

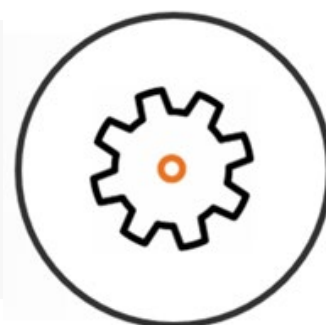


The world-leading  
Wood pellet certification

## ENplus<sup>®</sup> Procedurdokument

### *Klagomåls- och besvärsförfarande*

ENplus<sup>®</sup> PD 2002:2022, första utgåvan



Gäller globalt, utom Tyskland

EPC/ Bioenergy Europe  
Place du Champ de Mars 2  
1050 Brussels, Belgium  
Tel: + 32 2 318 40 35,  
E-mail: [enplus@bioenergyeurope.org](mailto:enplus@bioenergyeurope.org)

*Ansvarig för svensk översättning:*  
Svebio – Svenska Bioenergiföreningen  
National Promotion Association i Sverige  
Tel: 08-441 70 80,  
E-mail: [info@svebio.se](mailto:info@svebio.se)

**Dokumentets namn:** Klagomåls- och besväröförfarande  
**Dokumentets titel:** ENplus® PD 2001:2022, första utgåvan  
**Godkänd av:** European Pellet Council General Assembly  
**Datum för godkännande:** 27.09.2022  
**Publiceringsdatum:** 01.10.2022  
**Ikraftträdandedatum:** 01.01.2023

Copyright meddelande  
© Bioenergy Europe 2022

Detta dokument är upphovsrättsskyddat av Bioenergy Europe och DEPI. Detta dokument är fritt tillgängligt från den officiella ENplus®-webbplatsen ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)) eller på begäran.

Ingen del av detta dokument, som omfattas av upphovsrätten, får ändras eller modifieras, reproduceras eller kopieras i någon form eller på något sätt, för kommersiella ändamål, utan tillstånd från Bioenergy Europe.

Den enda officiella versionen av detta dokument är på engelska. Översättningar av detta dokument kan tillhandahållas av EPC/Bioenergy Europe eller en National Licenser/National Promoting Association. Vid eventuella tvivel råder den engelska versionen.

## Förord

European Pellet Council (EPC), som grundades 2010 och är ett nätverk av Bioenergy Europe AISBL, är en paraplyorganisation som företräder den europeiska träpelletssektorns intressen. Dess medlemmar är nationella pellets- eller pelletsrelaterade föreningar från många länder i och utanför Europa. EPC tillhandahåller en plattform för pelletssektorn att diskutera frågor som måste hanteras i övergången från en nischprodukt till en viktig handelsvara inom energi. Dessa frågor inkluderar standardisering och certifiering av pelletskvalitet, säkerhet, försörjningstrygghet, utbildning och utrustning för pelletskvalitetsmätning.

Deutsches Pelletinstitut GmbH (Tyska Pelletinstitutet) (**DEPI**) grundades 2008 som ett dotterbolag till Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (German Wood Fuel and Pellet Association) (DEPV), och tillhandahåller en kommunikationsplattform och kompetenscenter för ämnen relaterade till uppvärmning med träpellets. 2010 skapade **DEPI**, i samarbete med German Biomass Research Centre Leipzig (DBFZ) och proPellets Austria, ENplus®-programmet. Under 2011 överfördes varumärkesrättigheterna för alla länder, utom Tyskland, till EPC.

Idag är EPC det styrande organet för ENplus® kvalitetscertifieringssystem för alla länder utom Tyskland, som styrs av **DEPI**.

Detta dokument träder i kraft den 1 januari 2023.

## Innehåll

Introduktion .....	5
1. Omfattning .....	6
2. Normativa referenser .....	7
3. Termer och definitioner .....	8
4. Allmänna krav .....	12
5. Berättigande av klagomål och överklaganden .....	13
6. Processen för att lösa klagomål och överklagande .....	15
7. Journalföring .....	16
Bilaga A. Dokument som hänför sig till processen för att lösa klagomål/överklaganden .....	17

## Introduktion

Huvudsyftet med ENplus®-schemat är att hantera ett ambitiöst certifieringssystem som fodras för produktion av träpellets med hög kvalitet. **ENplus®-logotypen** gör att pellets-kvalitet kan kommuniceras till kunder och konsumenter på ett transparent och verifierbart sätt.

