sito deve riportare il codice identificativo nazionale e un prezzo che non nasconda costi obbligatori. In sala colazione la documentazione scritta sugli allergeni passa dall'ufficio dello chef a un raccoglitore al banco della sala, aggiornato a ogni cambio di menù, e il personale del primo turno impara dove trovarla. Il piano di autocontrollo resta quello che è: il sistema qualità vi rimanda, non lo copia.
4. **Misura 4 — Misurare e riesaminare.** Tre dati entrano nell'analisi prevista dalla 9.1.3: la quota di comunicazioni degli alloggiati partite nei tempi, divisa per turno; la quota di annunci verificati con il codice corretto; l'esito di un controllo mensile a sorpresa sugli allergeni in sala. I dati arrivano al riesame della direzione insieme all'occupazione e alle recensioni. Quando cambia una legge, l'elenco si aggiorna e il cambiamento segue la stessa strada.

Attuazione nel proprio albergo

Misura	Responsabile	Scadenza	Fatto
Misura 1 — Costruire un elenco breve degli obblighi, per processo			
Misura 2 — Portare gli obblighi nella 4.2 e nella 6.1			
Misura 3 — Tradurre gli obblighi in requisiti dei servizi			
Misura 4 — Misurare e riesaminare			

Una checklist per mettere la legge prima della norma

Domanda	Perché conta	Sì	No	Evidenza / note
Esiste un elenco degli obblighi di legge collegato ai processi, con un responsabile per ciascuno?	Un obbligo senza processo e senza responsabile si perde al primo cambio turno.			
Il registro dei rischi contiene rischi legati agli obblighi di legge?	La 6.1 chiede di considerare i requisiti delle parti interessate, autorità comprese.			
Le promesse pubblicate su sito e portali sono trattate come requisiti del servizio?	La 8.2.2 comprende i requisiti di legge, e il Codice del consumo si applica a ogni promessa.			
Le comunicazioni degli alloggiati partono nei tempi anche di notte e nel fine settimana?	I termini, 24 ore o sei per i soggiorni brevi, sono fissati dalla legge e la ricevuta è una prova pronta.			
I dati sugli obblighi arrivano al riesame della direzione?	Senza dati la conformità legale resta un'impressione.			
Chi aggiorna l'elenco quando una legge cambia?	Le leggi cambiano più spesso delle procedure.			

Errori comuni

- **Credere che la legge imponga la ISO 9001:** la certificazione è volontaria; nessuna norma italiana o europea la richiede a una struttura ricettiva.
- **Credere che il certificato attesti il rispetto della legge:** l'ente verifica il sistema di gestione su un campione, non sostituisce i controlli delle autorità.
- **Lasciare la legge fuori dal registro dei rischi:** un obbligo che può essere mancato in un turno è un rischio da trattare secondo la 6.1.
- **Duplicare i documenti di legge nel sistema qualità:** il piano di autocontrollo o il documento di valutazione dei rischi restano quelli; il sistema vi rimanda e ne controlla l'uso.
- **Trasformare il sistema in un manuale di diritto:** l'elenco serve a sapere dove guardare, l'interpretazione resta al consulente legale.
- **Affidarsi ai cartelli:** i patti che escludono la responsabilità dell'albergatore sono nulli, e un cartello non sostituisce una buona gestione della custodia.
- **Dimenticare i portali:** ogni annuncio è una comunicazione commerciale, con il codice identificativo e un prezzo che non nasconde costi obbligatori.
- **Confondere le stelle con la qualità certificata:** la classificazione regionale verifica requisiti strutturali e di servizio, non il sistema di gestione.

Sintesi operativa

› **Da fare subito.** Controllare il registro dei rischi e verificare se contiene almeno un rischio legato a un obbligo di legge. Fare tre verifiche rapide: le ricevute di Alloggiati Web dell'ultima domenica, la presenza del codice identificativo su tutti gli annunci, la reperibilità della documentazione sugli allergeni al primo turno di colazione.

› **Da pianificare.** Costruire con i consulenti un elenco breve degli obblighi, organizzato per processo, con un responsabile e una prova per ciascuno. Portare le autorità fra le parti interessate, i rischi di legge nel registro, gli obblighi nei requisiti dei servizi, senza duplicare i documenti che la legge già impone.

› **Da tenere sotto controllo.** Pochi dati di conformità legale nell'analisi prevista dalla 9.1.3 e nel riesame della direzione, e un responsabile che aggiorni l'elenco quando una legge cambia. Così la legge smette di vivere nei raccoglitori e comincia a vivere nei turni.

