

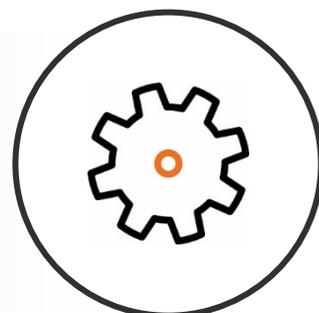


Líder mundial en
certificación para pellets de
madera

Documentos de procedimiento ENplus®

*Procedimiento de quejas y
apelaciones*

ENplus® PD 2002:2022, primera edición



Válido en todo el mundo excepto Alemania

EPC/ Bioenergy Europe
Place du Champ de Mars 2
1050 Bruselas, Bélgica
Tel.: + 32 2 318 40 35,
Correo electrónico: enplus@bioenergyeurope.org

Versión en Español traducida por:
Asociación Española de Valorización Energética de la BIOMASA (AVEBIOM)
Licenciataro Nacional ENplus® para España
Tel. +34 983 113 760
Correo electrónico: info@pelletenplus.es

Nombre del documento: Procedimiento de quejas y apelaciones
Título del documento: ENplus® PD 2002:2022, primera edición
Aprobado por: Asamblea General Consejo Europeo del Pellet (EPC)
Fecha de aprobación: 27.09.2022
Fecha de publicación: 01.10.2022
Fecha de entrada en vigor: 01.10.2023

Aviso de copyright

© Bioenergy Europe 2022

El copyright de este documento está protegido por Bioenergy Europe. Este documento está disponible gratuitamente en el sitio web de ENplus® (www.enplus-pellets.eu) o previa solicitud. Ninguna parte de este documento, cubierto por el copyright, no puede cambiarse ni modificarse, reproducirse ni copiarse de ningún modo ni por ningún medio con fines comerciales sin la autorización de Bioenergy Europe.

La única versión oficial de este documento es la inglesa. EPC/ Bioenergy Europe o un Licenciataro Nacional / Asociación Nacional de Promoción podrán proporcionar traducciones de este documento. En caso de duda, prevalecerá la versión en inglés.

Prólogo

El Consejo Europeo del Pellet (EPC por las siglas en inglés de European Pellet Council), que fue fundado en 2010 y es una red de Bioenergy Europe AISBL, es una organización paraguas que representa los intereses del sector europeo de pellets de madera. Sus miembros son asociaciones nacionales del pellet o asociaciones relacionadas con el pellet de numerosos países europeos y no europeos. EPC proporciona una plataforma que posibilita el debate de cuestiones relativas al sector del pellet que deben gestionarse en la transición desde un producto de nicho hacia una importante materia prima energética. Estas cuestiones incluyen la normalización y la certificación del pellet en términos de calidad, seguridad, seguridad del suministro, educación y formación, así como la calidad de los dispositivos que miden la calidad de los pellets.

Deutsches Pelletinstitut GmbH (Instituto alemán del Pellet) (**DEPI**) fue fundado en 2008 como filial de Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (Asociación alemana del pellet y los combustibles de madera) (DEPV), y proporciona una plataforma de comunicaciones y un centro de competencia sobre temas relacionados con la calefacción por pellets de madera. En 2010, **DEPI** creó, en colaboración con German Biomass Research Center Leipzig (DBFZ) y proPellets Austria, el sistema ENplus®. En 2011, los derechos de marcas comerciales de todos los países, excepto Alemania, se transfirieron a EPC.

Hoy, EPC es el órgano de gobierno del sistema de certificación de calidad Enplus® para todos los países excepto Alemania, cuyo gobierno corresponde a **DEPI**.

Este documento entra en vigor en 1 de enero de 2023.