Träpellets är ett förnybart bränsle som främst produceras av rester från sågverk. Träpellets används som bränsle för uppvärmning av bostäder såväl som för industriprocesser. De är ett raffinerat bränsle som kan skadas vid hantering. På grund av detta är kvalitetsstyrning en nödvändighet och bör täcka hela leveranskedjan, från val av råvara till slutleverans till slutanvändaren.

ENplus®-schemat omfattar tekniska egenskaper hos pellets, kvalitetsstyrning relaterad till pelletsens egenskaper och kundnöjdhet inom hela leveranskedjan, från pelletsproduktion till slutanvändning.

ENplus®-systemet är främst inriktat på uppvärmningssektorn för hushåll och företag, men ENplus®-certifieringen är även tillgänglig för alla andra aktörer inom pelletsindustrin.

Öppet, transparent och **konsensusbaserat** deltagande av väsentligt berörda **intressenter** på såväl internationell som nationell nivå är en väsentlig del i utvecklingen av ENplus®-systemet.

Detta dokument är baserat på ISO/IEC Guide 59 och det respekterar det avtalsmässiga avtalet mellan Bioenergy Europe/EPC och **DEPI** som är grundaren av ENplus®-systemet.

Termen "ska" används i hela detta dokument för att ange de bestämmelser som är obligatoriska. Termen "bör" används för att ange de bestämmelser som, även om de inte är obligatoriska, förväntas antas och implementeras. Termen "kan" används genomgående för att indikera de tillstånd som uttrycks i detta dokument. Termen "kan" hänvisar till både en användares förmåga eller en möjlighet som är öppen för användaren enligt detta dokument.

Termerna skrivna med fet stil definieras i kapitel 3. Termer och definitioner.

# 1. Omfattning

Detta dokument beskriver **klagomåls- och överklagandeförfaranden** för **ENplus® International Management** och **ENplus® National Licensers** relaterade till ENplus®-certifieringen i alla länder utom Tyskland, inklusive följande beslut och aktiviteter:

- a) Utveckling av **ENplus®-dokumentationen**;
- b) Tolkning av ENplus®-kraven;
- c) Licensiering av **ENplus® varumärken**;
- d) Upplösning och utredning av **ENplus® varumärkesbedrägerier**;
- e) Förteckning över **ENplus®-certifieringsorgan** och **ENplus®-testningsorgan**;
- f) Verksamhet som utförs av ENplus®-certifierade enheter utanför Tyskland och deras produkters överensstämmelse med ENplus®-kraven;
- g) Beslut och aktiviteter av **ENplus®-certifieringsorgan** och **ENplus®-testorgan** och deras överensstämmelse med ENplus®-kraven.

NOTERA: Alla **klagomål** eller **överklaganden** som rör ENplus®-certifieringen i Tyskland ska riktas till **DEPI** som fungerar som ENplus®-styrande organ för Tyskland.

## 2. Normativa referenser

Följande refererade dokument är väsentliga för tillämpningen av detta dokument. För daterade referenser gäller endast den aktuella utgåvan. För odaterade referenser gäller den senaste utgåvan av det refererade dokumentet (inklusive eventuella tillägg).

ISO/IEC 17065, Överensstämmelsebedömning – Krav på organ som certifierar produkter, processer och tjänster

ENplus® ST 1001, *ENplus® träpellets – Krav på företag*

ENplus® ST 1002, *Krav för certifierings- och provningsorgan som driver ENplus®-certifieringen*

ENplus® ST 1003, *Användning av ENplus®-varumärken – Krav*

### 3. Termer och definitioner

#### 3.1 Överklagande

En skriftlig begäran från en person eller organisation (den klagande) om omprövning av beslut som påverkar klaganden som fattats av **ENplus®-systemets ledning** där klaganden anser att sådana beslut har fattats i strid med **ENplus®**-kraven eller -procedurerna.

