

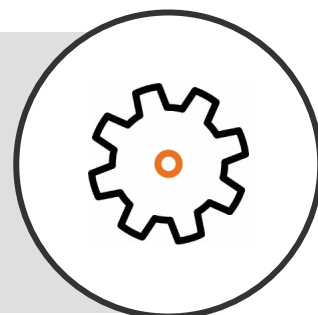


Lider mundial na certificação de pellets de madeira

## **Procedimento ENplus®**

*Procedimento para reclamações e recurso*

ENplus® PD 2002:2022, 1ª edição



Válido globalmente, exceto na Alemanha

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

**Nome do Documento:** Procedimento para reclamações e **recursos**

**Referência do Documento:** ENplus® PD 2002:2022, 1ª edição

**Aprovado por:** Assembleia Geral do Conselho Europeu de Pellets

**Data de aprovação:** 27.09.2022

**Data de publicação:** 01.10.2022

**Entrada em vigor:** 01.01.2023

#### **Aviso de direitos de autor**

© Bioenergy Europe 202

Este documento está protegido por direitos de autor pela Bioenergy Europe. Este documento encontra-se disponível gratuitamente no site da ENplus® ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)) ou mediante solicitação.

Nenhuma parte deste documento, coberta por direitos autorais, pode ser alterada ou emendada, reproduzida ou copiada de qualquer forma ou por qualquer meio, para fins comerciais, sem a permissão da Bioenergy Europe.

A única versão oficial deste documento encontra-se redigida em inglês. As traduções deste documento podem ser fornecidas pela EPC / Bioenergy Europe ou por um Licenciador Nacional. Em caso de dúvida, prevalece a versão em inglês.

## Prefácio

O Conselho Europeu de Pellets (EPC), fundado em 2010 é uma rede da Bioenergy Europe AISBL, é uma organização global que representa os interesses do sector europeu de pellets de madeira. Os seus membros são associações nacionais de pellets, ou associações relacionadas com pellets, de numerosos países dentro e fora da Europa. O EPC fornece uma plataforma para o sector de pellets para discutir questões que devem ser geridas na transição de um produto de nicho para um importante produto energético. Tais questões incluem a **normalização** e certificação da qualidade, segurança, segurança do abastecimento, educação e formação, e equipamentos de medição da qualidade dos pellets.

O Deutsches Pelletinstitut GmbH (Instituto Alemão de Pellets) (**DEPI**) foi fundado em 2008 como uma subsidiária da Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (Associação Alemã de Combustíveis de Madeira e Pellets) (DEPV), e fornece uma plataforma de comunicação e um centro de competência para temas relacionados com o aquecimento com pellets de madeira. Em 2010, o **DEPI** criou, em cooperação com o Centro Alemão de Investigação de Biomassa de Leipzig (DBFZ) e a ProPellets Áustria, o esquema ENplus®. Em 2011, os direitos de marca para todos os países, à exceção da Alemanha, foram transferidos para o EPC.

Atualmente, o EPC é o organismo que gere o esquema de certificação de qualidade ENplus® para todos os países, exceto na Alemanha, que é governado pelo **DEPI**, adaptando continuamente o sistema às necessidades do mercado.

Este documento substitui o Manual ENplus®, versão 3.0 e entra em vigor a 1 de Janeiro de 2023.

## Conteúdos

<b>Prefácio</b> .....	<b>3</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Âmbito</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Referências Normativas</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Termos e Definições</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Requisitos gerais</b> .....	<b>13</b>
<b>5. Elegibilidade das reclamações e recursos</b> .....	<b>14</b>
<b>6. Processo de resolução de reclamações e de recursos</b> .....	<b>16</b>
<b>7. Manutenção dos registos</b> .....	<b>17</b>
<b>Annex A. Registos relacionados com o processo de resolução de reclamações/recursos</b> <b>18</b>	

## Introdução

O principal objetivo do esquema ENplus® é gerir um sistema de certificação ambicioso que promova pellets de madeira consistentes e de alta qualidade. O **logotipo** ENplus® permite comunicar a qualidade dos pellets aos clientes e consumidores de uma forma transparente e verificável.

Os pellets de madeira são um combustível renovável produzido principalmente a partir de resíduos de serração. Os pellets de madeira são utilizados como combustível em sistemas domésticos e industriais. São um combustível refinado que pode sofrer danos durante o manuseamento. Assim, a gestão da qualidade é uma necessidade e deve abranger toda a cadeia de abastecimento, desde a escolha da matéria-prima até à entrega ao utilizador final.