Contenido

Prólogo	3
Introducción	5
1. Alcance	6
2. Referencias normativas	7
3. Términos y definiciones	8
4. Requisitos generales	12
5. Elegibilidad de quejas y recursos	13
6. Proceso de resolución de quejas y apelaciones.....	15
7. Mantenimiento de registros	16
Anexo A. Estructura de la Documentación ENplus®	17

Introducción

El principal objetivo del sistema ENplus® es gestionar un ambicioso sistema de certificación que trata de conseguir pellets de madera de una calidad alta y homogénea. El **logotipo ENplus®** permite comunicar a clientes y consumidores la calidad de los pellets de un modo transparente y verificable.

Los pellets de madera son un combustible renovable producido principalmente partir de residuos de aserraderos. Se utilizan como combustible de sistemas de calefacción doméstica y quemadores industriales. Son un combustible refinado que puede resultar dañado durante su manipulación. Por ello, la gestión de la calidad es una necesidad que debe cubrir la totalidad de la cadena de suministro, desde la selección de la materia prima hasta la entrega al usuario final.

El sistema ENplus® cubre características técnicas de los pellets, gestión de calidad relacionada con las propiedades de los pellets y satisfacción del consumidor en toda la cadena de suministro, desde la producción hasta el uso del pellet.

El sistema ENplus® se centra principalmente en el sector de calefacción doméstica y terciario, pero la certificación ENplus® también está disponible para todos los demás actores de la industria del pellet.

La participación abierta, transparente y basada en el **consenso** de los **agentes del sector** materialmente afectados, tanto a nivel internacional como nacional, es un elemento esencial en el desarrollo del sistema ENplus®.

Este documento se basa en ISO/IEC Guía 59 y se adhiere al acuerdo contractual existente entre Bioenergy Europe/EPC y DEPI, fundador del sistema ENplus®.

En este documento, «deberá/n» (o el tiempo futuro del verbo español correspondiente) se utiliza para indicar que las disposiciones en cuestión son obligatorias. El término «debería/n» (o el tiempo condicional del verbo español correspondiente) se utiliza para indicar que se espera que las disposiciones en cuestión, no siendo obligatorias, sean adoptadas e implementadas. El término «podrá/n» se utiliza para aludir a un permiso o permisos que se mencionan en este documento. El término «puede/n» se refiere tanto a la capacidad de un usuario como a una posibilidad que se abre para un usuario y que se indica en este documento.

Los términos escritos en negrita se definen en el apartado 3. Términos y definiciones.

1. Alcance

En este documento se detallan los procedimientos de **quejas y recursos** de la **Dirección Internacional de ENplus®** y los **Licenciatarios Nacionales de ENplus®** en relación con la certificación ENplus® en todos los países excepto Alemania, incluidas las decisiones y actividades siguientes:

- a) desarrollo de la **documentación ENplus®**;
- b) interpretación de los requisitos de ENplus®;
- c) procedimiento de licencia del material de las **marcas comerciales de ENplus®**;
- d) investigación y resolución de fraudes de las **marcas comerciales de ENplus®**;
- e) listado de **organismos de certificación de ENplus®** y **organismos de ensayo de ENplus®**;
- f) actividades de entidades certificadas ENplus® fuera de Alemania y conformidad de sus productos con los requisitos de ENplus®;
- g) decisiones y actividades de los **organismos de certificación de ENplus®** y los **organismos de ensayo de ENplus®** y su conformidad con los requisitos de ENplus®.

NOTA: Todas las **quejas o apelaciones** relacionadas con la certificación ENplus® en Alemania se dirigirán a DEPI, que opera como órgano de gobierno de ENplus® en Alemania.

2. Referencias normativas

Los siguientes documentos de referencia son esenciales para la aplicación de este documento. Cuando las referencias llevan fecha, solo es aplicable la edición mencionada. Cuando no se indica fecha, se aplica la última edición del documento de referencia (incluidas sus modificaciones, si las hubiera).

