

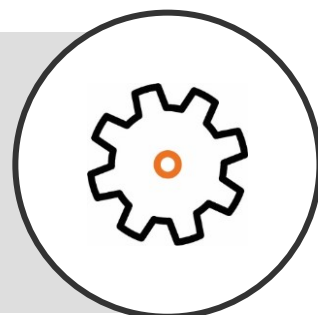


Schema di certificazione della  
qualità del pellet leader nel mondo

## **Procedura ENplus®**

### *Procedura di reclamo e ricorso*

ENplus® PD 2002:2022, prima edizione



Valida in tutto il mondo, eccetto in Germania

EPC/ Bioenergy Europe  
Place du Champ de Mars 2  
1050 Brussels, Belgium  
Tel: + 32 2 318 40 35  
email: enplus@bioenergyeurope.org

<b>Nome del documento (ENG):</b>	<i>Complaints and appeals procedure</i>
<b>Nome del documento (ITA):</b>	Procedura di reclamo e ricorso
<b>Titolo del documento:</b>	ENplus® PD 2002:2022, prima edizione
<b>Approvato da:</b>	Assemblea generale dello European Pellet Council
<b>Data di approvazione:</b>	27/09/2022
<b>Data di pubblicazione:</b>	01/10/2022
<b>Data di entrata in vigore:</b>	01/01/2023
<b>Traduzione a cura di:</b>	Matteo Favero, AIEL
Data di aggiornamento traduzione:	18/06/2024

### Avviso di copyright

© Bioenergy Europe 2022

Questo documento è protetto da copyright da Bioenergy Europe. Questo documento è liberamente disponibile sul sito web ufficiale ENplus® ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)) o su richiesta.

Nessuna parte di questo documento, coperto da copyright, può essere modificata o emendata, riprodotta o copiata in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, per fini commerciali, senza il permesso di Bioenergy Europe.

La sola versione ufficiale di questo documento è in inglese. Traduzioni di questo documento possono essere fornite da EPC/ Bioenergy Europe o da un licenziatario nazionale/associazione nazionale di promozione. In caso di qualsiasi dubbio, la versione inglese prevale.

## Foreword

The European Pellet Council (EPC), founded in 2010 and a network of Bioenergy Europe AISBL, is an umbrella organisation that represents the interests of the European wood pellet sector. Its members are national pellet-, or pellet-related associations from numerous countries in and outside of Europe. The EPC provides a platform for the pellet sector to discuss issues that must be managed in the transition from a niche product to a major energy commodity. These issues include standardisation and certification of pellet quality, safety, security of supply, education and training, and pellet quality measuring devices.

Deutsches Pelletinstitut GmbH (German Pellet Institute) (**DEPI**) was founded in 2008 as a subsidiary of Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (German Wood Fuel and Pellet Association) (DEPV), and provides a communication platform and competence centre for topics related to heating with wood pellets. In 2010, **DEPI** created, in cooperation with German Biomass Research Center Leipzig (DBFZ) and proPellets Austria, the ENplus® scheme. In 2011, the trademark rights for all countries, except Germany, transferred to the EPC.

Today, the EPC is the governing body for the ENplus® quality certification scheme for all countries except Germany, which is governed by **DEPI**.

This document comes into force as of 1 January 2023.

## Premessa

Lo European Pellet Council (EPC), istituito nel 2010 e network di Bioenergy Europe AISBL, è un'organizzazione "ombrello" che rappresenta gli interessi del settore europeo del pellet di legno. I suoi membri sono associazioni nazionali del settore del pellet o connesse ad esso provenienti da numerosi Paesi europei ed extra-europei. EPC fornisce una piattaforma di riferimento per il settore del pellet per discutere le questioni che devono essere affrontate nella transizione da un prodotto di nicchia a un bene energetico di largo consumo. Queste includono la standardizzazione e la certificazione della qualità del pellet, la sicurezza, la garanzia degli approvvigionamenti, l'educazione e la formazione professionali e i dispositivi di misura della qualità del pellet.

Il Deutsches Pelletinstitut GmbH (Istituto tedesco del pellet, DEPI) è stato fondato nel 2008 come organizzazione sussidiaria del Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (Associazione tedesca dei combustibili e pellet di legno, DEPV) e fornisce una piattaforma comunicativa e un centro di competenza per i temi connessi al riscaldamento a pellet di legno. Nel 2010, in cooperazione con il German Biomass Research Center Leipzig (DBFZ) e proPellets Austria, il DEPI ha creato lo schema ENplus®. Nel 2011, i diritti di proprietà intellettuale sono stati trasferiti ad EPC per tutti Paesi, eccetto la Germania.

Oggi giorno, EPC è l'organismo di governo dello schema di certificazione della qualità ENplus® per tutti Paesi eccetto la Germania, dove lo schema è governato dal DEPI.

Questo documento entra in vigore dal 01 gennaio 2023.

## Contenuti

<b>Premessa</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduzione</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Campo di applicazione</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Riferimenti normativi</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Termini e definizioni</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Requisiti generali</b> .....	<b>14</b>
<b>5. Ammissibilità dei reclami e dei ricorsi</b> .....	<b>16</b>
<b>6. Processo di risoluzione dei reclami e dei ricorsi</b> .....	<b>19</b>
<b>7. Mantenimento delle registrazioni</b> .....	<b>21</b>
<b>Allegato A     Registrazioni connesse al processo di risoluzione dei reclami e ricorsi</b> .....	<b>22</b>