NOTERA: Sådana negativa beslut kan inkludera:

- a) Avslag på en ansökan om användning av **ENplus®-varumärkena**;
- b) Avslag på en ansökan om ENplus®-listan över certifierings- och testningsorgan.

#### 3.2 Säckad pellets

Pellets i en förpackningsenhet som skyddar pelletsen från kvalitetsförsämring med en fyllnadsvikt mellan 5 kg och 50 kg.

NOTERA 1: En plastsäck är ett typiskt exempel på en förpackningsenhet för **säckad pellets**.

NOTERA 2: Krav för användning av ENplus®-säckdesignen definieras i ENplus® ST 1003.

#### 3.3 Storsäck

En flexibel mellanstor bulkbehållare (FIBC) gjord av flexibelt tyg som är designad för att lagra och transportera **bulkpellets** med en typisk kapacitet på 1 500L. En leverans av pellets i storsäckar anses vara likställd en leverans av **bulkpellets**.

NOTERA 1: En **storsäck** kan förseglas och öppnas.

NOTERA 2: Leverans av pellets i **storsäckar** anses vara en **storskalig leverans**.

#### 3.4 Bulkpellets

Andra pelletsalternativ än **säckad pellets** produceras, lagras, hanteras eller transporteras lösa.

NOTERA: **Bulkpellets** inkluderar även pellets i **storsäckar**.

#### 3.5 Företag

En enhet som implementerar kraven i ENplus® ST 1001.

#### 3.6 Klagomål

Ett skriftligt uttryck för missnöje (annat än **överklagande**) från någon person eller organisation som är relaterad till verksamheten i **ENplus®-systemets ledning**, **ENplus®-certifieringsorganen**, **ENplus®-testningsorganen** och/eller det ENplus®-certifierade **företaget**.

#### 3.7 Konsensus

Allmän överenskommelse som kännetecknas av frånvaron av meningsskiljaktigheter i väsentliga frågor från någon viktig del av det berörda intresset och av en process som innebär att man försöker ta hänsyn till alla berörda parter åsikter och förena eventuella motstridiga argument.

NOTERA: Ett **samförstånd** behöver inte innebära enhällighet [ISO/IEC Guide 2].



### 3.8 DEPI

**DEPI** (Deutsches Pelletinstitut GmbH) är ENplus® styrande organ för Tyskland, certifieringsorgan som ansvarar för all certifieringsverksamhet inom Tyskland och fungerar som kontrollorgan i Tyskland.

### 3.9 ENplus® certifieringsorgan

Ett organ som är erkänt att utföra certifiering inom ENplus® certifieringsschema.

### 3.10 ENplus® certifieringssigill

En distinkt grafik som består av **ENplus®-logotypen** och unikt **ENplus®-ID**.

NOTERA: Användningen av **ENplus® certifieringssigill** beskrivs i ENplus® ST 1003.

### 3.11 ENplus®-dokumentation

Dokument som inkluderar krav, vägledning och procedurer för ENplus®-schemat.

NOTERA: **ENplus®-dokumentationsstrukturen** visas i ENplus® PD 2001, Annex A och inkluderar ENplus®-**standarder**, ENplus®-vägledningsdokument och ENplus®-procedurdokument.

### 3.12 ENplus® ID

Unik alfanumerisk kod utfärdad av relevant **ENplus®-schemahantering** till varje ENplus®-certifierat **företag**.

NOTERA: Användningen av **ENplus® ID** beskrivs i ENplus® ST 1003.

### 3.13 ENplus® International Management

Bioenergy Europe AISBL representerat av European Pellet Council (EPC), är det styrande organet för ENplus®-certifieringssystemet med övergripande ansvar för förvaltningen av ENplus®-systemet utanför Tyskland.

