



# Onoranze Funebri UNI EN ISO 15017

MD-52

Rev. 02

Agg. 14-02-2020

## SERVIZIO OFFERTO

Consulenza a pacchetto per la certificazione ISO 15017 dal primo appuntamento a certificazione avvenuta.

## CAMPO D'APPLICAZIONE

A tutte le società che operano come impresa di pompe funebri.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- Disegno di Legge XVII legislatura N. 1611"
- Deliberazione della Giunta Regionale 13 gennaio 2014, n. 13-7014 Primi indirizzi applicativi del regolamento regionale 8 agosto 2012, n. 7/R (Regolamento in materia di attività funebre e di servizi necroscopici e cimiteriali, in attuazione dell'articolo 15 della legge regionale 3 agosto 2011, n. 15 "Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali"). Sostituzione dell'allegato C del Regolamento regionale 8 agosto 2012,

## VANTAGGI

- La futura applicazione del disegno di legge
- DDL 1611 Art. 4. (Requisiti dell'impresa funebre e dei soggetti ad essa collegati) comma 7. È fatto obbligo ai soggetti che svolgono attività di centro di servizio funebre di provvedere all'ottenimento delle certificazioni ISO 9001:2008 e Uni EN 15017:2005 e successive modificazioni e integrazioni entro quattro anni dalla data di entrata in vigore della presente legge
- Richiesta la certificazione 15017 come pre requisito fornitori per offrire i propri servizi in determinate strutture, ospedali, case di riposo

## GENERALITÀ

In Italia sono presenti più di 8500 agenzie di onoranze funebri. La spesa totale delle famiglie e il volume degli interventi pubblici nel settore funebre e cimiteriale è quantificabile annualmente in oltre tre miliardi di Euro, rendendo il settore rilevante nel contesto economico nazionale.

Gli importanti interessi economici che coinvolgono il mondo delle attività funebri e cimiteriali hanno portato, nel tempo, al radicamento ed estensione di fenomeni di evasione fiscale a scapito dei soggetti virtuosi che vorrebbero lavorare, invece, in un contesto trasparente e di parità di condizioni concorrenziali.

Allo stesso tempo, sotto il profilo dell'utilizzo delle risorse pubbliche, l'assenza di un quadro organico di riferimento (l'ordinamento funerario italiano a partire dalla fine dell'Ottocento ad oggi ha subito pochissime revisioni che non hanno contribuito a modernizzarlo efficacemente), ha favorito il manifestarsi di comportamenti distorti dettati dall'urgenza di intervento.

Per questo è stato dato avvio al sistema di riordino dei servizi funebri (rif. DDL S 1611 del 16/05/17 "Disciplina delle attività funerarie") che vede nell'applicazione della norma UNI EN 15017 l'elemento peculiare per la definizione dei soggetti autorizzati allo svolgimento di tali attività.

	<b>Onoranze Funebri</b> <b>UNI EN ISO 15017</b>	<b>MD-52</b>
		<b>Rev. 02</b>
		<b>Agg. 14-02-2020</b>

#### **ATTIVITÀ SPECIFICHE:**

La norma UNI EN 15017 stabilisce i requisiti per l'erogazione di servizi funerari. Non si applica ai requisiti tecnici dei prodotti connessi con il servizio né copre aspetti quali igiene e sicurezza sul posto di lavoro.

La norma si basa su principi etici definiti e garantisce la qualità dei servizi funerari, incluso il rispetto per il defunto e i suoi familiari ed il rispetto delle normative nazionali e regolamenti locali vigenti; prevede la gestione in piena trasparenza nei confronti del fruitore dei servizi funerari resi, delle relative strutture e principi di applicazione dei prezzi; comprende raccomandazioni generali che tengono in debito conto le tradizioni e gli aspetti etici, culturali e regionali dei riti funebri e le considerazioni di ordine igienico e ambientale; stabilisce i servizi e i doveri di informazione che competono al responsabile dei servizi funerari; delinea il profilo delle qualifiche e della formazione professionale dei responsabili e di tutto il personale addetto a tali servizi.

principali requisiti della norma UNI EN 15017 riguardano:

- personale addetto ai servizi funerari
- gestione dei reclami
- sistema di monitoraggio
- cura del defunto e misure igieniche
- rimozione/trasferimento e trasporto
- strutture delle imprese di onoranze funebri
- funerale
- servizio di consulenza
- pre-organizzazione di funerali (previdenza funeraria)

#### **STRUTTURA DELLA NORMA**

Al punto 1 viene dichiarato lo scopo dello standard: determinare i requisiti per la fornitura di servizi funebri. E' rilevante che questi requisiti siano collegati alla parte etica e organizzativa, non solo agli aspetti tecnici specialistici.

Al punto 2 le definizioni dei termini impiegati nella norma. Le definizioni stabilite sono fondamentali per le ricadute che l'applicazione dello standard può avere nel nostro paese, ad esempio:

- La definizione 2.12 di "imbalsamazione/tanatoprassi"
- La definizione 2.40 di "trattamento di conservazione temporanea".

Al punto 3 i requisiti suddivisi in nove sottocapitoli ( 3.1 – 3.9 )

1. Personale addetto ai servizi funerari; Per quanto riguarda la formazione del Personale funebre viene prevista una formazione continua degli addetti al servizio.
2. Gestione dei reclami, Per quanto riguarda i reclami sarà realizzata una procedura di controllo e gestione degli stessi.
3. Sistema di monitoraggio; Deve essere definito un sistema di indicatori di monitoraggio delle performance del servizio.
4. Cura del defunto e misure igieniche; La cura del defunto e le misure igieniche è suddivisa in alcuni sottoparagrafi:



# Onoranze Funebri UNI EN ISO 15017

MD-52

Rev. 02

Agg. 14-02-2020

- la cura del defunto
  - collocamento nella bara
  - imbalsamazione / tanatoprassi
  - applicazione di cosmetici.
5. Rimozione/trasferimento e trasporto
- la rimozione ed il trasferimento della salma;
  - il trasporto della salma- mezzi per il trasporto;
  - attrezzature per il trasporto;
  - personale addetto al trasporto;
  - organizzazione del trasporto;
  - rimozione di salma da parte della pubblica autorità.
6. Strutture delle imprese di onoranze funebri; Su questo tema è evidente la diversità legislativa e di impostazione tra le diverse nazioni. Per quanto ci riguarda bisogna riferirsi alla norma vigente.
7. Funerale
- rimozione della salma;
  - esposizione;
  - cerimonia funebre;
  - corteo funebre;
  - seppellimento.
8. Servizio di consulenza
- impresario di pompe funebri;
  - consigli preliminari ed informazioni;
  - servizi e loro costi;
  - consulenza ai clienti;
  - contratto preliminare;
  - consulenza;
  - finanziamento;
  - conclusione di accordo.
9. Pre-organizzazione di funerali (previdenza funeraria); Nella normativa nazionale italiana vanno ricavati spazi di promozione imprenditoriale tramite forme assicurative da sviluppare con gli istituti bancari.