

ENAMA SERVIZI S.r.l.  
Via Venafrò, 5 – 00159 ROMA  
Sede Roma: +39 06 5743742  
Sede Legnaro: +39 320 8826053  
Email: [info@enamaservizi.it](mailto:info@enamaservizi.it)  
Cod. Fisc / P.IVA 15027751005

ENplus®

### Schema di Certificazione della qualità del pellet di legno

<b>Titolo</b>	<b>Regolamento Generale Schema di Certificazione della qualità del pellet di legno</b>
<b>Sigla</b>	<b>GR - ENplus®</b>
<b>Revisione</b>	<b>02</b>
<b>Data</b>	<b>1 Gennaio 2023</b>

**REDAZIONE:**

ROBERTO LIMONGELLI

(RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ)

STEFANO D'ANDREA

(RESPONSABILE DI SCHEMA)

APPROVATO DALLA DIREZIONE GENERALE

SANDRO LIBERATORI

(IL DIRETTORE)

01/01/23	02	Aggiornamento a seguito di entrata in vigore degli Standard ENplus® ST 1001, ST 1002, ST 1003:2022
Data	Re v.	Descrizione (le parti modificate sono evidenziate con barra laterale)

## INDICE

1. INTRODUZIONE.....	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3. REQUISITI E DOVERI DEL COMMITTENTE.....	4
4. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE.....	7
5 ORGANIZZAZIONE MULTISITO .....	12
6 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE.....	13
7 ESTENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	14
8 CESSAZIONE, RIDUZIONE, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	14

## 1. INTRODUZIONE

Il presente documento descrive le regole e le responsabilità relative all'iter di certificazione di prodotto, processo e servizio (nel seguito "prodotto") in ambito volontario del pellet di legno. Alla procedura di seguito riportata devono attenersi sia il Committente (colui che richiede la certificazione ENplus®) sia ENAMA SERVIZI S.r.l. (d'ora in poi ENAMA SERVIZI).

Il Committente, alla positiva conclusione dell'iter di certificazione, riceve un certificato ENplus® rilasciato da ENAMA SERVIZI, da cui consegue il diritto d'uso del marchio ENplus® da apporre nel rispetto del presente Regolamento, dell'accordo di licenza di uso del marchio ENplus® stipulato con il Licenziatario Nazionale Competente dello schema ENplus® (in Italia, AIEL - Associazione Italiana Energie Agroforestali), oppure con il Gestore Internazionale ENplus® (EPC – European Pellet Council).

Il presente Regolamento affianca gli Standard ENplus® (vedi par.2), entrati in vigore il 01/01/ 2023, che sostituiscono il *Manuale ENplus® "Schema di certificazione della qualità del pellet di legno" \_Versione 3.0 Agosto 2015.*

Il contenuto degli Standard ENplus® s'intende accettato dal Committente all'atto della sottoscrizione del presente Regolamento. Per quanto non riportato, si fa riferimento a detti Standard.

ENAMA SERVIZI S.r.l. è un Organismo di Certificazione Accreditato in Italia secondo la Norma ISO/IEC 17065 dall'Ente di Accreditazione ACCREDIA, firmatario dell'accordo multilaterale per la certificazione dei prodotti della Cooperazione Europea per l'Accreditamento (EA) e dell'International Accreditation Forum (IAF). Il campo di applicazione dell'accREDITamento comprende le Norme ISO 17225-2 ed EN 15234-2. ENAMA SERVIZI è stato individuato come Organismo di Certificazione per lo schema ENplus® da AIEL.

AIEL è il Licenziatario Nazionale ENplus®, l'organo di governo dello schema di certificazione ENplus® nominato dal Gestore Internazionale di ENplus® (EPC, European Pellet Council) per gestire lo standard ENplus® all'interno dell'Italia.