Introduction	Introduzione
<p>The key objective of the ENplus® scheme is to manage an ambitious certification scheme that thrives for consistent, high quality wood pellets. The <b>ENplus® logo</b> allows pellet quality to be communicated to customers and consumers in a transparent and verifiable way.</p>	<p>L'obiettivo-chiave dello schema ENplus® è gestire uno schema di certificazione ambizioso che prosperi per un pellet di costante alta qualità. Il logo ENplus® permette al pellet di qualità di essere comunicato ai clienti e ai consumatori in modo trasparente e verificabile.</p>
<p>Wood pellets are a renewable fuel produced primarily from sawmill residues. Wood pellets are used as a fuel for residential heating systems as well as for industrial burners. They are a refined fuel that can be damaged during handling. Due to this, quality management is a necessity and should cover the entirety of the supply chain, from the choice of raw material to the final delivery to the end-user.</p>	<p>Il pellet di legno è un combustibile rinnovabile prodotto principalmente da residui di segheria, utilizzato nei sistemi di riscaldamento residenziali, nonché nei generatori industriali. Il pellet è un combustibile raffinato che può essere danneggiato durante la movimentazione. Per questo motivo la gestione della qualità è una necessità, ed essa dovrebbe abbracciare l'intera filiera di fornitura, dalla scelta della materia prima fino alla consegna all'utente finale.</p>
<p>The ENplus® scheme covers technical properties of pellets, quality management related to the properties of the pellets, and customer satisfaction within the entire supply chain, from pellet production to end use.</p>	<p>Lo schema ENplus® ricomprende le proprietà tecniche del pellet, la gestione della qualità che le riguarda e la soddisfazione del cliente lungo l'intera filiera di fornitura, dalla produzione del pellet al suo uso finale.</p>
<p>The ENplus® scheme is primarily focused on the domestic and commercial heating sector, but the ENplus® certification is also available to all other actors within the pellet industry.</p>	<p>Lo schema ENplus® si focalizza principalmente sul settore del riscaldamento domestico e commerciale; tuttavia, la certificazione ENplus® è disponibile anche a tutti gli altri attori dell'industria del pellet.</p>
<p>Open, transparent, and <b>consensus</b>-based participation of materially affected <b>stakeholders</b> at international as well as national levels is an essential element in the development of the ENplus® scheme.</p>	<p>La partecipazione aperta, trasparente e basata sul consenso dei portatori d'interesse materialmente interessati a livello internazionale, così come nazionale, è un elemento essenziale nello sviluppo dello schema ENplus®.</p>
<p>This document is based on ISO/IEC Guide 59 as well as it respects the contractual agreement between Bioenergy Europe/EPC and <b>DEPI</b> that is the founder of the ENplus® scheme.</p>	<p>Questo documento si basa su ISO/IEC Guide 59, nonché rispetta l'accordo contrattuale tra Bioenergy Europe/EPC e DEPI, che è il fondatore dello schema ENplus®.</p>
<p>The term 'shall' is used throughout this document to indicate those provisions that are mandatory. The term 'should' is used to indicate those provisions which, although not mandatory, are expected to be adopted and implemented. The term 'may' is used throughout to indicate those permission(s) which are expressed within this document. The term 'can' refer to both the ability of a user or to a possibility open to the user as stated within this document.</p>	<p>Il termine "deve" è utilizzato all'interno di questo documento per indicare quelle disposizioni che sono obbligatorie. Il termine "dovrebbe" è utilizzato per indicare quelle disposizioni che ci si aspetta vengano adottate e applicate, sebbene non obbligatorie. Il termine "può" (<i>may</i>) indica permesso, mentre "può" (<i>can</i>) si riferisce all'abilità o alla possibilità a disposizione di un utilizzatore di questo documento.</p>

The terms written in bold characters are defined in the chapter 3. Terms and Definitions.

I termini scritti in grassetto sono definiti nel capitolo 3, Termini e definizioni.

1. Scope	Campo di applicazione
<p>This document details <b>complaints</b> and <b>appeals</b> procedures for <b>ENplus® International Management</b> and <b>ENplus® National Licensers</b> relating to the ENplus® certification in all countries except Germany, including the following decisions and activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) development of the ENplus® documentation;</li> <li>b) interpretation of the ENplus® requirements;</li> <li>c) licensing of the <b>ENplus® trademarks</b>;</li> <li>d) resolution and investigation of <b>ENplus® trademarks</b> fraud;</li> <li>e) listing of ENplus® certification bodies and ENplus® testing bodies;</li> <li>f) activities of ENplus® certified entities outside Germany and conformity of their products with ENplus® requirements;</li> <li>g) decisions and activities of <b>ENplus® certification bodies</b> and <b>ENplus® testing bodies</b> and their conformity with the ENplus® requirements.</li> </ul> <p>NOTE: Any <b>complaints</b> or <b>appeals</b> relating to the ENplus® certification in Germany shall be addressed to <b>DEPI</b> that operates as the ENplus® governing body for Germany.</p>	<p>Questo documento dettaglia le procedure di reclamo e ricorso per l'Ufficio ENplus® internazionale e per gli Uffici ENplus® nazionali, in tutti i Paesi eccetto la Germania, riguardanti la certificazione ENplus®, incluse le seguenti decisioni e attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sviluppo della documentazione ENplus®;</li> <li>interpretazione dei requisiti ENplus®;</li> <li>concessione in licenza dei marchi registrati ENplus®;</li> <li>risoluzione e investigazione degli utilizzi fraudolenti dei marchi registrati ENplus®;</li> <li>riconoscimento degli Organismi di certificazione ENplus® e degli Organismi d'analisi ENplus® (laboratori);</li> <li>attività dei soggetti certificati ENplus® al di fuori della Germania e conformità dei loro prodotti con i requisiti ENplus®;</li> <li>Decisioni e attività degli Organismi di certificazione ENplus® e degli Organismi d'analisi ENplus® (laboratori) e loro conformità con i requisiti ENplus®.</li> </ul> <p>NOTA: qualsiasi reclamo o ricorso riguardante la certificazione ENplus® in Germania deve essere indirizzato al DEPI che opera da organismo di governo ENplus® per la Germania.</p>

<b>2. Normative references</b>	<b>Riferimenti normativi</b>
The following referenced documents are essential for the application of this document. For dated references, only the relevant edition applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendment) applies.	I documenti citati di seguito sono essenziali per l'applicazione di questo documento, così come definito dai suoi requisiti. Per i riferimenti non datati, si applica l'edizione più recente del documento citato (incluso qualsiasi emendamento).
ISO/IEC 17065, <i>Conformity assessment – Requirements for bodies certifying products, processes and services</i>	ISO/IEC 17065, <i>Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi</i>
ENplus® ST 1001, <i>ENplus® wood pellets – Requirements for companies</i>	ENplus® ST 1001, <i>Pellet ENplus® di legno – Requisiti per le aziende</i>
ENplus® ST 1002, <i>Requirements for certification and testing bodies operating the ENplus® certification</i>	ENplus® ST 1002, <i>Requisiti per gli Organismi di certificazione, ispezione e analisi che operano nell'ambito della certificazione ENplus®</i>
ENplus® ST 1003, <i>Usage of the ENplus® trademarks – Requirements</i>	ENplus® ST 1003, <i>Utilizzo dei marchi registrati ENplus® – Requisiti</i>