### 3.14 ENplus®-logotyp

En distinkt grafisk design som är ett registrerat varumärkesskyddat material och som också är en del av **ENplus® certifieringssigill**, **ENplus® kvalitetsstämpel** och **ENplus® Servicemärke** tillsammans med **ENplus® ID**.

NOTERA: Användningen av **ENplus®-logotypen** beskrivs i ENplus® ST 1003.

### 3.15 ENplus® National Licenser

Ett styrande organ för ENplus®-certifieringssystemet utsett av **ENplus® International Management** för att hantera ENplus®-systemet inom ett specifikt land.

NOTERA: Kontaktuppgifter för **ENplus® National Licenser** finns tillgängliga per land på den **officiella ENplus®-webbplatsen**.

### 3.16 ENplus® kvalitetsklass logotyp

En distinkt grafik som hänvisar till ENplus® kvalitetsklasser.

NOTERA: Användningen av ENplus® kvalitetsklasslogotypen beskrivs i ENplus® ST 1003.

### 3.17 ENplus® kvalitetsstämpel

En distinkt grafik som hänvisar till ENplus® kvalitetsklasser som består av **ENplus® logotyp**, **ENplus® kvalitetsklasslogotyp** och **unikt ENplus® ID**.

NOTERA: Användningen av **ENplus® kvalitetsstämpel** beskrivs i ENplus® ST 1003.

### 3.18 ENplus®-systemets ledning

Ett styrande organ för ENplus®-certifieringsschemat som antingen är **ENplus® International Management**, en **ENplus® National Licenser** eller **DEPI** som verkar inom sina respektive regioner.

NOTERA: Kontaktuppgifter för ENplus®-schemahantering finns tillgängliga per land på den officiella ENplus®-webbplatsen.

### 3.19 ENplus® Servicemärke

En distinkt grafik som utfärdas av den relevanta **ENplus®-systemledning** till varje ENplus®-certifierad **tjänsteleverantör** som inkluderar ENplus®-**tjänsteleverantörens** logotyp och **ENplus® ID**.

NOTERA: Användningen av **ENplus®-Servicemärken** beskrivs i ENplus® ST 1003.

### 3.20 ENplus® testorgan

Ett organ som är erkänt att utföra tester inom ENplus® certifieringsystem. [källa: modifierad från ISO 17020]

### 3.21 ENplus® varumärken

ENplus® copyright- och varumärkesskyddat material (ENplus® figurmärken och ordmärken) som hänvisar till kvaliteten på pellets enligt ENplus®-certifieringsystem.

### 3.22 Storskalig leverans

En leverans av **bulkpellets** till annan kund än den **småskaliga leveransen** inklusive lagring.

NOTERA: Exempel på **storskalig leverans**: en leverans av en komplett lastbilslast till en slutanvändare över 20 ton, en leverans till en **handlare**, en leverans med tåg eller fartyg, en leverans av **storsäckar**.

### 3.23 Officiella ENplus®-webbplats

Den officiella webbplatsen för ENplus®-schemat som hanteras av **ENplus® International Management** (<https://enplus-pellets.eu/en-in/>) för alla länder utom Tyskland och av DEPI (<https://www.enplus-pellets.de/>) för Tyskland.

### 3.24 Producent

Ett **företag** som tillverkar träpellets.

NOTERA: En **producent** som handlar med sina egna pellets genom **storskalig leverans** anses inte vara en **handlare**. En **producent** anses vara en **handlare** där dess handelsverksamhet omfattar **småskalig leverans**, eller handlar med pellets som anskaffats från **andra företag**.

### 3.25 Tjänsteleverantör

Ett **företag** som erbjuder följande tjänster utan att ha äganderätt över pellets.

- a) Förpackning av pellets;
- b) **Småskalig leverans** av pellets;
- c) Lagring av **bulkpellets** i en anläggning varifrån pelletsen sedan levereras till slutanvändarna.

NOTERA: **Producenten** eller **handlaren** kan också bli tjänsteleverantör för ett annat företag där de inte äger pelletsen och bedriver verksamhet enligt ovan.