ENAMA SERVIZI ha stipulato un contratto con il Gestore Internazionale di ENplus® ed è inserito nell'elenco pubblicato sul sito internazionale di ENplus® (<https://enplus-pellets.eu/en-in/key-contacts/conformity-assessment-bodies.html>) come Organismo di Certificazione riconosciuto per condurre l'attività di certificazione secondo lo standard ENplus®. ENAMA SERVIZI è registrato dal Gestore Internazionale di ENplus® anche come Organismo d'Ispezione.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Manuale ENplus® è stato quindi sostituito da tre distinti Standard ENplus® (**Allegato 1**)

- ENplus® ST 1001: requisiti per le aziende;
- ENplus® ST 1002: requisiti per gli Organismi di certificazione e di analisi che operano nell'ambito della certificazione ENplus®;
- ENplus® ST 1003: requisiti per l'utilizzo del marchio registrato ENplus®.

Per l'elenco completo delle norme applicabili per lo Schema ENplus®, vedasi il documento ST 1001 par.02.

Oltre a detti **Standard** sono state realizzate delle **“Procedure”** nelle quali è descritto come gestire uno o più processi specifici (gestione dei reclami, licenza d'uso del marchio, contrasto agli usi illeciti del marchio ENplus® e sviluppo e la governance dello schema ENplus®. Le **“Linee-guida”** forniscono informazioni e interpretazioni su argomenti quali lo stoccaggio del pellet e le traduzioni multi-lingua per le grafiche dei sacchi (per dettagli: <https://enplus-pellets.eu/it/>).

### 3. ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI

Nel presente Regolamento vengono utilizzate o richiamate le seguenti dizioni e abbreviazioni (sigle):

AC	Azioni Correttive
LAB:	Laboratorio di prova
NC:	Non Conformità
OdC:	Organismo di Certificazione
Odl;	Organismo di Ispezione
PRD:	Certificazione di Prodotti

**Non Conformità Maggiori:** riguardano le difformità dalle prescrizioni dalle norme inerenti la funzionalità dell'impianto, del sistema di controllo qualità interno che influenza direttamente la qualità del prodotto. Il richiedente/Azienda Certificata deve identificare la causa delle Non Conformità Maggiori e correggerle. A seguito della segnalazione dei rilievi da parte dell'Ispettore incaricato della verifica, ENAMA SERVIZI valuterà se sia necessaria una nuova visita ispettiva o se la verifica della correzione della Non Conformità possa essere valutata diversamente (es. tramite prove fotografiche/video).

La certificazione non è concessa (o confermata) se non prima dell'adozione di azioni correttive che devono essere prese entro un termine prestabilito. Nel dettaglio:

- Le **Non Conformità Maggiori** riscontrate durante la prima verifica o il rinnovo devono essere risolte e verificate dall'OdC prima della (ri)emissione del certificato.
- Le **Non Conformità Maggiori** riscontrate durante la sorveglianza o ispezione/prova addizionale devono essere risolte e verificate dall'OdC non più tardi di tre (3) mesi dalla data di sorveglianza o di ispezione/prova addizionale.
- Le **Non Conformità Maggiori** non risolte o le quali azioni correttive vengano ritenute inefficaci dall'OdC entro il periodo stabilito daranno adito alla sospensione o alla revoca del certificato.

**Non Conformità Minori:** possono inficiare la qualità del prodotto finale. Se le Non Conformità Minori non vengono corrette, possono trasformarsi in Non

Conformità Maggiori. Le Non Conformità Minori sono riportate nel Rapporto di verifica. Il richiedente/Azienda Certificata deve indicare le modalità e le tempistiche per risolvere le Non Conformità Minori.

- Le **Non Conformità Minori** devono necessariamente essere risolte prima che il Certificato sia rilasciato.

- le **Non Conformità Minori** identificate durante la sorveglianza, il rinnovo o ulteriori ispezioni/prove, devono essere corrette entro la data stabilita dall'OdC. La data deve essere fissata prima della data della successiva ispezione di sorveglianza o di rinnovo.

- la correzione deve essere verificata dall'OdC al più tardi durante la successiva ispezione di sorveglianza o di rinnovo. La non conformità minore che non è stata corretta, o per la quale l'azione correttiva è stata inefficace, deve essere classificata come non conformità maggiore.

**Osservazioni:** si tratta d'incongruenze minori che non rappresentano un rischio di inadeguatezza del prodotto ai requisiti e pertanto non sono considerate Non Conformità, ma possono avere un potenziale impatto sulla conformità del prodotto, del processo o del sistema di gestione ai requisiti dello schema. Questo tipo di rilievo può essere gestito dal Committente con l'apertura di un'azione di miglioramento, o può essere non recepito; in questo secondo caso le ragioni devono essere registrate.