3. Terms and Definitions	Termini e definizioni
<p><b>3.1 Appeal</b></p> <p>A written request by any person or organisation (the appellant) for reconsideration of any decision affecting the appellant made by the <b>ENplus® scheme management</b> where the appellant considers such decisions have been taken in breach of the ENplus® requirements or procedures.</p> <p>NOTE: Such adverse decisions may include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) rejection of an application for usage of the <b>ENplus® trademarks</b>;</li> <li>b) refusal of an application for the ENplus® listing of certification and testing bodies.</li> </ul>	<p><b>Ricorso</b></p> <p>Una richiesta scritta di una qualsiasi persona od organizzazione (il ricorrente) di riconsiderare una qualsiasi decisione che impatti sul ricorrente effettuata dall'Ufficio ENplus® competente, laddove il ricorrente consideri che tale decisione sia stata assunta in violazione dei requisiti o procedure ENplus®.</p> <p>Nota: Tali decisioni avverse possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>respingimento di una richiesta per l'utilizzo dei marchi registrati ENplus®;</li> <li>rifiuto di una richiesta di riconoscimento per Organismi di certificazione e analisi.</li> </ul>
<p><b>3.2 Bagged pellets</b></p> <p>Pellets in a packaging unit that protect the pellets from quality degradation with a filling weight between 5 kg and 50 kg.</p> <p>NOTE 1: A plastic bag is a typical example of a packaging unit for <b>bagged pellets</b>.</p> <p>NOTE 2: Requirements for usage of the ENplus® bag design are defined in ENplus® ST 1003.</p>	<p><b>Pellet confezionato</b></p> <p>Pellet contenuto in una singola confezione che lo protegge dalla degradazione della qualità, con un peso di riempimento compreso tra 5 e 50 kg.</p> <p>NOTA 1: Un sacco di plastica è un tipico esempio di singola confezione per pellet confezionato.</p> <p>NOTA 2: I requisiti per l'utilizzo delle grafiche delle confezioni ENplus® sono definiti nel documento ENplus® ST 1003.</p>
<p><b>3.3 Big bag</b></p> <p>A flexible intermediate bulk container (FIBC) made of flexible fabric that is designed for storing and transporting <b>bulk pellets</b> with a typical capacity of 1,500L. A delivery of pellets in <b>big bags</b> is considered a delivery of <b>bulk pellets</b>.</p> <p>NOTE 1: A <b>big bag</b> can be sealed or unsealed.</p> <p>NOTE 2: Delivery of pellets in <b>big bags</b> is considered as a <b>large-scale delivery</b>.</p>	<p><b>Big bag</b></p> <p>Un contenitore intermedio in tessuto flessibile di materiale alla rinfusa (FIBC) ideato per stoccare e trasportare pellet sfuso, con una capacità tipica di 1500 l. Una consegna di pellet in <b>big bag</b> è considerata una consegna di pellet sfuso.</p> <p>NOTA 1: Un <b>big bag</b> può essere sigillato o non sigillato.</p> <p>NOTA 2: La consegna di pellet in <b>big bag</b> è considerata come una consegna di larga scala.</p>
<p><b>3.4 Bulk pellets</b></p> <p>Pellets other than <b>bagged pellets</b> produced, stored, handled, or transported loose.</p> <p>NOTE: <b>Bulk pellets</b> also include pellets in <b>big bags</b>.</p>	<p><b>Pellet sfuso</b></p> <p>Pellet diverso dal pellet confezionato, prodotto, stoccato, movimentato o trasportato alla rinfusa.</p> <p>NOTA: Il pellet sfuso include anche il pellet in <b>big bag</b>.</p>
<p><b>3.5 Company</b></p> <p>An entity that implements the requirements of ENplus® ST 1001.</p>	<p><b>Azienda</b></p> <p>Un soggetto che attua i requisiti di questo documento.</p>
<p><b>3.6 Complaint</b></p> <p>A written expression of dissatisfaction (other than <b>appeal</b>) by any person or organisation which relates to the activities of the <b>ENplus® scheme management</b>, the <b>ENplus® certification bodies</b>, <b>ENplus® testing bodies</b>, and/or the ENplus® certified <b>company</b>.</p>	<p><b>Reclamo</b></p> <p>Un'espressione scritta di insoddisfazione (diversa da un ricorso) di una qualsiasi persona od organizzazione che riguarda le attività dell'Ufficio ENplus® competente, dell'Organismo di certificazione ENplus®, del laboratorio d'analisi ENplus® e/o dell'azienda certificata ENplus®.</p>

<p><b>3.7 Consensus</b></p> <p>General agreement characterised by the absence of sustained opposition to substantial issues by any important part of the concerned interest and by a process that involves seeking to take into account the views of all parties concerned and to reconcile any conflicting arguments.</p> <p>NOTE: A <b>consensus</b> need not imply unanimity [ISO/IEC Guide 2].</p>	<p><b>Consenso</b></p> <p>Accordo generale caratterizzato dall'assenza di un'opposizione sostenuta contro qualsiasi elemento sostanziale da parte di un qualsiasi soggetto importante in relazione all'interesse in oggetto, e da un processo che implica il tentativo di tenere in considerazione le visioni di tutte le parti interessate e di riconciliare qualsiasi argomentazione conflittuale.</p> <p>NOTA: Il consenso non implica necessariamente l'unanimità [fonte: ISO/IEC Guide 2].</p>
<p><b>3.8 DEPI</b></p> <p><b>DEPI</b> (Deutsches Pelletinstitut GmbH) is ENplus® governing body for Germany, certification body responsible for all certification activities within Germany and acts as inspection body within Germany.</p>	<p><b>DEPI</b></p> <p>Il DEPI (Deutsches Pelletinstitut GmbH) è il soggetto che governa lo schema di certificazione ENplus® in Germania, l'Organismo di certificazione responsabile di tutte le attività di certificazione in Germania e che agisce da Organismo di ispezione in Germania.</p>
<p><b>3.9 ENplus® certification body</b></p> <p>A body that is recognised to perform certification within the ENplus® certification scheme.</p>	<p><b>Organismo di certificazione ENplus®</b></p> <p>Un organismo di certificazione che è riconosciuto per effettuare attività di certificazione nell'ambito dello schema di certificazione ENplus®.</p>
<p><b>3.10 ENplus® certification seal</b></p> <p>A distinctive graphic consisting of the <b>ENplus® logo</b> and unique <b>ENplus® ID</b>.</p> <p>NOTE: The use of the <b>ENplus® certification seal</b> is described in ENplus® ST 1003.</p>	<p><b>Marchio di certificazione ENplus®</b></p> <p>Un elemento grafico distintivo composto dal logo ENplus® e da un codice ID ENplus® univoco.</p> <p>NOTA: L'utilizzo del marchio di certificazione ENplus® è descritto nel documento ENplus® ST 1003.</p>
<p><b>3.11 ENplus® documentation</b></p> <p>Documents that include requirements, guidance, and procedures of the ENplus® scheme.</p> <p>NOTE: The <b>ENplus® documentation</b> structure is shown in ENplus® PD 2001, Annex A and includes ENplus® <b>standards</b>, ENplus® guidance documents and ENplus® procedural documents.</p>	<p><b>Documentazione ENplus®</b></p> <p>Documenti che includono requisiti, linee-guida e procedure dello schema ENplus®.</p> <p>NOTA: La struttura della documentazione ENplus® è indicata nel documento ENplus® PD 2001, Allegato A e include gli standard ENplus®, i documenti-guida ENplus® e i documenti procedurali ENplus®.</p>
<p><b>3.12 ENplus® ID</b></p> <p>Unique alfa-numerical code issued by the relevant <b>ENplus® scheme management</b> to every ENplus® certified <b>company</b>.</p> <p>NOTE: The use of the <b>ENplus® ID</b> is described in ENplus® ST 1003.</p>	<p><b>Codice ID ENplus®</b></p> <p>Codice univoco alfanumerico rilasciato dall'Ufficio ENplus® competente a ciascuna azienda certificata ENplus®.</p> <p>NOTA: L'utilizzo del codice ID ENplus® è descritto nel documento ENplus® ST 1003.</p>
<p><b>3.13 ENplus® International Management</b></p> <p>Bioenergy Europe AISBL represented by the European Pellet Council (EPC), is the governing body of the ENplus® certification scheme with overall responsibility for the management of the ENplus® scheme outside Germany.</p>	<p><b>Ufficio internazionale ENplus®</b></p> <p>Bioenergy Europe AISBL, rappresentata dallo European Pellet Council (EPC), è l'organismo di governo dello schema di certificazione ENplus® con responsabilità complessiva sulla gestione dello schema ENplus® al di fuori della Germania.</p>