### 3.26 Småskalig leverans

En leverans av **bulkpellets** till en slutanvändare som inte överstiger 20 ton. Detta exkluderar leveranser av pellets i **storsäckar** och **varuautomater**.

NOTERA: Ett typiskt exempel på **småskalig leverans** är en leverans av pellets till fler slutanvändare (hushåll) längs en enda rutt (multi-dropp).

### 3.27 Intressent

En person, grupp eller organisation med intresse för ämnet för standardiseringen.

### 3.28 Standard

Ett dokument som upprättats i **samförstånd** och godkänts av ett erkänt organ som för gemensam och upprepad användning. Dokumentet tillhandahåller regler, riktlinjer eller egenskaper för aktiviteter eller dess resultat. Vilket syftar till att uppnå den optimala graden eller ordningen i ett givet sammanhang.

NOTERA: **Standarder** bör baseras på konsoliderade resultat av vetenskap, teknik och erfarenhet och syftar till att främja optimala fördelar [ISO/IEC Guide 2].

### 3.29 Handlare

Ett **företag** som handlar med träpellets. Det kan innefatta lagring och/eller leverans av pellets.

NOTERA: Termen "**handlare**" omfattar även termen "**producent**" där producentens handelsverksamhet inkluderar **småskalig leverans** eller handel med pellets som köpts in från andra **företag**.

### 3.30 Varuautomat

En självbetjäningssmaskin för leverans av småskaliga mängder **bulkpellets** till slutanvändare.

NOTERA: Självbetjäningssmaskiner för insamling av pellets av **handlare**, **tjänsteleverantörer** eller underleverantörer är inga **varuautomater** enligt denna **standard**.

## 4. Allmänna krav

**4.1** **Klagomål** som lämnas till **ENplus® International Management** eller en **ENplus® National Licenser** ska begränsas till problem eller frågor rörande **ENplus® International Management**, **ENplus® National Licensers**, **ENplus®-certifierade företag**, **ENplus®-certifieringsorgan** och/eller **ENplus®-testorgan**, och deras överensstämmelse med ENplus® krav och procedurer.

**4.2** I händelse av ett **klagomål** som involverar verksamhet av ett ENplus®-certifierat **företag**, **ENplus®-certifieringsorgan** eller ett **ENplus®-testorgan**, är rollen som **ENplus® International Management** eller en **ENplus® National Licenser** en indirekt roll. I detta fall ska **ENplus® International Management** eller **ENplus® National Licenser** endast undersöka klagomål som redan har behandlats av respektive **ENplus®-certifierat företag**, **ENplus®-certifieringsorgan** och/eller **ENplus®-testorgan**.

Det är den klagandes ansvar att tillhandahålla relevant dokumentation för att visa att **klagomålet** har lämnats in för utredning till respektive ENplus®-certifierat **företag**, **ENplus®-certifieringsorgan** och/eller **ENplus®-testningsorgan**.

**4.3** **Klagomål** som lämnas angående ett specifikt ackrediteringsorgan ska hänskjutas till det specifika ackrediteringsorganet eller till European Cooperation for Accreditation (<http://www.european-accreditation.org>) och/eller till International Accreditation Forum ([www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)) efter deras egna **klagomåls- och överklagandeförfaranden**.

**4.4** **Överklaganden** som skickas till **ENplus® International Management / ENplus® National Licensers** ska begränsas till de beslut som fattas av **ENplus® International Management** eller relevanta **ENplus® National Licenser(s)**. Beslut som rör **överklagandena** är slutgiltiga och kan **inte överklagas igen**.

**4.5** Det är den klagandes/klagarens ansvar att lämna in skriftlig **information/bevis** som stödjer att **klagomålet/överklagandet** objektivt kan verifieras som korrekt och riktigt. Alla **klagomål/överklaganden** som skickas till **ENplus® International Management** ska tillhandahållas på engelska. **Klagomål** som lämnas in till en **ENplus® National Licenser** kan lämnas antingen på det nationella språket för **ENplus® National Licenser** eller på engelska.