O âmbito do esquema ENplus® abrange as propriedades técnicas dos pellets, a gestão da qualidade relacionada com essas propriedades, e a satisfação do cliente dentro de toda a cadeia de abastecimento, desde a produção à utilização final.

O sistema ENplus® centra-se principalmente no sector do aquecimento doméstico e comercial, mas a certificação ENplus® está também disponível para todos os outros atores da indústria de pellets.

A participação aberta, transparente e baseada no **consenso** dos intervenientes materialmente afetados a nível internacional e nacional é um elemento essencial no desenvolvimento do sistema ENplus®.

Este documento baseia-se no Guia ISO/IEC 59, bem como respeita o acordo contratual entre Bioenergy Europe/EPC e **DEPI** que é o fundador do sistema ENplus®.

O termo "deve" é usado ao longo deste documento para indicar as disposições que são obrigatórias. O termo "deverá" é usado para indicar as disposições que, embora não sejam obrigatórias, devem ser adotadas e implementadas. O termo "pode" indica permissão, enquanto que "poderá" refere-se à capacidade de, ou uma possibilidade aberta aos utilizadores deste documento.

Os termos escritos em negrito são definidos no capítulo 3. Termos e Definições.

## 1. Âmbito

Este documento detalha procedimentos de reclamações e **recursos** à Gestão Internacional ENplus® e Licenciadores Nacionais ENplus®, relativos à certificação ENplus® em todos os países, exceto Alemanha, incluindo as seguintes decisões e atividades:

- a) Desenvolvimento da **documentação** ENplus®;
- b) Interpretação dos requisitos ENplus®;
- c) Licenciamento do material da marca ENplus®;
- d) Resolução e investigação de fraude de marca ENplus®;
- e) Listagem de organismos de certificação ENplus® e organismos de ensaios ENplus®;
- f) Atividades de entidades certificadas ENplus® fora da Alemanha e conformidade dos seus produtos com os requisitos ENplus®;
- g) Decisões e atividades dos organismos de certificação ENplus® e organismos de ensaio ENplus® e respetiva conformidade com os requisitos ENplus®.

NOTA: Quaisquer reclamações ou **recurso**s relacionadas com a certificação ENplus® na Alemanha devem ser dirigidas ao **DEPI** que opera como o órgão regulador ENplus® para a Alemanha.

## 2. Referências Normativas

Os seguintes documentos **normativos** são essenciais para a aplicação deste documento. Para referências datadas aplica-se apenas a edição relevante. Para referências não datadas aplica-se a última edição do documento **normativo** (incluindo qualquer emenda) se aplica.

*ISO / IEC 17065, Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que certificam produtos, processos e serviços*

*ENplus® ST 1001, pellets de madeira ENplus® - Requisitos para empresas*

*ENplus® ST 1002, Requisitos para organismos de avaliação de conformidade que operam a certificação ENplus®*

*ENplus® ST 1003, Uso da marca registrada ENplus® - Requisitos*

### 3. Termos e Definições

#### 3.1 recurso

Um pedido escrito de qualquer pessoa ou organização (o recorrente) para reconsideração de qualquer decisão que afete o recorrente tomada pela gestão do sistema ENplus®, sempre que o recorrente considere que tais decisões foram tomadas em violação dos requisitos ou procedimentos ENplus®.

NOTA: Tais decisões adversas podem incluir a) a rejeição de um pedido de utilização das marcas registadas ENplus®;

b) a recusa de um pedido para a lista ENplus® de organismos de certificação e ensaio.

#### 3.2 big bag

Embalagem feita de tecido flexível, concebida para armazenar e transportar produtos a granel com uma capacidade típica de 1.500L. Uma entrega de pellets em **big bags** é considerada uma entrega de **Pellets a granel**.

NOTA 1: Um **big bag** pode ser selado ou não selado.

NOTA 2: A entrega de pellets em sacos grandes é considerada como uma **entrega em grande escala**.

#### 3.3 pellets a granel

Pellets que não sejam pellets ensacados produzidos, armazenados, manuseados, ou transportados soltos

NOTA: **Pellets a granel** também inclui pellets em sacos grandes.