<p><b>3.14 ENplus® logo</b></p> <p>A distinctive graphic design that is a registered trademarked material and that is also part of the <b>ENplus® certification seal</b>, <b>ENplus® quality seal</b> and of the <b>ENplus® service sign</b> along with the <b>ENplus® ID</b>.</p> <p>NOTE: The use of the <b>ENplus® logo</b> is described in ENplus® ST 1003.</p>	<p><b>Logo ENplus®</b></p> <p>Una composizione grafica distintiva, che è un materiale a marchio registrato e che fa altresì parte del marchio di certificazione ENplus®, del marchio di qualità ENplus® e del marchio per la fornitura di servizi ENplus®, unitamente al codice ID ENplus®.</p> <p>NOTA: L'utilizzo del logo ENplus® è descritto nel documento ENplus® ST 1003.</p>
<p><b>3.15 ENplus® National Licenser</b></p> <p>A governing body of the ENplus® certification scheme appointed by <b>ENplus® International Management</b> to manage the ENplus® scheme within a specific country.</p> <p>NOTE: Contact details for <b>ENplus® National Licensers</b> are available by country on the <b>official ENplus® website</b>.</p>	<p><b>Ufficio nazionale ENplus®</b></p> <p>Un organismo di governo dello schema di certificazione ENplus® nominato dall'Ufficio internazionale ENplus® per gestire lo schema ENplus® all'interno di uno specifico Paese.</p> <p>NOTA: I dettagli di contatto degli Uffici nazionali ENplus® sono disponibili sul sito web ufficiale ENplus®.</p>
<p><b>3.16 ENplus® quality class logo</b></p> <p>A distinctive graphic referring to the ENplus® quality classes.</p> <p>NOTE: The use of the <b>ENplus® quality class logo</b> is described in ENplus® ST 1003.</p>	<p><b>Logo della classe di qualità ENplus®</b></p> <p>Un elemento grafico distintivo che fa riferimento alle classi di qualità ENplus®.</p> <p>NOTA: L'utilizzo del logo di qualità ENplus® è descritto nel documento ENplus® ST 1003.</p>
<p><b>3.17 ENplus® quality seal</b></p> <p>A distinctive graphic referring to the ENplus® quality classes consisting of the <b>ENplus® logo</b>, <b>ENplus® quality class logo</b> and unique <b>ENplus® ID</b>.</p> <p>NOTE: The use of the <b>ENplus® quality seal</b> is described in ENplus® ST 1003.</p>	<p><b>Marchio di qualità ENplus®</b></p> <p>Un elemento grafico distintivo che fa riferimento alle classi di qualità ENplus® che consiste del logo ENplus®, del logo della classe di qualità ENplus® e del codice univoco ENplus® ID.</p> <p>NOTA: L'utilizzo del marchio di qualità ENplus® è descritto nel documento ENplus® ST 1003.</p>
<p><b>3.18 ENplus® scheme management</b></p> <p>A governing body of the ENplus® certification scheme that is either <b>ENplus® International Management</b>, an <b>ENplus® National Licenser</b>, or <b>DEPI</b> operating within their respective regions.</p> <p>NOTE: Contact details for the <b>ENplus® scheme management</b> are available by country on the <b>official ENplus® website</b>.</p>	<p><b>Ufficio ENplus® competente</b></p> <p>Un organismo di governo dello schema ENplus® che può essere l'Ufficio internazionale ENplus® oppure un Ufficio nazionale ENplus® oppure il DEPI, che opera all'interno della propria rispettiva regione.</p> <p>NOTA: I dettagli di contatto degli Uffici ENplus® competenti, distinti per Paese, sono disponibili sul sito web ufficiale ENplus®.</p>
<p><b>3.19 ENplus® service sign</b></p> <p>A distinctive graphic issued by the relevant <b>ENplus® scheme management</b> to every ENplus® certified <b>service provider</b> that includes the ENplus® <b>service provider</b> logo and the <b>ENplus® ID</b>.</p> <p>NOTE: The use of the <b>ENplus® service sign</b> is described in ENplus® ST 1003.</p>	<p><b>Marchio di servizio ENplus®</b></p> <p>Un elemento grafico distintivo rilasciato dall'Ufficio ENplus® a ciascun fornitore di servizi certificato ENplus®, che include il logo da fornitore di servizi ENplus® e il codice ID ENplus®.</p> <p>NOTA: L'utilizzo del marchio di servizio ENplus® è descritto nel documento ENplus® ST 1003.</p>
<p><b>3.20 ENplus® testing body</b></p> <p>A body that is recognised to perform testing within the ENplus® certification scheme.</p> <p>[source: modified from ISO 17020]</p>	<p><b>Organismo d'analisi ENplus® (laboratorio)</b></p> <p>Un organismo che è riconosciuto per effettuare analisi nell'ambito dello schema di certificazione ENplus®.</p> <p>[Fonte: modificato da ISO 17020]</p>

