

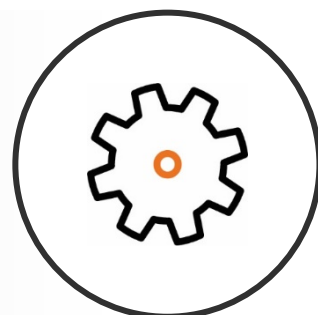


Líder mundial en
certificación para pellets de
madera

Documentos de procedimiento de ENplus®

*Investigación y resolución del uso
fraudulento de las marcas
comerciales ENplus®*

ENplus® PD 2007:2022, primera edición



Válido a nivel mundial, 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)
Licenciatario Nacional ENplus® para España
Tel. +34 983 113 760
Correo electrónico: info@pelletenplus.es

Nombre del documento: Investigación y resolución del uso fraudulento de las marcas comerciales ENplus®

Título del documento: ENplus® PD 2007:2022

Aprobado por: Asamblea General Consejo Europeo del Pellet

Fecha de aprobación: 27.09.2022

Fecha de publicación: 01.10.2022

Fecha de entrada en vigor: 01.10.2022

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.

El contenido 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 Licenciatario Nacional podrán proporcionar traducciones de este documento. En caso de duda, prevalecerá la versión inglesa.

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 brinda 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.

En este sentido, EPC es el órgano de gobierno del sistema de certificación de calidad ENplus® para todos los países excepto Alemania y está adaptando constantemente ese sistema en función de las necesidades del mercado.

Este documento sustituye al Manual de ENplus®, versión 3.0 y entra en vigor el 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	13
5. Elegibilidad de notificaciones de fraude	14
6. Proceso de resolución de fraudes de ENplus®	15
7. Ejecución y resolución de fraude de ENplus®	17
8. Quejas y recursos relativos a la resolución e investigación de fraudes de ENplus®	19

Introducción

El principal objetivo del sistema ENplus® es crear y poner en marcha un sistema de certificación ambicioso y uniforme para pellets de madera que se utilizarán en los sectores de calefacción doméstica y comercial, pero también por otras empresas del mercado del pellet. 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 a partir de residuos de aserraderos. Se utilizan como combustible de sistemas de calefacción doméstica y quemadores industriales. Dado que los pellets de madera son un combustible refinado que puede resultar dañado durante su manipulación, gestionar su calidad es necesario para garantizar el control de calidad a lo largo de toda la cadena de suministro, desde la selección de la materia prima hasta su entrega al usuario final.

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

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

Las **marcas comerciales ENplus®** y las etiquetas relacionadas proporcionan información sobre la calidad de los pellets certificados, lo que permite a los productores comunicar los aspectos de calidad y anima a los compradores a utilizar esa información al elegir productos fiables que satisfagan sus expectativas de calidad.

Las **marcas comerciales ENplus®** es una marca comercial registrada protegida, y su utilización por empresas de la cadena de suministro de pellets solo está permitida cuando existe una certificación ENplus® válida y una licencia de marca comercial que haya sido emitida por la **Dirección 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 describen los requisitos y procedimientos para la resolución e investigación del uso ilegal y fraudulento de las **marcas comerciales ENplus®** por cualquier entidad de la cadena de suministro de pellets ubicada en cualquier país, excepto Alemania, infringiendo derechos legales relativos a las **marcas comerciales ENplus®** y ENplus® ST 1003. Los procedimientos serán aplicados por la **Dirección Internacional de ENplus®** o por el **Licenciatario Nacional de ENplus®** en función de la ubicación de la **empresa** implicada en las actividades fraudulentas.

NOTA: Cualquier **fraude** relacionado con la certificación ENplus® en Alemania se dirigirá a **DEPI**, que opera como órgano de gobierno de ENplus® en Alemania.

2. Referencias normativas

Los siguientes documentos de referencia son indispensables para la aplicación de este documento del modo definido en sus requisitos específicos. 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 hubiere).

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

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

ENplus® PD 2002, *Procedimiento de quejas y apelaciones.*

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 el registro de organismos de certificación y ensayo ENplus®.

3.2 pellets ensacados

Pellets envasados en una unidad que protege los pellets de la degradación de la 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 bags

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 pellets en **big bags**.