#### 3.4 empresa

Uma entidade que implementa os requisitos da ENplus® ST 1001. **3.6 reclamação**

Expressão escrita de insatisfação (que não é um **recurso**) por qualquer pessoa ou organização relativa às atividades da gestão do sistema ENplus®, dos organismos de certificação ENplus®, dos organismos de ensaio ENplus®, e/ou da **empresa** certificada ENplus®.

#### 3.5 reclamação

Expressão escrita de insatisfação (que não é um **recurso**) por qualquer pessoa ou organização relativa às atividades da gestão do sistema ENplus®, dos organismos de certificação ENplus®, dos organismos de ensaio ENplus®, e/ou da **empresa** certificada ENplus®.



### 3.6 **consenso**

Acordo geral caracterizado pela ausência de oposição sustentada a questões substanciais por qualquer parte relevante para o interesse em causa e por um processo que implica procurar ter em conta os pontos de vista de todas as partes envolvidas e conciliar quaisquer argumentos contraditórios.

NOTA: Um **consenso** não implica necessariamente unanimidade [ISO/IEC Guide 2].

### 3.7 **DEPI**

O **DEPI** (Deutsches Pelletinstitut GmbH) é o organismo de gestão ENplus® na Alemanha, responsável por todas as atividades de certificação atuando também como organismo de inspeção na Alemanha.

### 3.8 **Organismo de certificação ENplus®**

Um organismo acreditado para realizar certificação no âmbito do sistema de certificação ENplus®.

### 3.9 **Selo de certificação ENplus®.**

Imagem distintiva que consiste no **logotipo** ENplus® e no **código de identificação** ENplus®.

NOTA: A utilização do selo de certificação ENplus® está descrita em ENplus® ST 1003.

### 3.10 **Documentação ENplus®**

Documentos, incluindo requisitos, guias e procedimentos do esquema ENplus®.

NOTA: A estrutura da **documentação** ENplus® está descrita em ENplus® PD 2001, Anexo A e inclui as **normas** ENplus®, guias ENplus® e procedimentos ENplus®.

### 3.11 **código de identificação ENplus®**

Código alfanumérico único emitido pela Gestão relevante do sistema ENplus® a cada **empresa** certificada ENplus®.

NOTA: A utilização da identificação ENplus® está descrita na ENplus® ST 1003.

### 3.12 **Gestão Internacional ENplus®.**

Bioenergy Europe AISBL, representada pelo Conselho Europeu de Pellets (EPC), é o órgão diretor do sistema de certificação ENplus® com responsabilidade global pela gestão do sistema ENplus® fora da Alemanha.

### 3.13 Logotipo ENplus®

Imagem distintiva que é marca registada e que também faz parte do **selo de certificação** ENplus®, do **Selo de qualidade** ENplus® e do **Sinal de serviço** ENplus® juntamente com o **código de identificação** ENplus®.

NOTA: A utilização do **logotipo** ENplus® está descrita em ENplus® ST 1003.

### 3.14 Licenciador Nacional ENplus®

Um órgão gestor do sistema de certificação ENplus® nomeado pela **Gestão Internacional** ENplus® para gerir o sistema ENplus® dentro de um país específico.

NOTA: Os dados de contacto dos licenciadores nacionais ENplus® estão disponíveis por país no sítio web oficial da ENplus®.

### 3.15 Logotipo da classe de qualidade ENplus®

Imagem distintiva que remete para as classes de qualidade ENplus®.  
NOTA: A utilização do **logotipo da classe de qualidade** ENplus® está descrita em ENplus® ST 1003.

### 3.16 Selo de qualidade ENplus®

Imagem distintiva referente às classes de qualidade ENplus® que consiste no **logotipo** ENplus®, no **logotipo** da classe de qualidade ENplus® e no único **código de identificação** ENplus®.

NOTA: A utilização do **Selo de qualidade** ENplus® está descrita em ENplus® ST 1003.

### 3.17 Gestão do esquema ENplus®

Um organismo de gestão do sistema de certificação ENplus® que é ou a **Gestão Internacional** ENplus®, um **Licenciador Nacional** ENplus®, ou o **DEPI** que operam nas respetivas regiões.

NOTA: Os dados de contacto para a **Gestão do esquema** ENplus® estão disponíveis por país no **website oficial** do ENplus®.

### 3.18 Sinal de serviço ENplus®

Imagem distintiva emitido pela **Gestão do esquema** ENplus® relevante a cada **prestador de serviços** certificado ENplus® que inclui o **logotipo** do **prestador de serviços** ENplus® e o **código de identificação** ENplus®.