<p><b>3.21 ENplus® trademarks</b></p> <p>ENplus® copyright and trademark protected material (ENplus® figurative marks and wordmarks) that refers to the quality of pellets according to the ENplus® certification scheme.</p>	<p><b>Marchi registrati ENplus®</b></p> <p>Materiale ENplus® registrato e protetto da copyright (marchi figurativi e testuali ENplus®) che si riferisce alla qualità del pellet in base allo schema di certificazione ENplus®.</p>
<p><b>3.22 Large-scale delivery</b></p> <p>A delivery of <b>bulk pellets</b> to a customer other than the <b>small-scale delivery</b>, including storage.</p> <p>NOTE: Examples of <b>large-scale delivery</b>: a delivery of a complete truck load to one end-user above 20 tonnes, a delivery to a <b>trader</b>, a delivery by trains or vessels, a delivery of <b>big bags</b>.</p>	<p><b>Consegna di larga scala</b></p> <p>Una consegna di pellet sfuso a un cliente, diversa dalla consegna di piccola taglia.</p> <p>NOTA: Esempi di consegne di larga scala sono la consegna di un autocarro a pieno carico superiore a 20 tonnellate ad un utente finale, una consegna a un commerciante, una consegna via treno o nave, consegna di <i>big bag</i>.</p>
<p><b>3.23 Official ENplus® website</b></p> <p>The official website of the ENplus® scheme managed by the <b>ENplus® International Management</b> (<a href="http://www.enplus-pellets.eu">www.enplus-pellets.eu</a>) for all countries except Germany and by <b>DEPI</b> (<a href="http://www.enplus-pellets.de">www.enplus-pellets.de</a>) for Germany.</p>	<p><b>Sito web ufficiale ENplus®</b></p> <p>Sito web ufficiale ENplus® (<a href="http://www.enplus-pellets.eu">www.enplus-pellets.eu</a>) gestito dall'Ufficio centrale ENplus® per tutti i Paesi eccetto la Germania e dal DEPI (<a href="http://www.enplus-pellets.de">www.enplus-pellets.de</a>) per la Germania.</p>
<p><b>3.24 Producer</b></p> <p>A <b>company</b> producing wood pellets.</p> <p>NOTE: A <b>producer</b> trading its own pellets through <b>large-scale delivery</b> is not considered a <b>trader</b>. A <b>producer</b> is considered a <b>trader</b> where its trading activities include <b>small-scale delivery</b>, or trades pellets procured from other <b>companies</b>.</p>	<p><b>Produttore</b></p> <p>Un'azienda che produce pellet di legno.</p> <p>NOTA: Un produttore che commercia il proprio pellet mediante consegne di larga scala non è considerato un commerciante. Un produttore è considerato un commerciante laddove le sue attività di commercio includano la consegna di piccola taglia o laddove esso commerci pellet approvvigionato da altre aziende.</p>
<p><b>3.25 Service provider</b></p> <p>A <b>company</b> offering the following services without having ownership over the pellets.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) bagging of pellets;</li> <li>d) small-scale delivery of pellets;</li> <li>e) storage of <b>bulk pellets</b> in a facility from which the pellets are delivered to the end-users.</li> </ul> <p>NOTE: The <b>producer</b> or <b>trader</b> can also become a <b>service provider</b> for another <b>company</b> where they do not have ownership over the pellets and conduct activities defined above.</p>	<p><b>Fornitore di servizi</b></p> <p>Un'azienda che offre i seguenti servizi senza detenere la proprietà del pellet di legno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>confezionamento del pellet;</li> <li>consegna di piccola taglia di pellet;</li> <li>stoccaggio di pellet sfuso in un deposito da cui il pellet viene consegnato a utenti finali;</li> </ul> <p>NOTA: Il produttore o commerciante può diventare anche fornitore di servizi per un'altra azienda, laddove esso non detenga la proprietà del materiale e conduca le attività definite in precedenza.</p>
<p><b>3.26 Small-scale delivery</b></p> <p>A delivery of <b>bulk pellets</b> to an end-user that does not exceed 20 tonnes. This excludes deliveries of pellets in <b>big bags</b> and <b>vending machines</b>.</p> <p>NOTE: A typical example of a <b>small-scale delivery</b> is a delivery of pellets to more end-users (households) along a single route (multi-drop).</p>	<p><b>Consegna di piccola taglia</b></p> <p>Una consegna di pellet sfuso all'utente finale che non eccede le 20 tonnellate. Sono escluse le consegne in <i>big bag</i>.</p> <p>NOTA: Un tipico esempio di consegna di piccola taglia è una consegna di pellet a più utenti finali (famiglie) lungo un unico percorso (multi-scarico).</p>

<p><b>3.27 Stakeholder</b></p> <p>A person, group, or organisation with an interest in the subject of the standardisation.</p>	<p><b>Portatore d'interesse</b></p> <p>Una persona, un gruppo o un'organizzazione con un interesse nel campo della standardizzazione.</p>
<p><b>3.28 Standard</b></p> <p>A document established by <b>consensus</b> and approved by a recognised body that provides, for common and repeated use, rules, guidelines or characteristics for activities or their results, aimed at the achievement of the optimum degree or order in a given context.</p> <p>NOTE: <b>Standards</b> should be based on the consolidated results of science, technology, and experience, and aimed at the promotion of optimum benefits [ISO/IEC Guide 2].</p>	<p><b>Standard</b></p> <p>Un documento stabilito per consenso e approvato da un organismo riconosciuto che fornisce, per utilizzo comune e ripetuto, regole, linee-guida o caratteristiche, per attività o per i risultati di queste, finalizzato al raggiungimento di un grado d'ordine ottimale in un dato contesto.</p> <p>NOTA: Gli standard dovrebbero essere basati su risultati consolidati della scienza, tecnologia ed esperienza, e finalizzati alla promozione di benefici ottimali [ISO/IEC Guide 2].</p>
<p><b>3.29 Trader</b></p> <p>A <b>company</b> trading wood pellets. It can include the storage and / or delivery of pellets.</p> <p>NOTE: The term "<b>trader</b>" also covers the term "<b>producer</b>" where the <b>producer's</b> trading activities include <b>small-scale delivery</b> or trades pellets procured from other <b>companies</b>.</p>	<p><b>Commerciante</b></p> <p>Un'azienda che commercia pellet di legno. Può includere lo stoccaggio e/o la consegna di pellet.</p> <p>NOTA: Il termine "commerciante" comprende anche il termine "produttore" laddove le attività commerciali del produttore includano la consegna di piccola taglia o il commercio di pellet approvvigionato da altre aziende.</p>
<p><b>3.30 Vending machine</b></p> <p>A self-service machine for the supply of small-scale quantities of <b>bulk pellets</b> to end-users.</p> <p>NOTE: Self-service machines for the collection of pellets by <b>traders, service providers</b> or subcontractors are no <b>vending machines</b> in terms of this <b>standard</b>.</p>	<p><b>Distributore automatico (vending machine)</b></p> <p>Una macchina self-service per la fornitura di pellet sfuso in quantità di piccola taglia a utenti finali.</p> <p>NOTA: Le macchine self-service per l'ottenimento di pellet da parte di commercianti, fornitori di servizi o contoterzisti non sono distributori automatici ai sensi di questo standard.</p>