ISO/IEC 17065, *Evaluación de la conformidad. Requisitos de organismos certificadores de productos, procesos y servicios.*

ENplus® ST 1001, *Pellets de madera ENplus®. Requisitos para empresas.*

ENplus® ST 1002, *Requisitos para organismos de certificación y ensayo encargados de la certificación ENplus®.*

ENplus® ST 1003, *Uso de las marcas comerciales ENplus®. Requisitos.*

3. Términos y definiciones

3.1 apelación

Una solicitud por escrito de cualquier persona u organización (el apelante) para la reconsideración de cualquier decisión que afecte al apelante tomada por la **dirección del sistema ENplus®** cuando el apelante considere que tales decisiones se han tomado en incumplimiento de los requisitos o procedimientos de ENplus®.

NOTA: Tales decisiones adversas pueden incluir:

- a) rechazo de una solicitud de uso de las marcas comerciales ENplus®;
- b) denegación de una solicitud para la lista de organismos de certificación y ensayo ENplus®.

3.2 pellets ensacados

Pellets envasados en una unidad que protege los pellets de la degradación de su calidad, con un peso (lleno) de entre 5 kg y 50 kg.

NOTA 1: Un saco de plástico es un ejemplo de unidad de envasado de **pellets ensacados**.

NOTA 2: Los requisitos de uso del diseño de saco ENplus® se definen en ENplus® ST 1003.

3.3 big bag

Contenedor flexible de tamaño intermedio (FIBC por las siglas en inglés de «flexible intermediate bulk container») diseñado para almacenar y transportar **pellets a granel**, normalmente con una capacidad de 1.500 l. Una entrega de pellets en **big bags** se considera una entrega de **pellets a granel**.

NOTA 1: Un **big bag** puede ir sellado o sin sellar.

NOTA 2: La entrega de pellets en **big bags** se considera una **entrega a gran escala**.

3.4 pellets a granel

Pellets que no son **pellets ensacados** y que se producen, almacenan, manipulan y transportan sueltos.

NOTA: Los pellets a granel también incluyen los pellets en **big bags**.

3.5 Empresa

Entidad que implementa los requisitos de ENplus® ST 1001.

3.6 queja

Una expresión escrita de insatisfacción (que no sea una **apelación**) por parte de cualquier persona u organización que se relacione con las actividades de la **dirección del esquema ENplus®, los organismos de certificación ENplus®, los organismos de ensayo ENplus®, y/o la empresa certificada ENplus®**.

3.7 consenso

Acuerdo general caracterizado por la ausencia de oposición sostenida a cuestiones sustanciales por cualquier parte importante del interés en cuestión y por un proceso que implica tratar de tener en cuenta las opiniones de todas las partes involucradas y reconciliar cualquier argumento en conflicto.

NOTA: Un **consenso** no necesariamente implica unanimidad [Guía 2 de ISO/IEC].

3.8 DEPI

DEPI (Deutsches Pelletinstitut GmbH) es un Órgano de gobierno de ENplus® para Alemania, organismo de certificación responsable de todas las actividades de certificación en Alemania y actúa como organismo de inspección dentro de Alemania.

3.9 organismo de certificación ENplus®

Un organismo reconocido para realizar la certificación dentro del sistema de certificación ENplus®.

3.10 sello de certificación ENplus®

Diseño gráfico distintivo que consta del **logotipo ENplus®** y un **ID ENplus®** único.

NOTA: El uso del **sello de certificación ENplus®** se describe en ENplus®ST 1003.

3.11 documentación ENplus®

Documentos que incluyen requisitos, guías y procedimientos del sistema ENplus®

NOTA: La estructura de la documentación de ENplus® se muestra en ENplus®PD 2001, Anexo A e incluye los **estándares** de ENplus®, las guías de ENplus® y los documentos de procedimiento de ENplus®

3.12 ID ENplus®

Código alfanumérico único emitido por la **dirección del sistema ENplus®** pertinente a cada **empresa** certificada ENplus®.

NOTA: El uso del **ID ENplus®** se describe en ENplus®ST 1003.