3.5 empresa:

Una 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 fraude de ENplus®

Engaño intencionado dirigido a conseguir una ganancia injusta o ilegal mediante el uso de las **marcas comerciales ENplus®** o a privar a la **Dirección Internacional de ENplus®** o a un **Licenciario Nacional de ENplus®** de un derecho legal relacionado con marcas comerciales ENplus®.

NOTA: Ejemplos típicos de **fraude de ENplus®** son:

- a) uso de marcas comerciales ENplus® sin licencia de las marcas comerciales oficiales;
- b) falsificación de documentos oficiales de ENplus® se refiere a la falsificación de documentos oficiales ENplus®, como certificados, contratos de licencia de marca registrada ENplus®, aprobaciones, informes de laboratorio;
- c) fraude en marketing: **uso de marcas comerciales ENplus® en material «off-product»** (fuera del producto), como campañas de marketing, sitios web y cualquier otro material de comunicación publicado por una **empresa certificada** o no certificada ENplus®;
- d) uso indebido del producto: dudas en torno al uso de marcas comerciales ENplus® «on-product» (en el producto), como el uso de sacos con la marca por una **empresa certificada** o no certificada 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 **sello de servicio ENplus®**, además del **ID ENplus®**.

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

3.15 licenciataria Nacional de ENplus®

Un 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®

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®

Un órgano de gobierno del sistema de certificación ENplus®, que puede ser la **Dirección Internacional de ENplus®**, un **Licenciatario Nacional de ENplus®** o **DEPI**, operando dentro de sus respectivas regiones.

NOTA: Los datos de contacto de la **dirección del sistema ENplus®** están disponibles para cada país en el **sitio web oficial de ENplus®**.

3.19 sello de servicio de ENplus®

Un 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®**.

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

3.20 organismo de ensayo ENplus®

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

[fuente: modificado de ISO 17020]

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 distinto 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 no conformidad

Hace referencia al incumplimiento de un requisito de ENplus®.

3.24 sitio web oficial de 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.

3.25 uso de material de las marcas comerciales ENplus® fuera de producto

Hace referencia a otro uso de las **marcas comerciales ENplus®** que no sea el uso **sobre producto** el cual no se refiere al producto final.

3.26 uso de material de las marcas comerciales ENplus® sobre producto

El uso de material de las **marcas comerciales ENplus®** en relación con pellets certificados ENplus® o referido a ellos, incluido:

- a) el uso directamente relacionado con los pellets certificados individuales, es decir, productos tangibles (productos a granel), productos en envase individual, contenedores o sacos, además de vehículos para el transporte de productos;
- b) el uso en documentación asociada a pellets (una factura / albarán / anuncio / folleto / sitio web / medios sociales, etc.), cuando el uso del material con marcas comerciales ENplus® se refiere a los pellets certificados individuales.

NOTA: Cualquier uso que pueda ser recibido o entendido por compradores o por el público como relativo a un producto específico incluido en el producto se considera uso sobre producto.

3.27 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

3.28 proveedor de servicios

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

- a) ensacado de pellets;
- b) entrega de pellets a pequeña escala;
- 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.

3.29 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»).

3.30 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: Las normas 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].

3.31 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**.

3.32 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 La **Dirección Internacional de ENplus®** elaborará y mantendrá una plataforma de certificación online dedicado a **fraude de ENplus®** que incluye:

- a) descripción de **fraude de ENplus®** y su detección;
- b) formulario para la notificación de **fraude de ENplus®**;
- c) lista de empresas que se han incorporado a una lista negra de certificación ENplus® como consecuencia de una investigación de **fraude de ENplus®**.

4.2 Los **Licenciatarios Nacionales de ENplus®** garantizarán la traducción del sitio web ENplus® a su idioma nacional.

4.3 Los resultados de la investigación de fraude relativo a **empresas** certificadas ENplus® también se tendrán en cuenta en el contrato de licencia de marca comercial ENplus® (definido en ENplus® PD 2003) y en el proceso de certificación como **no conformidad** con los requisitos de certificación ENplus®.

5. Elegibilidad de notificaciones de fraude

5.1 Todas las notificaciones de fraude se enviarán a través del portal de fraudes del sitio web (<https://enplus-pellets.eu>). Si se envían notificaciones de fraude por otros medios, la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®** deberán introducir la notificación de fraude en el portal de fraudes del sitio web.

5.2 Cuando la notificación de fraude no se ajuste a la definición de **fraude de ENplus®** (véase 3.11), se considerará como una **queja** conforme a ENplus® PD 2002.