Le **Osservazioni** sono riportate nel rapporto di verifica ispettivo.

#### 4. REQUISITI E DOVERI DEL COMMITTENTE

La certificazione del pellet secondo lo standard ENplus® può essere richiesta dalle aziende secondo quanto previsto dallo Standard ST 1002 par.7.2 "Domanda".

Al fine di poter ottenere e mantenere la certificazione ENplus®, il committente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili previsti dagli Standard ENplus®.

Il Committente è tenuto a comunicare a ENAMA SERVIZI eventuali procedimenti giudiziari e/o provvedimenti sanzionatori da parte di autorità competenti, in relazione ad aspetti legati al sistema di gestione oggetto di certificazione.

Il Committente può richiedere la certificazione multisito i cui criteri di ammissibilità e requisiti sono definiti nell'allegato 1.

Al ricevimento della domanda, ENAMA SERVIZI provvede:

- all'esame preliminare della documentazione presentata;
- a comunicare al Committente l'accettazione della domanda o le ragioni della mancata accettazione, richiedendo eventualmente ulteriore documentazione;

- all'invio di un'offerta è di un contratto e del presente Regolamento per lo svolgimento del servizio richiesto.

Il Committente deve conformarsi ai punti seguenti:

- soddisfare sempre i requisiti di certificazione previsti dallo standard ENplus®, impegnandosi ad attuare tutte le opportune modifiche quando queste siano comunicate e richieste dall'Organismo di Certificazione e/o dal Gestore competente per quanto di sua competenza;
- per la produzione in corso, assicurarsi che il prodotto certificato continui a soddisfare i requisiti di prodotto;
- adottare tutte le necessarie disposizioni per:
  - la conduzione della valutazione e della sorveglianza, compresa la fornitura, ai fini dell'esame, della documentazione e delle registrazioni e l'accesso alle apparecchiature pertinenti e al personale;
  - l'istruttoria e la gestione dei reclami;
  - la partecipazione di osservatori, se applicabile e/o richiesto;
- fare affermazioni nei riguardi della certificazione ENplus®, solo in riferimento agli scopi per i quali la certificazione è stata rilasciata;
- non utilizzare la certificazione ENplus® in modo tale da portare discredito all'Organismo di Certificazione e/o al Licenziatario e non fare dichiarazioni circa la certificazione di prodotto che possano essere considerate non corrette o non autorizzate;
- a seguito della sospensione o revoca della certificazione ENplus®, cessare di utilizzare tutto il materiale pubblicitario che contenga i relativi riferimenti e restituire qualsiasi documento di certificazione su richiesta di ENAMA SERVIZI e intraprendere qualsiasi altra misura richiesta da ENAMA SERVIZI;
- nel fornire copie di documenti di certificazione ad altri, questi devono essere riprodotti nella loro interezza o come specificato nello schema di certificazione;
- utilizzare la certificazione ENplus®, solamente per indicare che i prodotti sono certificati in conformità agli Standard ENplus®;
- comportarsi in modo da garantire che nessun certificato e/o rapporto, o parte di essi, venga usato in modo non corretto;
- nel fare riferimento alla certificazione nei mezzi di comunicazione, come documenti, materiale illustrativo o pubblicità, comportarsi conformemente alle prescrizioni ENplus®;
- mantenere una registrazione di tutti i reclami presentati e rendere tali registrazioni disponibili a ENAMA SERVIZI, comprese le azioni appropriate intraprese in relazione a qualsiasi difetto riscontrato nel prodotto e la relativa documentazione;
- informare ENAMA SERVIZI, senza ritardo, di eventuali modifiche che possano influenzare la capacità di soddisfare i requisiti di certificazione.

Inoltre il committente deve consentire l'accesso alle proprie sedi del personale di EPC o AIEL o altro gestore competente dello standard ENplus® (esclusivamente in

veste di verificatori dell'operato ENAMA SERVIZI), anche con preavviso minimo di 7 giorni lavorativi, pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di successiva inadempienza all'obbligo medesimo.