3.13 Dirección Internacional de ENplus®

Bioenergy Europe AISBL, representada por el Consejo Europeo del Pellet (EPC por las siglas en inglés de European Pellet Council), es el órgano de gobierno del sistema de certificación ENplus® con responsabilidad general sobre la gestión del sistema ENplus® fuera de Alemania.

3.14 Logotipo ENplus®

Diseño gráfico distintivo que es una marca comercial registrada y parte del **sello de Certificación ENplus®**, el **sello de calidad ENplus®** y el **signo de servicio ENplus®**, además del **ID ENplus®**.

NOTA: El uso del **logotipo ENplus®** se describe en ENplus®ST 1003.

3.15 Licenciario Nacional de ENplus®

El órgano de gobierno del sistema de certificación ENplus® nombrado por la **Dirección Internacional de ENplus®** para gestionar el sistema ENplus® en un país determinado.

NOTA: Los datos de contacto de los **Licenciatarios Nacionales de ENplus®** están disponibles para cada país en el sitio **web oficial de ENplus®**.

3.16 logotipo de calidad ENplus® Organismo de ensayo ENplus®

Diseño gráfico distintivo relativo a las clases de calidad ENplus®.

NOTA: El uso del **logotipo de calidad ENplus®** se describe en ENplus®ST 1003.

3.17 sello de calidad ENplus®

Diseño gráfico distintivo relativo a las clases de calidad ENplus® que consta del **logotipo ENplus®**, el **logotipo de calidad ENplus®** y un **ID ENplus®** único.

NOTA: El uso del **sello de calidad ENplus®** se describe en ENplus®ST 1003.

3.18 Dirección del sistema ENplus®

El órgano de gobierno del sistema de certificación ENplus®, que puede ser la **Dirección Internacional de ENplus®**, el **licenciatario nacional de ENplus®** o **DEPI** operando en sus respectivas regiones.

NOTA: Los datos de contacto de la **dirección del sistema ENplus®** de los distintos países están disponibles en el **sitio web oficial de ENplus®**

3.19 sello de servicio ENplus®

Diseño gráfico distintivo emitido por la **dirección del sistema ENplus®** pertinente a cada **proveedor de servicios** certificado, que incluye el logotipo del **proveedor de servicios** de ENplus® y el **ID ENplus®**.

3.20 organismo de ensayo

Un organismo reconocido para realizar ensayos dentro del esquema de certificación ENplus®.

3.21 marcas comerciales ENplus®

Material protegido por derechos de autor y marca comercial ENplus® (marcas figurativas y denominativas ENplus®) que hace referencia a la calidad de los pellets según el esquema de certificación ENplus®.

3.22 entrega a gran escala

Una entrega de **pellets a granel** a un cliente distinta de una **entrega a pequeña escala**

NOTA: Ejemplos de **entrega a gran escala**: una entrega de un camión completo a un usuario final de más de 20 toneladas, una entrega a un **distribuidor**, una entrega por tren o barco, una entrega de **big bags**.

3.23 sitio web oficial ENplus®

El sitio web oficial del esquema ENplus® administrado por la Dirección Internacional ENplus® (www.enplus-pellets.eu) para todos los países excepto Alemania y por DEPI (www.enplus-pellets.de) para Alemania.

3.24 productor

Una **empresa** que produce pellets de madera.

NOTA: Un **productor** que distribuye sus propios pellets mediante **entrega a gran escala** no se considera **distribuidor**. Un **productor** se considera **distribuidor** cuando sus actividades comerciales incluyen **entrega a pequeña escala** o distribuye pellets adquiridos de otras empresas

3.25 proveedor de servicios

Una **empresa** que ofrece los siguientes servicios sin ser la propietaria de los pellets.

- a) ensacado de pellets;
- b) **entrega a pequeña escala** de pellets;
- c) almacenamiento de **pellets a granel** en una instalación desde la que los pellets se entregan a los usuarios finales.

NOTA: El **productor** o **distribuidor** también puede ser **proveedor de servicios** de otra **empresa** sin ser propietario de los pellets y realizar las actividades antes enumeradas.