NOTA: A utilização do **Sinal de serviço** ENplus® está descrita no ENplus® ST 1003.

### 3.19 Organismo de ensaio ENplus®

Um organismo que é acreditado para realizar ensaios no âmbito do sistema de certificação ENplus®.

[fonte: modificado a partir da **norma** ISO 17020].

### 3.20 **marcas comerciais ENplus®**

Material protegido por direitos de autor e marca registada (imagem e palavra ENplus®) que se refere à qualidade de pellets de acordo com o esquema de certificação ENplus®.

### 3.21 **entrega em grande escala**

Uma entrega de **Pellets a granel** a um cliente que não seja a **entrega em pequena escala**.

NOTA: Exemplos de **entrega em grande escala**: uma entrega de uma carga completa de camião a um utilizador final acima das 20 toneladas, uma entrega a um comerciante, uma entrega por comboios ou navios, uma entrega de **big bags**.

### 3.22 **website oficial ENplus®.**

O sitio oficial do sistema ENplus® na internet, gerido pela **Gestão Internacional ENplus®** (www.enplus-pellets.eu) para todos os países exceto para a Alemanha e pelo **DEPI** (www.enplus-pellets.de) para a Alemanha.

### 3.23 **produtor**

**Empresa produtora** de pellets de madeira.

NOTA: Um **produtor** que comercializa os seus próprios pellets através de **entrega em grande escala** não é considerado um comerciante. Um **produtor** é considerado um comerciante quando as suas atividades comerciais incluem a **entrega em pequena escala**, ou comercializa pellets adquiridos a outras **empresas**.

### 3.24 **prestador de serviços**

**Empresa** que oferece os seguintes serviços sem deter propriedade sobre os pellets.

- a) ensacamento de pellets;
- b) **entrega em pequena escala** de pellets;
- c) armazenagem de **Pellets a granel** numa instalação a partir da qual os pellets são entregues aos utilizadores finais.

NOTA: Um **produtor** ou um **distribuidor** podem tornar-se prestadores de serviços para **empresa** terceira, sendo proprietário dos pellets e realizando atividades definidas acima.

### 3.25 **entrega em pequena escala**

Uma entrega de granulados a granel a um utilizador final que não exceda as 20 toneladas. Isto exclui as entregas de pellets em sacos grandes e maquinas de venda automática.

NOTA: Um exemplo típico de uma **entrega em pequena escala** é uma entrega de pellets a mais de um utilizador final (famílias) ao longo de uma única rota.

### 3.26 Interessado

Pessoa, grupo ou organização com interesse no objeto da **normalização**

### 3.27 norma

Documento, consensual e aprovado por um organismo reconhecido, que prevê, para uso comum e repetido, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção do grau ou ordem ótimos num determinado contexto.

NOTA: As **normas** devem basear-se em resultados consolidados da ciência, tecnologia e experiência, e visar a promoção de benefícios ótimos [ISO/IEC Guide 2].

### 3.28 distribuidor

Uma **empresa** que comercializa pellets de madeira. Pode incluir o armazenamento e/ou a entrega de pellets.

NOTA: O termo "**distribuidor**" também abrange o termo "**produtor**", onde as atividades comerciais do **produtor** incluem a **entrega em pequena escala** ou a comercialização de pellets adquiridos a outras **empresas**.

### 3.29 máquina de venda automática

Uma máquina automática para o fornecimento de pequenas quantidades de **pellets a granel** a utilizadores finais.

NOTA: Máquinas automáticas para a recolha de pellets por **distribuidores**, prestadores de serviços ou subcontratados não são máquinas de venda automática nos termos desta **norma**.

## 4. Requisitos gerais

**4.1** As reclamações apresentadas à Gestão Internacional ENplus® ou a um Licenciador Nacional ENplus® devem ser sobre a Gestão Internacional ENplus®, os Licenciadores Nacionais ENplus®, as **empresas** certificadas ENplus®, os organismos de certificação ENplus® e/ou organismos de ensaio ENplus®, e a sua conformidade com os requisitos e procedimentos ENplus®..

**4.2** No caso de **reclamação** sobre uma **empresa** certificada ENplus®, um **Organismo de certificação** listado ENplus® ou um **Organismo de ensaio** listado ENplus®, o papel da Gestão Internacional ENplus® ou do Licenciador Nacional é indireto. Nestes casos, Gestão Internacional ENplus® ou o Licenciador Nacional devem apenas investigar a **reclamação** previamente tratada pela respetiva **empresa** certificada ENplus®, **Organismo de certificação** listado no ENplus® e / ou **Organismo de ensaio** listado no ENplus®..