4. General requirements	Requisiti generali
<p><b>4.1</b> <b>Complaints</b> submitted to <b>ENplus® International Management</b> or an <b>ENplus® National Licenser</b> shall be limited to concerns, or issues regarding <b>ENplus® International Management, ENplus® National Licensers, ENplus® certified companies, ENplus® certification bodies</b> and/or <b>ENplus® testing bodies</b>, and their compliance with <b>ENplus® requirements</b> and procedures.</p>	<p>I reclami presentati dall'Ufficio <b>ENplus®</b> internazionale o a un Ufficio <b>ENplus®</b> nazionale devono essere limitati a questioni o problemi riguardanti l'Ufficio <b>ENplus®</b> Internazionale; Uffici <b>ENplus®</b> nazionali, aziende certificate <b>ENplus®</b>, Organismi di certificazione <b>ENplus®</b> e/o Organismi d'analisi <b>ENplus®</b> (laboratori), e la loro conformità ai requisiti e procedure <b>ENplus®</b>.</p>
<p><b>4.2</b> In the event of a <b>complaint</b> involving activities of an <b>ENplus® certified company, ENplus® certification body</b> or an <b>ENplus® testing body</b>, the role of <b>ENplus® International Management</b> or an <b>ENplus® National Licenser</b> is an indirect one. In this instance, <b>ENplus® International Management</b> or the <b>ENplus® National Licenser</b> shall only investigate the <b>complaint</b> that has already been dealt with by the respective <b>ENplus® certified company, ENplus® certification body</b> and/or <b>ENplus® testing body</b>.</p> <p>It is the responsibility of the complainant to provide relevant documentation to demonstrate that the <b>complaint</b> has already been submitted for investigation to the respective <b>ENplus® certified company, ENplus® certification body</b> and/or <b>ENplus® testing body</b>.</p>	<p>Nel caso in cui un reclamo coinvolga le attività di un'azienda certificata <b>ENplus®</b>, di un Organismo di certificazione <b>ENplus®</b> o di un Organismo d'analisi <b>ENplus®</b> (laboratorio), il ruolo dell'Ufficio <b>ENplus®</b> internazionale o dell'Ufficio <b>ENplus®</b> nazionale è indiretto. In questo caso, l'Ufficio <b>ENplus®</b> internazionale o l'Ufficio <b>ENplus®</b> nazionale esaminerà solamente il reclamo che sia già stato trattato dalla relativa azienda certificata <b>ENplus®</b>, Organismo di certificazione <b>ENplus®</b> e/o Organismo d'analisi <b>ENplus®</b>.</p> <p>È responsabilità del reclamante fornire la documentazione pertinente per dimostrare che il reclamo è già stato sottoposto all'esame della rispettiva azienda certificata <b>ENplus®</b>, Organismo di certificazione <b>ENplus®</b> e/o Organismo d'analisi <b>ENplus®</b> (laboratorio).</p>
<p><b>4.3</b> <b>Complaints</b> submitted regarding a specific accreditation body shall be referred to the specific accreditation body or to the European cooperation for Accreditation (<a href="http://www.european-accreditation.org">www.european-accreditation.org</a>) and/or to the International Accreditation Forum (<a href="http://www.iaf.nu">www.iaf.nu</a>) following their own <b>complaint</b> and <b>appeal</b> procedures.</p>	<p>I reclami presentati e riguardanti uno specifico Organismo di accreditamento dovranno essere indirizzati a tale Organismo di accreditamento o alla <i>European cooperation for Accreditation</i> (<a href="http://www.european-accreditation.org">www.european-accreditation.org</a>) e/o al <i>International Accreditation Forum</i> (<a href="http://www.iaf.nu">www.iaf.nu</a>) secondo le proprie modalità procedure di reclamo e di ricorso.</p>
<p><b>4.4</b> <b>Appeals</b> submitted to <b>ENplus® International Management / ENplus® National Licensers</b> shall be limited to the decisions made by <b>ENplus® International Management</b> or the relevant <b>ENplus® National Licenser(s)</b>. Decisions relating to the <b>appeals</b> are final and cannot be <b>appealed</b> again.</p>	<p>I ricorsi presentati all'Ufficio <b>ENplus®</b> internazionale o agli Uffici <b>ENplus®</b> nazionali devono essere limitati alle decisioni assunte dall'Ufficio <b>ENplus®</b> internazionale o dai relativi Uffici <b>ENplus®</b> nazionali. Le decisioni assunte sui ricorsi sono definitive e non possono essere impugnate nuovamente.</p>

<p><b>4.5</b> It is the responsibility of the complainant/appellant to submit written information / evidence supporting the <b>complaint/appeal</b> which can be objectively verified as being accurate and correct. Any <b>complaint/appeal</b> submitted to <b>ENplus® International Management</b> shall be provided in English. <b>Complaints</b> submitted to an <b>ENplus® National Licensor</b> may be submitted in either the national language of the <b>ENplus® National Licensor</b> or in English.</p>	<p>È responsabilità del reclamante/ricorrente presentare informazioni/prove scritte a sostegno del reclamo/ricorso che possano essere verificate oggettivamente come accurate e corrette. Qualsiasi reclamo/ricorso sottoposto all'Ufficio ENplus® internazionale deve essere presentato in lingua inglese. I reclami sottoposti a un Ufficio ENplus® nazionale possono essere presentati nella lingua nazionale dell'Ufficio ENplus® nazionale oppure in inglese.</p>
<p><b>4.6</b> Regardless of the outcome of any <b>complaint/appeal</b>, the complainant/appellant and <b>ENplus® International Management</b> or <b>ENplus® National Licensor</b> will each meet their own costs.</p>	<p>Indipendentemente dall'esito di qualsiasi reclamo/ricorso, il reclamante/ricorrente e l'Ufficio ENplus® internazionale o l'Ufficio ENplus® nazionale sosterranno autonomamente le rispettive spese.</p>

5. Eligibility of complaints and appeals	Ammissibilità dei reclami e dei ricorsi
<p>5.1 All <b>complaints</b> and <b>appeals</b> shall be addressed in writing to <b>ENplus® International Management</b> / the <b>ENplus® National Licenser</b>, as relevant.</p> <p>NOTE: The responsibility of <b>ENplus® International Management</b> and <b>ENplus® National Licensers</b> for specific countries is available on the <b>official ENplus® website</b> (<a href="http://www.enplus-pellets.eu">www.enplus-pellets.eu</a>).</p>	<p>Tutti i reclami e i ricorsi devono essere sottoposti per iscritto all'Ufficio ENplus® internazionale e/o all'Ufficio ENplus® nazionale, in base alla rispettiva competenza.</p> <p>NOTA: La specifica responsabilità dell'Ufficio ENplus® internazionale e degli Uffici ENplus® nazionali per i diversi Paesi è disponibile sul sito web ENplus® ufficiale (<a href="http://www.enplus-pellets.eu">www.enplus-pellets.eu</a>).</p>
<p>5.2 Where a <b>complaint</b> is submitted to an <b>ENplus® National Licenser</b> and includes international aspects, the <b>ENplus® National Licenser</b> shall then forward this <b>complaint</b> to <b>ENplus® International Management</b>. The <b>complaint</b> must be submitted no later than two weeks post initial submission and shall be translated into English.</p>	<p>Laddove un reclamo sia sottoposto all'Ufficio ENplus® nazionale e includa aspetti di carattere internazionale, l'Ufficio ENplus® nazionale deve inoltrare tale reclamo all'Ufficio ENplus® internazionale. Il reclamo deve essere sottoposto non oltre due settimane dalla sua iniziale sottoposizione e deve essere tradotto in lingua inglese.</p>
<p>5.3 Where the <b>complaint</b> concerns an ENplus® certified <b>company</b>, <b>ENplus® International Management</b> / the <b>ENplus® National Licenser</b> shall, with the consent of the complainant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) forward the <b>complaint</b> to the relevant ENplus® certified <b>company</b> with a request to investigate the <b>complaint</b> in compliance with ENplus® ST 1001;</li> <li>b) request that the ENplus® certified <b>company</b> informs <b>ENplus® International Management</b> or the <b>ENplus® National Licenser</b> about the results of the <b>complaint</b> investigation and respective corrective and/or preventive measures;</li> <li>c) inform the relevant <b>ENplus® certification body</b> of the <b>complaint</b> with request to consider the <b>complaint</b> in the evaluation of the <b>company's</b> compliance with ENplus® ST 1001;</li> <li>d) forward the <b>complaint</b> to the relevant <b>ENplus® certification body</b> with a request for investigation in compliance with ENplus® ST 1002; whereby the results of the <b>complaint's</b> investigation undertaken by the ENplus® certified <b>company</b> are not satisfactory;</li> </ul>	<p>Laddove un reclamo riguardi una azienda certificata ENplus®, l'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale devono, con il consenso del reclamante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>inoltrare il reclamo alla relativa azienda certificata ENplus®, con la richiesta di investigare il reclamo in conformità con lo standard ENplus® ST 1001;</li> <li>richiedere che l'azienda certificata ENplus® informi l'Ufficio ENplus® internazionale o l'Ufficio ENplus® nazionale in merito ai risultati dell'investigazione del reclamo e alle relative azioni correttive e/o misure preventive;</li> <li>informare il rispettivo Organismo di certificazione ENplus® del reclamo, con la richiesta di considerare tale reclamo nella valutazione della conformità dell'azienda con lo standard ENplus® ST 1001;</li> <li>inoltrare il reclamo al rispettivo Organismo di certificazione ENplus®, con la richiesta di condurre un'investigazione in conformità con lo standard ENplus® ST 1002; laddove i risultati del reclamo assunti dall'azienda certificata ENplus® non siano soddisfacenti;</li> </ul>