3.26 entrega a pequeña escala

Una entrega a un usuario final de **pellets a granel** por un peso no superior a 20 toneladas. Excluye la entrega de pellets en **big bags** y **máquinas expendedoras**.

NOTA: Un ejemplo típico de **entrega a pequeña escala** es la entrega de pellets a varios usuarios finales (hogares) en una única ruta («multi-drop»).

3.27 agente del sector

Una persona, grupo u organización con interés en el tema de la estandarización.

3.28 estándar

Documento establecido por **consenso** y aprobado por un organismo reconocido que establece, para uso común y reiterado, reglas, guías o características para actividades o sus resultados, tendientes a lograr el grado u orden óptimo en un contexto determinado.

NOTA: Los **estándares** deben basarse en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, y estar dirigidas a la promoción de beneficios óptimos [Guía 2 de ISO/IEC].

3.29 distribuidor

Una **empresa** que distribuye pellets de madera. Puede incluir el almacenamiento y/o la entrega de pellets.

NOTA: El término «**distribuidor**» también cubre al «**productor**» cuando las actividades de distribución del **productor** incluyen la **entrega a pequeña escala** de pellets adquiridos a otras **empresas**.

3.30 máquina expendedora

Una máquina de autoservicio que suministra cantidades pequeñas de pellets a granel a usuarios finales.

NOTA: Las máquinas de autoservicio para la recogida de pellets por **distribuidores**, **proveedores de servicios** o subcontratistas no son **máquinas expendedoras** en el sentido de este **estándar**.

4. Requisitos generales

4.1 Las quejas enviadas a la **Dirección Internacional de ENplus®** o al **Licenciatario Nacional de ENplus®** se limitarán a dudas o temas relacionados con la **Dirección Internacional de ENplus®**, los **Licenciatarios Nacionales de ENplus®**, **empresas** certificadas ENplus®, **organismos de certificación ENplus®** y/u **organismos de ensayo de ENplus®** y su cumplimiento de los requisitos y procedimientos de ENplus®.

4.2 En caso de queja que implique actividades de una **empresa** certificada ENplus®, un **organismo de certificación ENplus®** o un **organismo de ensayo ENplus®**, el papel desempeñado por la **Dirección Internacional de ENplus®** o un **Licenciatario Nacional de ENplus®** es indirecto. En este caso, la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®** solo investigarán la **queja** que ya haya sido tratada por la **empresa** certificada ENplus®, el **organismo de certificación ENplus®** y/o el **organismo de ensayo ENplus®**.

Quien formula la queja (el reclamante) es responsable de aportar documentación pertinente que demuestre que la queja ya ha sido enviada para su investigación a la **empresa** certificada ENplus®, el **organismo de certificación ENplus®** y/o el **organismo de ensayo ENplus®**.

4.3 Las **quejas** enviadas relativas a un organismo de acreditación específico se remitirán a ese organismo de acreditación específico o a la European cooperation for Accreditation (www.european-accreditation.org) y/o al International Accreditation Forum (www.iaf.nu) según sus propios procedimientos de **quejas** y **recursos**.

4.4 Las **apelaciones** enviados relativos a la **Dirección Internacional de ENplus®** o los **Licenciatarios Nacionales de ENplus®** se limitarán a las decisiones tomadas por la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario(s) Nacional(es) de ENplus®** pertinente(s). Las decisiones relativas a los **recursos** son finales y no pueden volver a **apelarse**.

4.5 El reclamante / el recurrente es responsable de aportar información / evidencias por escrito en apoyo de la **queja** / **apelación** que puedan comprobarse objetivamente en cuanto a su precisión y exactitud. Todas las **quejas** / **apelaciones** enviadas a la **Dirección Internacional de ENplus®** estarán redactados en inglés. Las **quejas** enviadas a un **Licenciatario Nacional de ENplus®** podrán estar redactadas en el idioma del **Licenciatario Nacional de ENplus®** o en inglés.