É responsabilidade do reclamante evidenciar que a **reclamação** já foi apresentada à **empresa** certificada ENplus®, **Organismo de certificação** listado no ENplus® e / ou **Organismo de ensaio** listado no ENplus®.

**4.3** As reclamações apresentadas relativamente a um organismo de acreditação específico devem ser encaminhadas para o organismo de acreditação específico ou para a Cooperação Europeia para a Acreditação ([www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)) e / ou para o Fórum Internacional de Acreditação ([www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)) de acordo com os seus próprios procedimentos de **reclamação** e **recurso**..

**4.4** Os **recursos** apresentados à Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® devem limitar-se às decisões tomadas pela Gestão Internacional ENplus® ou ao (s) respetivo (s) Licenciador (es) Nacional (is) ENplus®. As decisões relativas aos **recursos** são finais e não admitem novo **recurso**.

**4.5** É responsabilidade do reclamante / recorrente apresentar informações / evidências escritas que sustentem a **reclamação** / **recurso**, as quais podem ser objetivamente verificadas como precisas e corretas. Qualquer **reclamação** / **recurso** submetido à Gestão Internacional ENplus® deve ser fornecida em inglês. As reclamações submetidas a um Licenciador Nacional ENplus® podem ser apresentadas na língua nacional do licenciador ou em inglês.

**4.6** Independentemente do resultado de qualquer **reclamação** / **recurso**, o reclamante / recorrente e a Gestão Internacional ENplus® ou o Licenciador Nacional ENplus® assumirão os seus próprios custos.

## 5. Elegibilidade das reclamações e recursos

**5.1** Todas as reclamações e apelações devem ser dirigidas por escrito à Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® conforme relevante.

**5.2** NOTA: A responsabilidade da Gestão Internacional ENplus® e Licenciador Nacional ENplus® para países específicos está disponível no site oficial ENplus® ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)).

**5.3** Quando uma **reclamação** é submetida a um Licenciador Nacional ENplus® e inclui aspetos internacionais, o Licenciador Nacional ENplus® deve encaminhar esta **reclamação** para Gestão Internacional ENplus®. A **reclamação** deve ser apresentada no prazo máximo de duas semanas após a apresentação inicial e deve ser traduzida para o inglês.

**5.4** Quando a **reclamação** diz respeito a uma **empresa** certificada ENplus®, à Gestão Internacional ENplus®/ o Licenciador Nacional ENplus® deve, com o consentimento do reclamante:

a) encaminhar a **reclamação** para a **empresa** certificada ENplus® relevante com um pedido para investigar a **reclamação** em conformidade com ENplus® ST 1001;

b) solicitar que a **empresa** certificada ENplus® informe a Gestão Internacional ENplus® ou o Licenciador Nacional ENplus® sobre os resultados da investigação da **reclamação** e respetivas medidas corretivas e / ou preventivas;

c) informar o **Organismo de certificação** ENplus® relevante da existência da mesma, solicitando que a **reclamação** seja considerada na avaliação da conformidade da **empresa** com ENplus® ST 1001;

d) encaminhar a **reclamação** ao **Organismo de certificação** ENplus® solicitando a sua investigação em conformidade com ENplus® ST 1002;

e) iniciar sua própria investigação da **reclamação** (ver capítulo 6) quando os resultados da investigação conduzida pela **empresa** certificada ENplus® e o **Organismo de certificação** listado ENplus® relevante não sejam satisfatórios.

**5.5** Quando a **reclamação** diz respeito a um **Organismo de certificação** listado no ENplus® e / ou **Organismo de ensaio** listado no ENplus®, a Gestão Internacional ENplus®/ Licenciador Nacional ENplus® deve, com o consentimento do reclamante:

a) encaminhar a **reclamação** ao **Organismo de certificação** ENplus® relevante e / ou organismo de teste listado ENplus® com solicitação para investigar a **reclamação** em conformidade com ISO 17065 e ENplus® ST 1002;

b) solicitar ao **Organismo de certificação** listado no ENplus® e / ou **Organismo de ensaio** listado no ENplus® que informe a Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® dos resultados da investigação da **reclamação** e respetivas medidas corretivas e / ou preventivas;

c) iniciar sua própria investigação da **reclamação** (consulte o capítulo 6) quando resultados da investigação conduzida pelo **Organismo de certificação** listado no ENplus® e / ou organismo de teste listado no ENplus® não são satisfatórios.