Prima e dopo nel caso del libro

Prima	Dopo
Nessun rischio di legge nel registro	Rischi di legge identificati e trattati
Obblighi chiusi nei raccoglitori dei consulenti	Elenco breve per processo, con responsabile e prova
Comunicazioni oltre i termini la domenica notte	Secondo portiere e controllo delle ricevute al mattino
Annuncio senza codice su un portale	Verifica mensile di tutti gli annunci
Allergeni documentati in un ufficio chiuso	Documentazione in sala, nota al personale del primo turno

Stima economica di modello

La stima centrale che questo volume propone, coerente con il suo metodo dichiarato: per un albergo di cento camere tenere vivo un elenco degli obblighi collegato ai processi richiede circa sei ore al mese fra direzione e capi reparto, intorno ai 2.000 euro l'anno, cioè meno della sanzione minima per una sola omissione sugli allergeni. Si tratta di un'ipotesi di modello ricavata dall'esperienza operativa, non di un parametro di settore documentato.

Le cifre sono ipotesi di modello del volume, non parametri di settore documentati: vanno sostituite con i dati del proprio albergo.

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

Che cosa si afferma	Vincolante?	Che cosa vale davvero
«La legge obbliga l'albergo a certificarsi ISO 9001.»	No	Nessuna norma italiana o europea lo impone; al massimo è un requisito di un contratto o di un bando.
«Con il certificato ISO 9001 l'albergo è a posto con la legge.»	No	L'ente verifica il sistema di gestione; i controlli di legge restano alle autorità competenti.
«La ISO 9001 chiede di considerare i requisiti di legge applicabili ai servizi.»	Sì	Lo prevedono la 8.2.2 e la 8.2.3.1, già dal 2015.
«L'edizione 2026 impone un registro obbligatorio delle leggi.»	No	La norma non prescrive alcun formato; un elenco degli obblighi è buona pratica.
«Le stelle richiedono la ISO 9001.»	No	La classificazione è regionale, verifica requisiti stabiliti dalle leggi regionali e non chiede alcuna norma ISO.
«Le autorità sono parti interessate da considerare nella 4.2.»	Solo in parte	La norma chiede di determinare quelle rilevanti; per un albergo le autorità lo sono quasi sempre, ma la scelta è dell'organizzazione.

Il quadro italiano

Norma	Che cosa chiede all'albergo	Dove tocca la ISO 9001
D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), artt. 21–23, 49, 59 lett. n)	Comunicazioni non ingannevoli, informazioni precontrattuali online; nessun recesso legale per un soggiorno con date specifiche.	8.2.2: le promesse pubblicate sono requisiti del servizio.

Norma	Che cosa chiede all'albergo	Dove tocca la ISO 9001
Reg. (UE) 2016/679, artt. 30, 33–34	Registro dei trattamenti; ogni violazione si valuta e documenta, si notifica al Garante entro 72 ore dalla conoscenza salvo rischio improbabile, si comunica agli interessati se il rischio è elevato.	6.1 e 7.5: documenti d'identità, pagamenti e dati sanitari degli ospiti.
D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, artt. 17, 28–29, 36–37	Valutazione dei rischi, informazione e formazione dei lavoratori.	7.2 e 7.3: competenza e consapevolezza partono da qui.
Reg. (CE) n. 852/2004, art. 5; D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 231, art. 19	Autocontrollo basato sui principi HACCP; allergeni indicati prima del servizio o documentati per iscritto.	7.5 e 8.2.2: informazione all'ospite e registrazioni.
Art. 109 TULPS; D.M. Interno 7 gennaio 2013, modificato dal D.M. 16 settembre 2021	Alloggiati Web entro 24 ore dall'arrivo, entro sei ore per soggiorni non superiori a 24 ore; in caso di guasto, canale alternativo concordato con la Questura.	8.5.1: processo di ricevimento con tempo massimo, ricevuta e procedura di riserva.
Art. 13-ter D.L. 18 ottobre 2023, n. 145, conv. L. 15 dicembre 2023, n. 191	Codice identificativo nazionale esposto all'esterno e indicato in ogni annuncio.	8.2.2: dato obbligatorio di ogni comunicazione commerciale.

Stato della tabella: 30 ottobre 2026, come nel libro. Gli aggiornamenti successivi sono nel file Vol2a_Quadro_italiano_aggiornabile.xlsx. La tabella è una sintesi e non sostituisce la verifica del testo vigente né la consulenza legale nel caso concreto.

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 2a «Il Timone», sottocapitolo 1.14. Edizioni Effedore, 2026.