4.6 Con independencia del resultado de cualquier **queja** / **apelación**, el reclamante / el recurrente y la **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciatario Nacional de ENplus®** correrán cada uno con sus gastos respectivos.

5. Elegibilidad de quejas y recursos

5.1 Todas las **quejas** y **apelaciones** se dirigirán por escrito a la **Dirección Internacional de ENplus®** / **Licenciario Nacional de ENplus®**, según el caso.

NOTA: La responsabilidad de la **Dirección Internacional de ENplus®** y los **Licenciatarios Nacionales de ENplus®** en países específicos puede consultarse en el **sitio web oficial de ENplus®** (www.enplus-pellets.eu).

5.2 Cuando una **queja** enviada a un **Licenciario Nacional de ENplus®** incluya aspectos internacionales, el **Licenciario Nacional de ENplus®** hará llegar la queja a la **Dirección Internacional de ENplus®**. La **queja** debe enviarse en las dos semanas siguientes a la presentación inicial y se traducirá al inglés.

5.3 Cuando la **queja** afecte a una **empresa** certificada ENplus®, la **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciario Nacional de ENplus®**, deberán, con el consentimiento del reclamante:

- a) hará llegar la **queja** a la **empresa** certificada ENplus® pertinente con una solicitud de investigación de la **queja** de acuerdo con ENplus® ST 1001;
- b) solicitará que la **empresa** certificada ENplus® informe a la **Dirección Internacional de ENplus®** / al **Licenciario Nacional de ENplus®** de los resultados de la investigación de la **queja** y las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes;
- c) informará de la **queja** al **organismo de certificación ENplus®**, solicitando que la **queja** se tenga en cuenta en la evaluación del cumplimiento por la **empresa** de ENplus® ST 1001;
- d) hará llegar la **queja** al **organismo de certificación ENplus®** pertinente con una solicitud de investigación de acuerdo con ENplus® ST 1002 cuando los resultados de la investigación de la queja realizada por la **empresa** certificada ENplus® no sean satisfactorios;
- e) iniciará su propia investigación de la **queja** (véase **Proceso de resolución de quejas y apelaciones**) cuando los resultados de la investigación de la queja realizada por la **empresa** certificada ENplus® y el **organismo de certificación ENplus®** pertinente no sean satisfactorios.

5.4 Cuando la **queja** afecte a un **organismo de certificación ENplus®** y/o un **organismo de ensayo de ENplus®**, la **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciario Nacional de ENplus®**, con el consentimiento del reclamante:

- a) hará llegar la **queja** al **organismo de certificación ENplus®** y/o el **organismo de ensayo ENplus®** pertinentes con una solicitud de investigación de la queja de acuerdo con ISO 17065 y ENplus® ST 1002;
- b) solicitará que el **organismo de certificación ENplus®** y/o el **organismo de ensayo ENplus®** informen a la **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciario Nacional de ENplus®** de los resultados de la investigación de la **queja** y las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes;
- c) iniciará su propia investigación de la **queja** (véase **Proceso de resolución de quejas y apelaciones**) cuando los resultados de la investigación de la queja realizada por el **organismo de certificación ENplus®** y/o el **organismo de ensayo ENplus®** no sean satisfactorios.

5.5 La **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciario Nacional de ENplus®** decidirán sobre la elegibilidad de la **queja** / la **apelación**, siempre que la **queja** / la **apelación** esté cubierto por el alcance de este documento (véase **apartado 1**), se ajuste a la definición de **queja** / **apelación** (apartados **3.1**, **3.6**) y pueda autenticarse la conformidad de la evidencia aportada en relación con la **queja** / la **apelación** con los requisitos generales de los apartados **4**, **5.3** y **5.4**.