5.3 Cuando la notificación de fraude se refiera a una **empresa** certificada ENplus®, la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®** correspondiente enviará la notificación de **fraude de ENplus®** al organismo de certificación del registro de ENplus® pertinente, junto a una solicitud de información pertinente y, si es necesario, de colaboración.

5.4 La **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®** correspondiente deberán, sin demora:

- a) confirmar a quien notifique el fraude la recepción y aceptación / rechazo de la notificación de fraude, incluida su justificación por escrito;
- b) proporcionar a quien notifique el fraude documentación en la que se detallen los procedimientos ENplus® de investigación de fraudes para asegurar que se comprendan claramente.

6. Proceso de resolución de fraudes de ENplus®

6.1 El fraude lo investiga la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®** del país en el que ocurrió el fraude o el país de ubicación de la **empresa** implicada en las actividades fraudulentas. Cuando haya más entidades de otros países implicadas en el fraude notificado, la **Dirección Internacional de ENplus®** decidirá si la investigación del fraude será realizada por la **Dirección Internacional de ENplus®** por el **Licenciatario Nacional de ENplus®** correspondiente o por ambos.

6.2 La **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®**, según el caso, contactará con la entidad responsable del fraude notificado para solicitarle que aporte información y explicaciones sobre el fraude.

6.3 La **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®**, según el caso, investigará el fraude notificado basándose en:

- a) información incluida en la notificación del fraude (véase 5.1);
- b) información proporcionada por la entidad responsable del fraude (véase 6.2);
- c) información de otras partes (por ejemplo, el **organismo de certificación ENplus®**; véase 5.3);
- d) otras fuentes de información pertinente; por ejemplo, sitios web, registros públicos, etc.

6.4 Las conclusiones de la investigación se comunicarán mediante un informe escrito de la investigación del fraude, que incluirá, al menos:

- a) la(s) entidad(es) implicada(s) en el fraude notificado;
- b) la descripción del fraude notificado;
- c) los resultados de la investigación, incluida una declaración sobre el **fraude de ENplus®**;
- d) acciones correctivas, incluido el plazo de implementación y la firma de la carta de cese («Cease and Desist Letter»), en su caso.

6.5 Los resultados de la investigación se comunicarán a la(s) entidad(es) implicada(s) en el fraude.

6.6 Cuando la investigación confirme el **fraude de ENplus®**, la comunicación definida en 6.5 también incluirá:

- a) la solicitud de aplicación de acciones correctivas en un plazo especificado;
- b) la solicitud de envío de evidencias que confirmen la aplicación de acciones correctivas;
- c) la solicitud de firma de la carta de cese, en caso necesario (6.4 d).

6.7 La **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®**, según el caso, comprobarán la aplicación de las acciones correctivas.

6.8 Cuando la notificación de fraude se refiera a una **empresa** certificada ENplus®, la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciatario Nacional de ENplus®**, según el caso, comunicarán las conclusiones de la investigación (véase 6.5 y 6.6) al **organismo de certificación ENplus®** pertinente, junto con una solicitud para que tengan en cuenta la información en sus actividades de evaluación. Esto se hará a través de la plataforma de certificación ENplus® o por cualquier otro medio especificado por la **Dirección Internacional de ENplus®**.

6.9 Cuando el fraude notificado sea investigado por un **Licenciatario Nacional de ENplus®** el **Licenciatario Nacional de ENplus®** enviará las conclusiones de la investigación y los resultados de la comprobación de las acciones correctivas a la **Dirección Internacional de ENplus®**. Esto se hará a través de la plataforma de certificación ENplus® o por cualquier otro medio especificado por la **Dirección Internacional de ENplus®**.

6.10 Cuando la notificación de fraude afecte también a una certificación y/o uso de las marcas comerciales ENplus® en Alemania, la **Dirección Internacional de ENplus®** / el **Licenciatario Nacional de ENplus®** consultará a **DEPI**.

7. Ejecución y resolución de fraude de ENplus®

7.1 Si la(s) entidad(es) implicadas en el **fraude de ENplus®** no se comunican y/o colaboran con la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciario Nacional de ENplus®**, según el caso, o no aplican eficazmente las acciones correctivas (descritas en el **apartado 6**), la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciario Nacional de ENplus®** aplicará las sanciones y procedimientos definidos en la **Tabla 1**.