**5.6** A Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® decidirá sobre a elegibilidade da **reclamação / recurso** desde que a **reclamação / recurso** seja abrangida pelo âmbito deste documento (capítulo 1), em conformidade com a definição de **reclamação / recurso** (capítulo 3.1, 3.2), e as provas de apoio em relação à **reclamação / recurso** se verifiquem estar em conformidade com os requisitos gerais dos capítulos 4, 5.3 e 5.4.

**5.7** A Gestão Internacional ENplus® / o Licenciador Nacional ENplus® deve, sem demora:

- a) acusar ao reclamante / recorrente (por escrito) o receção e a aceitação / rejeição da **reclamação / recurso** e respetiva justificação;
- b) fornecer ao reclamante / recorrente este documento descrevendo os procedimentos de **reclamação** e de **recurso** por forma a garantir que são claramente compreendidos;
- c) informar o reclamante / recorrente de outras partes que sejam responsáveis pela resolução da questão de acordo com os requisitos gerais, 5.3 ou 5.4.

## 6. Processo de resolução de reclamações e de recursos

**6.1** A Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® deve designar um avaliador (es) para investigar a **reclamação** ou **recurso**. O (s) avaliador (es) devem ser competentes no tema da **reclamação / recurso** e não devem ter envolvimento e / ou conflito de interesses com a **reclamação** ou **recurso** em questão. No entanto, em circunstâncias justificadas, o (s) avaliador (es) podem representar de forma equilibrada das partes interessadas.

**6.2** O(s) avaliador(es) deve(m) realizar uma investigação minuciosa para encontrar uma solução. O (s) avaliador(es) deve (m) apresentar um relatório por escrito, em tempo útil, que incluirá a declaração indicando se a **reclamação** ou **recurso** foi aceite ou não. Além disso, o (s) avaliador(es) devem delinear recomendações para a resolução da **reclamação/recurso**.

NOTA: Espera-se que as reclamações que não requeiram investigação no local sejam investigadas pelo(s) avaliador(es) no prazo de 1 mês após o envio da **reclamação** (com exceção dos casos considerados de natureza mais complexa).

**6.3** A Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® deve aprovar ou rejeitar as conclusões do relatório, incluindo as recomendações e ações corretivas e preventivas relevantes.

**6.4** Os resultados da resolução da **reclamação** devem se tornar-se parte do Programa de Integridade da Certificação quando seja relativa ao desempenho de um **Organismo de certificação** listado no ENplus® ou **Organismo de ensaio** listado no ENplus®. Os resultados da resolução da **reclamação** devem se tornar parte do Programa de Integridade de Governança, no que se refere ao desempenho da Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus®.

**6.5** Os resultados da resolução da **reclamação** devem ser considerados na validade da licença da marca ENplus® quando se tratar do desempenho de uma **empresa** certificada ENplus®.

**6.6** A Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® deve, sem demora, informar o reclamante / recorrente e outras partes interessadas do resultado do processo de resolução de **reclamação / recurso**. Todos os resultados devem ser expressos às partes relevantes por escrito.

**6.7** Espera-se que qualquer **reclamação / recurso** formalmente aceite (e que não exija investigação no local) seja resolvida no prazo de 6 meses após a apresentação da **reclamação** (com exceção para casos considerados de natureza mais complexa).

**6.8** Quando a **reclamação** também diz respeito a atividades de certificação do **DEPI** ou ENplus® na Alemanha, a Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® deve consultar o **DEPI**.



## 7. Manutenção dos registos

**7.1** A Gestão Internacional ENplus® / Licenciador Nacional ENplus® deve manter os registos relativos a reclamações e **recursos**, incluindo sua receção - aceitação / rejeição, investigação, resolução e comunicação ao reclamante / recorrente.

**7.2** O processo de resolução de reclamações ou **recursos** relativos às **empresas** certificadas ENplus® deve ser registrado na Plataforma de Certificação **ENplus®**.





Líder mundial na certificação de  
pellets de madeira

Somos um sistema de certificação líder mundial, transparente, e independente para pellets de madeira. Da produção à entrega, garantimos qualidade e combatemos a fraude ao longo de toda a cadeia de fornecimento.

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