## 5. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Ai fini della certificazione, saranno verificate l'idoneità delle strutture, delle attrezzature e dei processi produttivi, il sistema di monitoraggio interno della qualità e i sistemi di assicurazione della qualità secondo quanto dettagliato negli **Standard ENplus®**.

Lo standard di certificazione prevede che le analisi di laboratorio, se previste, siano effettuate presso Laboratori di Prova accreditati secondo la Norma ISO/IEC 17025 e riconosciuti da EPC.

A seguito della verifica, l'ispettore incaricato invia il rapporto di verifica al Responsabile Tecnico della Certificazione di ENAMA SERVIZI che ne valuta il contenuto e, dopo aver ricevuto eventuali delucidazioni e apportato eventuali modifiche allo stesso, lo invia al committente insieme al modulo P per la gestione delle Non Conformità (NC).

Per la gestione delle Non Conformità, si applicano le prescrizioni dello Standard ST 1002 Par. 7.3.4.

Il Committente, qualora siano state riscontrate non conformità, viene invitato ad indicare sul Modulo P le cause, le modalità di risoluzione delle stesse, le azioni correttive che intende intraprendere e le tempistiche per realizzarle. Il Modulo P dovrà essere inviato ad ENAMA SERVIZI entro 30 giorni dalla data di invio del rapporto.

La valutazione delle azioni correttive e della documentazione ricevuta dal Committente spetta al Responsabile Tecnico della Certificazione in concerto con l'ispettore che ha condotto la verifica che può richiedere eventuali integrazioni al Committente.

A seguito della valutazione positiva, la documentazione viene trasmessa dall'Ufficio Tecnico di ENAMA SERVIZI al Comitato Deliberante che ha il compito di valutare la conformità allo schema di certificazione ENplus® e che siano rispettati i principi di imparzialità e uniformità di trattamento.

A seguito dell'esito positivo, ENAMA SERVIZI trasmetterà al Gestore Competente il Rapporto di Conformità e la relativa documentazione. Il rilascio del Certificato ENplus® avverrà dopo aver ricevuto dal Gestore Competente il numero ID ENplus® assegnato al Committente.

### 5.1 Richiesta di certificazione

Il Committente che intende ottenere la certificazione dovrà effettuare un'apposita richiesta di certificazione, conformemente a quanto previsto dallo Standard 1002 par.7.2, attraverso la compilazione e invio ad ENAMA SERVIZI del modulo di richiesta di certificazione e dei suoi allegati.

ENAMA SERVIZI esamina la completezza della richiesta pervenuta ed elabora e trasmette un'offerta economica completa di tutte le informazioni relative alle attività e ai prezzi sulla base del tariffario in vigore.

Per procedere con l'attività di certificazione ENplus®, il Committente dovrà restituire debitamente compilati, timbrati e sottoscritti il contratto (CO01), l'offerta e il presente Regolamento GR ENplus®, (che comprende come allegato gli Standard ENplus®). A seguito del pagamento da parte del Committente dell'acconto concordato, si avvia l'iter di certificazione con la pianificazione dell'audit nel rispetto delle tempistiche previste nel contratto.

## 5.2 Attività di valutazione

Per l'attività di valutazione si richiama quanto espressamente riportato nello Standard ST 1002 Par. 7.3.

L'attività di valutazione consiste nello svolgimento di un'ispezione che a seconda della tipologia di attività da certificare, prevede un'ispezione dell'impianto, delle attrezzature e del processo produttivo/distributivo, nonché dei sistemi di monitoraggio e controllo della qualità. Durante l'audit, se previsto, saranno prelevati dei campioni di prodotto per lo svolgimento delle analisi di laboratorio.

Il rapporto di ispezione, il rapporto di prova e la documentazione prelevata durante l'ispezione, saranno verificati e valutati dall'Ufficio Tecnico di Enama Servizi che verifica la completezza delle informazioni e la giusta gradazioni delle NC.

La presenza di NC, è riportata nel rapporto di verifica e ognuna è riportata su un apposito modulo P.

Il Committente deve analizzare le cause e descriverle sul Mod. P insieme alle correzioni e le azioni correttive specifiche adottate o pianificate per eliminare, entro un tempo prestabilito, le non conformità rilevate.