5.6 La **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciario Nacional de ENplus®**, deberá sin demora:

- a) confirmar (por escrito) al reclamante / recurrente la recepción y aceptación / denegación de la **queja** / el **apelación**, y su justificación del resultado;
- b) facilitar al reclamante / recurrente este documento que contiene los procedimientos de **queja** y **apelación** de ENplus® para asegurar que se comprendan claramente;
- c) informar al reclamante / recurrente sobre otras partes que sean responsables de resolver la cuestión de acuerdo con los Requerimientos Generales , 5.3 y 5.4.

6. Proceso de resolución de quejas y apelaciones

6.1 La **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciatario Nacional de ENplus®** asignará un evaluador o evaluadores para la investigación de la **queja** o el **apelación**. El evaluador o evaluadores será(n) competentes en la materia de la **queja** / el **apelación** y no tendrán relación ni conflicto de intereses con la **queja** o el **apelación** en cuestión. No obstante, en circunstancias justificadas, el asesor o asesores podrá(n) aportar una representación equilibrada de las partes afectadas.

6.2 El asesor o asesores llevará(n) a cabo una investigación concienzuda para su resolución. El asesor o asesores enviará(n) puntualmente un informe escrito que contendrá una declaración que indique si la **queja** / el **apelación** ha tenido éxito. Además, el asesor o asesores facilitará(n) una descripción de las recomendaciones para la resolución de la **queja** / el **apelación**.

NOTA: Se espera que las **quejas** que no requieran investigación *in situ* sean investigadas por el asesor o asesores en el mes siguiente a la formulación de la **queja** (excepto en casos que se consideren más complejos).

6.3 La **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciatario Nacional de ENplus®** aprobará o rechazará las conclusiones del informe, incluidas sus recomendaciones y las acciones correctivas y preventivas.

6.4 Los resultados de la resolución de la **queja** pasarán a formar parte del Programa de Integridad de la Certificación en lo relativo al funcionamiento de un **Organismo de certificación ENplus®** o un **Organismo de ensayo ENplus®**. Los resultados de la resolución de la **queja** pasarán a formar parte del Programa de Integridad del Gobierno en lo relativo al funcionamiento de la **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciatario Nacional de ENplus®**.

6.5 Los resultados de la resolución de la **queja** se tendrán en cuenta para la validez de la licencia de marca comercial de ENplus® en lo relativo al rendimiento de una **empresa** certificada ENplus®.

6.6 La **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciatario Nacional de ENplus®**, sin demora, informarán al reclamante / recurrente y otras partes interesadas de los resultados del proceso de resolución de **quejas / apelaciones**. Todos los resultados se comunicarán por escrito a las partes interesadas.

6.7 Se espera que cualquier **queja / apelación** (que no requiera investigación *in situ*) se resuelva en los seis meses siguientes a la formulación de la **queja** (excepto en casos que se consideren más complejos).

6.8 Si la queja también afecta a actividades de **DEPI** o la certificación ENplus® en Alemania, la **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciatario Nacional de ENplus®** consultarán a **DEPI** e informarán al **DEPI** sobre los resultados de la resolución de la **queja / apelación**.

7. Mantenimiento de registros

7.1 La **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciatario Nacional de ENplus®** mantendrán registros relativos a **quejas** y **apelaciones**, incluida su recepción, aceptación/denegación, investigación, resolución y comunicación al reclamante / recurrente.

7.2 El proceso de resolución de **quejas** y **apelaciones** relacionadas con empresas certificadas ENplus® se registrarán en la plataforma de certificación ENplus®.



Líder mundial en
certificación para pellets de
madera

Somos un sistema de certificación líder mundial, transparente e independiente para pellets de madera. Desde la producción hasta la entrega, garantizamos la calidad y combatimos el fraude a lo largo de toda la cadena de suministro.

ENplus® c/o Bioenergy Europe
Place du Champ de Mars 2
1050 Bruselas, Bélgica
✉ enplus@bioenergyeurope.org
☎ + 32 2 318 40 35
📠 +32 2 318 41 93