7.2 Cuando el **fraude de ENplus®** haya ocurrido a través de una plataforma social o comercial u otra plataforma multimedia, como un sitio web, Facebook, Twitter, LinkedIn, Amazon, eBay, etc. y el **fraude de ENplus®** continúe después del proceso de resolución de **fraudes de ENplus®** descrito en el **apartado 6**, la **Dirección Internacional de ENplus®** o el **Licenciario Nacional de ENplus®**, según el caso, formulará una queja de marca comercial (TC o Trademark Complaint), bien mediante un formulario de abusos de la plataforma en cuestión o enviando un correo electrónico y/o una carta relativa al abuso al anfitrión o anfitriones del sitio web.

7.3 Cuando el fraude notificado sea investigado por un **Licenciario Nacional de ENplus®**, el **Licenciario Nacional de ENplus®** comunicará la última advertencia y sus conclusiones (**Tabla 1**, fase 2) a la **Dirección Internacional de ENplus®**. Esto se hará a través de la Plataforma de certificación ENplus® o por cualquier otro medio que especifique la **Dirección Internacional de ENplus®**.

● **Tabla 1**

Sanciones y procedimientos relacionados con fraudes de ENplus®

Fase	Tipo de sanción	Procedimientos	Acciones relacionadas
Fase 1	1. ^a advertencia (por correo electrónico, fax o correo postal o carta certificada)	Por decisión de la Dirección Internacional de ENplus® o el Licenciario Nacional de ENplus® , según el caso, cuando la entidad o entidades implicada(s) en el fraude de ENplus® no respondan a las solicitudes de acciones correctivas o no las apliquen a tiempo.	Suspensión temporal del contrato de licencia de marca comercial ENplus® cuando el fraude de ENplus® se refiera a una empresa certificada ENplus®. Información al organismo de certificación ENplus® para que suspenda temporalmente el certificado ENplus® por suspensión de contrato de licencia de marca comercial ENplus® inválido cuando el fraude de ENplus® esté relacionado con una empresa certificada ENplus®.
Fase 2	Última advertencia (por carta certificada)	Por decisión de la Dirección Internacional de ENplus® o el Licenciario Nacional de ENplus® , según el caso, cuando la entidad o entidades implicada(s) en el fraude de ENplus® no respondan a la 1. ^a advertencia o no apliquen las acciones correctivas indicadas en la 1. ^a advertencia.	La(s) entidad(es) implicadas en el fraude de ENplus® se incluyen en la «lista negra» de empresas del sitio web oficial de ENplus® de empresas no elegibles para certificación ENplus®. La empresa se da de baja en la lista cuando se implementan las acciones correctivas (6.4d) y la implementación es verificada por la Dirección Internacional de ENplus® o el Licenciario Nacional de ENplus® , según el caso.

			<p>Rescisión del contrato de licencia de marca comercial ENplus® cuando el fraude de ENplus® está relacionado con una empresa certificada ENplus®.</p> <p>Información al organismo de certificación ENplus® para que rescinda el certificado ENplus® por suspensión de contrato de licencia de marca comercial de ENplus® inválido cuando el fraude de ENplus® esté relacionado con una empresa certificada ENplus®.</p>
Fase 3	Acciones legales	<p>Por decisión de la Dirección Internacional de ENplus® (el Consejo de Administración de EPC consultando con el Consejo de Administración de Bioenergy Europe) o del Licenciatario Nacional de ENplus®, según el caso, cuando se ignora la última advertencia o si la(s) entidad(es) implicada(s) en el fraude de ENplus® no aplican las acciones correctivas a tiempo o las aplican insuficientemente.</p> <p>Cuando la decisión es adoptada por el Licenciatario Nacional de ENplus®, se informará puntualmente sobre las acciones legales propuestas a la Dirección Internacional de ENplus®.</p>	<p>Acciones legales iniciadas por la Dirección Internacional de ENplus® o el Licenciatario Nacional de ENplus®, según el caso.</p> <p>Se comunicará a DEPI la información sobre acciones legales.</p>

8. Quejas y apelaciones relativos a la resolución e investigación de fraudes de ENplus®

8.1 La entidad que notifique el fraude o la(s) entidad(es) implicada(s) en el fraude podrán presentar una queja o apelación a la **Dirección Internacional de ENplus®** o al **Licenciatario Nacional de ENplus®**, según el caso.

8.2 La resolución de las quejas y apelaciones recibidos se realizará de acuerdo con ENplus® PD 2002.



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