Il trattamento e le azioni correttive saranno valutate dal referente tecnico di ENAMA SERVIZI che potrà richiedere ulteriori integrazioni e condivise con l'Ispettore incaricato della verifica.

In merito alle NC, va precisato che quelle Maggiori possono dare adito a due distinte azioni:

1. NC Maggiore riferite ad aspetti strutturali che influenzano la qualità del prodotto o in caso di parametri non conformi; in tal caso ENAMA SERVIZI può richiedere l'effettuazione di una seconda verifica;
2. NC Maggiore riferite al sistema di gestione qualità di natura documentale; la certificazione non può essere rilasciata senza una valutazione positiva delle azioni correttive proposte dal Committente e presa visione della documentazione mancante.

Si precisa che: a) le **non conformità maggiori** individuate nelle ispezioni/prove iniziali e di rinnovo devono essere corrette e le correzioni verificate dall'Ufficio Tecnico di Enama Servizi prima dell'emissione del certificato.

b) le **non conformità maggiori** individuate durante la sorveglianza o l'ispezione/prova aggiuntiva devono essere corrette e le correzioni verificate dall'Ufficio Tecnico di Enama Servizi entro e non oltre tre mesi dalla data di sorveglianza e/o ispezione/prova aggiuntiva;



Per quanto riguarda invece la **non conformità minore** individuata durante l'ispezione/prova iniziale, questa deve essere corretta e la correzione verificata dall'Ufficio Tecnico di Enama Servizi prima dell'emissione del certificato.

La **non conformità minore** individuata durante la verifica di sorveglianza o rinnovo o ulteriori ispezioni/prove, deve essere corretta entro la data fissata dall'Ufficio Tecnico che dovrà comunque essere precedente alla data della successiva ispezione di sorveglianza o di rinnovo, la correzione deve essere verificata da Enama Servizi entro e non oltre la successiva ispezione di sorveglianza o di rinnovo.

Se l'esito del Comitato è negativo, ENAMA SERVIZI segnala al Committente la necessità di un'ulteriore verifica.

Se l'esito del Comitato è positivo, ENAMA SERVIZI provvede all'emissione del certificato.

Il Committente autorizza lo scambio d'informazioni ed eventuale documentazione che si rendesse necessaria per chiarire alcuni requisiti inerenti la verifica tra ENAMA SERVIZI e l'Organismo d'Ispezione eventualmente incaricato della verifica.

Il Committente autorizza altresì ENAMA SERVIZI a inviare al Gestore competente (AIEL come Gestore nazionale per l'Italia, EPC come Gestore Internazionale oppure altro Gestore nazionale) tutte le informazioni indicate negli Standard ENplus®. Tali informazioni includono le risultanze del rapporto del laboratorio, il rapporto ispettivo, il rapporto di conformità e il certificato, le grafiche commerciali di prodotto, così come ogni altro elemento per la gestione dei reclami.

In dettaglio, il Rapporto di Conformità comprende, le seguenti informazioni:

- dati di produzione del pellet sfuso e in sacchi;
- dimensioni dello stoccaggio;
- dati su materie prime e additivi;
- dati sui reclami dei clienti;
- informazioni sulle Osservazioni (le Non Conformità di tipo A e B devono essere risolte prima del rilascio del previsto Rapporto di Conformità)
- rapporto di laboratorio.

In caso contrario non sarà possibile ottenere la Certificazione ENplus®.

Restano fermi gli obblighi di riservatezza nei confronti del Committente indicati nello Standard ST 1002 Par. 4.6.

### **5.3 Uso del logo ENplus®, certificato e grafica dell'imballaggio**

Per quanto riguarda l'uso del logo ENplus®, del certificato e delle grafiche dell'imballaggio si fa riferimento a quanto espressamente riportato nello Standard ENplus® ST 1003.

### **5.4 Validità della certificazione**

La certificazione è valida per 3 anni dalla data del rilascio tranne nei casi in cui dovessero verificarsi prima dei 3 anni variazioni delle norme di riferimento o degli Standard ENplus® relative al prodotto esaminato o in caso di modifiche che rendono il prodotto/processo di serie non più conforme a quello certificato o di altri rilevanti avvenimenti di natura tecnica e/o legale. In caso di modifica di qualsiasi documento ENplus®, dovranno essere rispettati i previsti tempi di transizione.