**4.6** Oavsett utfallet av eventuella **klagomål/överklaganden** kommer den klagande/överklagande och **ENplus® International Management** eller **ENplus® National Licenser** att stå för sina egna kostnader.

## 5. Berättigande av klagomål och överklaganden

**5.1** Alla **klagomål** och **överklaganden** ska riktas skriftligen till **ENplus® International Management / ENplus® National Licenses**, beroende på vad som är relevant.

NOTERA: Ansvaret för **ENplus® International Management** och **ENplus® National Licenses** för specifika länder finns tillgängligt på den officiella **ENplus®-webbplatsen** ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)).

**5.2** Om ett **klagomål** skickas till en **ENplus® National Licenses** och inkluderar internationella aspekter, ska **ENplus® National Licenses** vidarebefordra detta **klagomål** till **ENplus® International Management**. **Klagomålet** måste lämnas in senast två veckor efter den första inlämningen och ska översättas till engelska.

**5.3** Om **klagomålet** gäller ett ENplus®-certifierat **företag** ska **ENplus® International Management / ENplus® National Licenses**, med klagandens medgivande:

- a) Vidarebefordra **klagomålet** till det relevanta ENplus®-certifierade **företaget** med en begäran om att undersöka **klagomålet** i enlighet med ENplus® ST 1001;
- b) Begära att det ENplus®-certifierade **företaget** informerar **ENplus® International Management eller ENplus® National Licenses** om resultatet av klagomålsutredningen med respektive korrigerande och/eller förebyggande åtgärder;
- c) Informera det relevanta **ENplus®-certifieringsorganet** om **klagomålet** med begäran att överväga **klagomålet** i utvärderingen av **företagets** efterlevnad av ENplus® ST 1001;
- d) Vidarebefordra **klagomålet** till det relevanta **ENplus®-certifieringsorganet** med en begäran om utredning i enlighet med ENplus® ST 1002; om resultaten av **klagomålsundersökningen** som genomförts av det ENplus®-certifierade **företaget** inte är tillfredsställande;
- e) Starta en egen undersökning av **klagomålet** (se Processen för att lösa klagomål och överklagande) om resultaten av undersökningen utförd av det ENplus®-certifierade **företaget** och det relevanta **ENplus®-certifieringsorganet** inte är tillfredsställande.

**5.4** Om **klagomålet** gäller ett **ENplus®-certifieringsorgan** och/eller **ENplus®-testningsorgan**, ska **ENplus® International Management / ENplus® National Licenses**, med klagandens medgivande:

- a) Vidarebefordra **klagomålet** till det relevanta **ENplus®-certifieringsorganet** och/eller **ENplus®-testningsorganet** med begäran om att undersöka **klagomålet** i enlighet med ISO 17065 och ENplus® ST 1002;
- b) Begära att **ENplus®-certifieringsorganet** och/eller **ENplus®-testorganet** informerar **ENplus® International Management / ENplus® National Licenses** om resultaten av klagomålsutredningen och respektive korrigerande och/eller förebyggande åtgärder;
- c) Starta en egen utredning av **klagomålet** (se [kapitel 6](#)) om resultatet av den utredning som utförts av **ENplus® certifieringsorgan** och/eller **ENplus® testorgan** inte är tillfredsställande.

**5.5** **ENplus® International Management / ENplus® National Licenses** ska besluta om **klagomålet/överklagandet** är berättigat under förutsättning att **klagomålet/överklagandet** omfattas av detta dokumentets omfattning (se [kapitel 1](#)), överensstämmer med definitionen av **klagomålet/överklagandet** (se [3.1](#), [3.6](#)), och stödbevisningen i samband med **klagomålet/överklagandet** kan verifieras som att de uppfyller de allmänna kraven i [kapitel 4](#), [5.3](#) och [5.4](#).