<p>e) start its own investigation of the <b>complaint</b> (see Complaint and appeal resolution process) whereby the results of the investigation conducted by the ENplus® certified <b>company</b> and relevant <b>ENplus® certification body</b> are not satisfactory.</p>	<p>iniziare la propria investigazione del reclamo (v. capitolo Processo di risoluzione dei reclami e dei ricorsi) laddove i risultati dell'investigazione condotti dall'azienda certificata ENplus® e dal rispettivo Organismo di certificazione ENplus® non siano soddisfacenti.</p>
<p><b>5.4</b> Where the <b>complaint</b> concerns an <b>ENplus® certification body</b> and/or <b>ENplus® testing body</b>, <b>ENplus® International Management</b> / the <b>ENplus® National Licenser</b> shall, with the consent of the complainant:</p> <p>a) forward the <b>complaint</b> to the relevant <b>ENplus® certification body</b> and/or <b>ENplus® testing body</b> with request to investigate the <b>complaint</b> in compliance with ISO 17065 and ENplus® ST 1002;</p> <p>b) request the <b>ENplus® certification body</b> and/or <b>ENplus® testing body</b> to inform <b>ENplus® International Management</b> / the <b>ENplus® National Licenser</b> of the results of the <b>complaint</b> investigation and respective corrective and/or preventive measures;</p> <p>c) start its own investigation of the <b>complaint</b> (see <a href="#">chapter 6</a> Complaint and appeal resolution process) whereby the results of the investigation conducted by the <b>ENplus® certification body</b> and/or <b>ENplus® testing body</b> is not satisfactory.</p>	<p>Laddove il reclamo riguardi un Organismo di certificazione ENplus® e/o un Organismo d'analisi ENplus® (laboratorio), l'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale devono, con il consenso del reclamante:</p> <p>inoltrare il reclamo al relativo Organismo di certificazione ENplus® e/o al relativo Organismo di prova ENplus®, con la richiesta di investigare il reclamo in conformità con la norma tecnica ISO 17065 e lo standard ENplus® ST 1002;</p> <p>richiedere all'Organismo di certificazione ENplus® e/o all'Organismo di prova ENplus® di informare l'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale in merito ai risultati dell'investigazione del reclamo e alle relative azioni correttive e/o misure preventive;</p> <p>iniziare la propria investigazione del reclamo (v. capitolo 6) laddove i risultati dell'investigazione condotti dall'Organismo di certificazione ENplus® e/o dall'Organismo di prova ENplus® non siano soddisfacenti.</p>

<p><b>5.5</b> <b>ENplus® International Management / the ENplus® National Licensor</b> shall decide on eligibility of the <b>complaint/appeal</b> providing that the <b>complaint/appeal</b> is covered by the scope of this document (see <b>chapter Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.</b>), complies with the definition of the <b>complaint/appeal</b> (see <b>3.1, 3.6</b>), and the supporting evidence in relation to the <b>complaint/appeal</b> can be authenticated as being in compliance with general requirements of <b>chapter 4, 5.3</b> and <b>5.4</b>.</p>	<p>L'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale devono decidere in merito all'ammissibilità del reclamo/ricorso, posto che il reclamo/ricorso sia ricompreso dall'ambito di applicazione di questo documento (v. capitolo 1), sia conforme alla definizione di reclamo/ricorso (v. requisiti 3.1 e 3.6) e che possa essere comprovato che le evidenze a supporto del reclamo/ricorso siano in conformità con i requisiti generali dei capitoli e paragrafi 4, 5.3 e 5.4.</p>
<p><b>5.6</b> <b>ENplus® International Management / the ENplus® National Licensor</b> shall without delay:</p> <p>a) acknowledge to the complainant/appellant (in writing) the receipt and acceptance/rejection of the <b>complaint / appeal</b> and its justification for the result;</p> <p>b) provide the complainant/appellant with this document outlining the ENplus® <b>complaint</b> and <b>appeal</b> procedures to ensure that they are clearly understood;</p> <p>c) inform the complainant/appellant of other parties who are responsible for resolving the matter in accordance with General requirements, <b>5.3</b> and <b>5.4</b>.</p>	<p>L'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale devono senza ritardo:</p> <p>a) notificare (per iscritto) al reclamante/ricorrente la ricezione e l'accettazione/rigetto del reclamo/ricorso e la propria giustificazione per tale decisione;</p> <p>b) fornire al reclamante/ricorrente questo documento, che descrive le procedure ENplus® dei reclami e ricorsi, per assicurarsi che esse siano comprese in modo chiaro;</p> <p>c) informare il reclamante/ricorrente degli altri soggetti che sono responsabili per la risoluzione della questione, in base ai requisiti generali dei requisiti 5.3 e 5.4.</p>