**5.6** **ENplus® International Management / ENplus® National Licenses** ska utan dröjsmål:

- a) Bekräfta för klaganden/överklagande (skriftligt) mottagandet och godkännandet/avslaget av **klagomålet/överklagandet** och dess motivering för resultatet;

- b) Försä den klagande/klagande med detta dokument som beskriver ENplus® **klagomåls- och överklagandeförfaranden** för att säkerställa att de förstås tydligt;
- c) Informera den klagande/klagaren om de andra parter som är ansvariga för att lösa ärendet i enlighet med Allmänna krav, [5.3](#) och [5.4](#).

## 6. Processen för att lösa klagomål och överklagande

**6.1** **ENplus® International Management / ENplus® National Licenser** ska utse en eller flera bedömare för att undersöka **klagomålet** eller **överklagandet**. Bedömaren/bedömarna ska vara insatta i föremålet för **klagomålet/överklagandet** och ska inte ha någon inblandning och/eller intressekonflikt med det aktuella **klagomålet** eller **överklagandet**. Under motiverade omständigheter kan dock bedömaren/bedömarna tillhandahålla en balanserad representation av berörda parter.

**6.2** Bedömaren/bedömarna ska genomföra en grundlig undersökning för att söka en lösning. Bedömaren/bedömarna ska lämna in en skriftlig rapport i god tid, som ska innehålla ett uttalande som anger om **klagomålet** eller **överklagandet** har bifallits eller inte. Dessutom ska bedömaren/bedömarna ge en översikt över rekommendationer om hur **klagomålet/överklagandet** ska lösas.

NOTERA: Det förväntas att **klagomål** som inte kräver en utredning på plats ska utredas av bedömaren/bedömarna inom 1 månad efter det att **klagomålet** lämnades in (med undantag för de fall som anses vara av mer komplex karaktär).

**6.3** **ENplus® International Management / ENplus® National Licenser** ska godkänna eller förkasta rapportens slutsatser, inklusive dess rekommendationer och relevanta korrigerande och förebyggande åtgärder.

**6.4** Resultaten av **klagomålslösningen** ska bli en del av certifieringsintegritetsprogrammet när det gäller utförandet av ett **ENplus®-certifieringsorgan** eller **ENplus®-testorgan**. Resultaten ska även bli en del av Governance Integrity Program när det gäller resultatet av **ENplus® International Management / en ENplus® National Licenser**.

**6.5** Resultaten av **klagomålslösningen** ska anses vara giltiga för ENplus® varumärkeslicens när det gäller prestanda hos ett ENplus®-certifierat **företag**.

**6.6** **ENplus® International Management / ENplus® National Licenser** ska utan dröjsmål informera den klagande/överklagande och andra berörda parter om resultatet av **klagomåls-/överklagandeprocessen**. Alla resultat ska uttryckas till berörda parter i skriftlig form.

**6.7** Det förväntas att alla formellt godkända **klagomål/överklaganden** (som inte kräver en utredning på plats) ska lösas inom 6 månader efter att **klagomålet** lämnats in (med undantag för fall som anses vara av mer komplex karaktär).

**6.8** Om **klagomålet** även gäller DEPI- eller ENplus®-certifiering i Tyskland, ska **ENplus® International Management / ENplus® National Licenser** konsultera **DEPI** och informera **DEPI** om resultatet av **klagomåls-/överklagandelösningen**.

## 7. Journalföring

**7.1** ENplus® International Management / ENplus® nationella licensgivare ska föra register avseende **klagomål** och **överklaganden**, inklusive deras mottagande - godkännande/avslag, utredning, lösning och kommunikation till den klagande/överklagande.

**7.2** **Klagomåls-** eller **överklagandeprocessen** för de ENplus®-certifierade **företagen** ska registreras i ENplus®-certifieringsplattformen.







The world-leading  
Wood pellet certification

Vi är ett världsledande, transparent och oberoende certifieringssystem för träpellets. Från produktion till leverans garanterar vi kvalitet och bekämpar bedrägerier längs hela leveranskedjan

ENplus® c/o Bioenergy Europe  
Place du Champ de Mars 2  
1050 Brussels, Belgium  
✉ [enplus@bioenergyeurope.org](mailto:enplus@bioenergyeurope.org)  
☎ +32 2 318 40 35  
☎ +32 2 318 41 93