6. Complaint and appeal resolution process	Processo di risoluzione dei reclami e dei ricorsi
<p><b>6.1</b> ENplus® International Management / the ENplus® National Licenser shall assign an assessor(s) to investigate the <b>complaint</b> or <b>appeal</b>. The assessor(s) shall be competent to the subject matter of the <b>complaint/appeal</b> and shall have no involvement and/or conflict of interest with the <b>complaint</b> or <b>appeal</b> at hand. However, in justified circumstances, the assessor(s) may provide a balanced representation of concerned parties.</p>	<p>L'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale devono assegnare l'investigazione del reclamo o ricorso a un valutatore (o più valutatori). Il valutatore deve essere competente rispetto al tema del reclamo/ricorso e non deve essere coinvolto e/o avere un conflitto d'interesse con il reclamo o ricorso in esame. Comunque, in circostanze giustificate, il valutatore può rappresentare in modo bilanciato le parti in causa.</p>
<p><b>6.2</b> The assessor(s) shall undertake a thorough investigation to seek a resolution. The assessor(s) shall submit a written report in a timely manner, which will include a statement indicating whether or not the <b>complaint</b> or <b>appeal</b> has been successful. In addition, the assessor(s) shall provide an outline of recommendations on how to resolve the <b>complaint/appeal</b>.</p> <p>NOTE: It is expected that <b>complaints</b> that do not require an on-site investigation should be investigated by the assessor(s) within 1 month of <b>complaint</b> submission (with the exception of those cases that are considered to be of a more complex nature).</p>	<p>Il valutatore deve avviare una investigazione accurata e del reclamo/ricorso e cercarne la risoluzione. Il valutatore deve sottoporre un rapporto scritto in modo tempestivo, che includerà un'affermazione che indichi se il reclamo o ricorso abbia o meno avuto successo. Inoltre, il valutatore deve fornire un'indicazione di massima su come risolvere il reclamo/ricorso.</p> <p>NOTA: è atteso che i reclami che non richiedono una investigazione <i>in situ</i> debbano essere investigati dal valutatore entro un mese dalla loro sottoposizione (ad eccezione di quei casi la cui natura sia considerata più complessa).</p>
<p><b>6.3</b> ENplus® International Management / the ENplus® National Licenser shall approve or reject the conclusions of the report, including its recommendations and relevant corrective and preventive actions.</p>	<p>L'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale devono approvare o respingere le conclusioni del rapporto, incluse le sue raccomandazioni e le relative azioni correttive e preventive.</p>
<p><b>6.4</b> The results of the <b>complaint</b> resolution shall become part of the Certification Integrity Programme where it concerns the performance of an ENplus® certification body or ENplus® testing body. The results of the <b>complaint</b> resolution shall become part of the Governance Integrity Programme where it concerns the performance of ENplus® International Management / an ENplus® National Licenser.</p>	<p>I risultati della risoluzione del reclamo devono diventare parte del Programma per l'integrità della certificazione, laddove esso riguardi le prestazioni di un Organismo di certificazione ENplus® o di un Organismo d'analisi ENplus® (laboratorio). I risultati della risoluzione del reclamo devono diventare parte del Programma per l'integrità della gestione dello schema, laddove esso riguardi le prestazioni dell'Ufficio ENplus® internazionale e/o di un Ufficio ENplus® nazionale.</p>

<p><b>6.5</b> The results of the <b>complaint</b> resolution shall be considered in the validity of the ENplus® trademark license where it concerns the performance of an ENplus® certified <b>company</b>.</p>	<p>I risultati della risoluzione di un reclamo devono essere considerati nella validità della licenza d'uso dei marchi registrati ENplus®, laddove esso riguardi le prestazioni di un'azienda certificata ENplus®.</p>
<p><b>6.6</b> <b>ENplus® International Management</b> / the <b>ENplus® National Licensor</b> shall, without delay, inform the complainant/appellant and other interested parties of the outcome of the <b>complaint/appeal</b> resolution process. All outcomes shall be expressed to the relevant parties in written form.</p>	<p>L'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale devono, senza ritardi, informare il reclamante/ricorrente e gli altri soggetti interessati dei risultati del processo di risoluzione del reclamo/ricorso. Tutti i risultati devono essere indirizzati alle parti interessate in forma scritta.</p>
<p><b>6.7</b> It is expected that any formally accepted <b>complaint/appeal</b> (not requiring an on-site investigation) should be resolved within 6 months of the <b>complaint</b> submission (with exception of cases that are considered to be of a more complex nature).</p>	<p>È atteso che qualsiasi reclamo/ricorso accettato formalmente (che non richieda un'investigazione <i>in situ</i>) debba essere risolto entro 6 mesi dalla sua sottoposizione (a eccezione di quei casi la cui natura sia considerata più complessa).</p>
<p><b>6.8</b> Where the <b>complaint</b> also concerns activities of <b>DEPI</b> or ENplus® certification in Germany, <b>ENplus® International Management</b> / the <b>ENplus® National Licensor</b> shall consult <b>DEPI</b> and inform <b>DEPI</b> about the results of the <b>complaint/appeal</b> resolution.</p>	<p>Laddove il reclamo riguardi anche le attività del DEPI o la certificazione ENplus® in Germania, l'Ufficio ENplus® internazionale e/o l'Ufficio ENplus® nazionale devono consultare il DEPI e informare il DEPI dei risultati della risoluzione del reclamo/ricorso.</p>

7. Record keeping	Mantenimento delle registrazioni
<p><b>7.1</b> ENplus® International Management / ENplus® National Licensers shall keep records relating to <b>complaints</b> and <b>appeals</b>, including their reception - acceptance/rejection, investigation, resolution, and communication to the complainant/appellant.</p>	<p>L'Ufficio ENplus® internazionale e/o gli Uffici ENplus® nazionali devono mantenere registrazioni connesse ai reclami e ricorsi, inclusi la loro ricezione, accettazione/rigetto, investigazione, risoluzione e comunicazione al reclamante/ricorrente.</p>
<p><b>7.2</b> The <b>complaints</b> or <b>appeals</b> resolution process relating to the ENplus® certified <b>companies</b> shall be recorded in the ENplus® Certification Platform.</p>	<p>Il processo di risoluzione dei reclami e ricorsi relativi alle aziende certificate ENplus® deve essere registrato nella piattaforma ENplus® di certificazione.</p>

## Allegato A RegISTRAZIONI CONNESSE AL PROCESSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI E RICORSI

### ● Tabella 1

#### RegISTRAZIONI CONNESSE AL PROCESSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI E RICORSI

Titolo del reclamo/ricorso (include il tema e il nome/ID ENplus® dell'azienda)	Numero reclamo o ricorso (n°/YYYY)	Ricezione		Accettato (Y/N)	Risposta iniziale (data)	Valutatore assegnato (data)	Rapporto valutatore (data)	Decisione (data)	Risposta finale (data)	Note
		Da (IM/NL)	Data							



Schema di certificazione della  
qualità del pellet leader nel mondo

ENplus® è lo schema di certificazione della qualità del pellet indipendente e trasparente leader nel mondo. ENplus® garantisce la qualità del pellet e combatte le frodi lungo tutta la filiera, dalla produzione fino alla consegna.

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