La certificazione rilasciata vale per il solo prodotto sottoposto alle attività di prova iniziale e conforme alla documentazione tecnica del prodotto valutato.

Una volta ottenuta la certificazione, il Committente è tenuto a informare tempestivamente per iscritto ENAMA SERVIZI e il Gestore competente (AIEL come Gestore nazionale per l'Italia, EPC come Gestore Internazionale oppure altro Gestore nazionale) di ogni modifica che ha intenzione di apportare al prodotto, al processo di produzione e di distribuzione o al sistema di qualità suscettibile di influire sulla conformità del prodotto alle norme; ENAMA SERVIZI in base alle informazioni ricevute, determina se:

- a) i cambiamenti apportati non alterano le condizioni di certificazione e possono essere verificati in occasione della prima Verifica di Sorveglianza senza ulteriori verifiche e/o prove;
- b) i cambiamenti apportati alterano le condizioni di certificazione e sono richieste attività di verifica e/o prove integrative; in questo caso l'attività di verifica sarà oggetto di revisione dei termini contrattuali o di specifica quotazione/offerta da parte di ENAMA SERVIZI;
- c) i cambiamenti apportati sono tali da richiedere una nuova certificazione (vedasi Rinnovo cap. 5);
- d) è il caso di sospendere l'utilizzo del certificato ENplus® fino a quando ENAMA SERVIZI non abbia notificato il proprio consenso.

## 5.5 Verifiche di Sorveglianza

La verifica di sorveglianza è strettamente necessaria per il controllo dell'attività di certificazione svolta da ENAMA SERVIZI al fine di verificare che da parte del Committente siano mantenuti i requisiti richiesti dalla certificazione.

ENAMA SERVIZI, nel periodo di validità della certificazione ENplus®, effettua una sorveglianza periodica secondo quanto esposto nello Standard 1002, par. 7.7. Questa può essere svolta *in situ* o *da remoto* secondo i casi esposti nello Standard ST 1002 – Allegato D.

Per l'attività di sorveglianza è previsto un costo per il Committente come riportato nel tariffario e nell'offerta al Committente.

## 5.6 Verifiche di Sorveglianza da remoto

Nelle circostanze descritte nello Standard ST 1002 – Allegato D, le verifiche di sorveglianza possono essere svolte da remoto.

La decisione di svolgere una verifica da remoto sarà presa da Enama Servizi dopo una valutazione dell'analisi dei rischi e comunicata al Committente prima dello svolgimento della verifica stessa

ENAMA SERVIZI può considerare la possibilità di svolgere verifiche da remoto anche nei seguenti casi speciali:

- a) Eventi bellici in corso nel paese in cui si trova la sede produttiva del Committente;
- b) Emergenza sanitaria nel paese in cui si trova la sede produttiva del Committente;

La verifica di sorveglianza da remoto viene svolta senza che ci si rechi presso il Committente, ma richiedendo a quest'ultimo evidenze documentali anche tramite videoriprese per il mantenimento dei requisiti certificati.

ENAMA SERVIZI richiederà direttamente al Committente l'invio della documentazione necessaria alla valutazione del:

- a) rispetto dei requisiti previsti dallo schema di certificazione;
- b) conformità del processo distributivo (Dichiarazione sulla mancanza di modifiche delle attrezzature, Modulo O – Nulla Mutato);
- c) eventuale presenza di reclami.

ENAMA SERVIZI si riserva di:

- Richiedere integrazione della documentazione o foto di particolari qualora valuti ci siano dei punti particolarmente critici;
- dare incarico ad un Ispettore di effettuare una verifica di sorveglianza in campo e attivare la specifica procedura in caso nutra dubbi sul rispetto della conformità.

-

### **5.7 Verifiche di sorveglianza non programmate**

ENAMA SERVIZI si riserva il diritto di effettuare verifiche e/o prove supplementari relative al prodotto/processo certificato. Tali verifiche sono generalmente effettuate quando Enama Servizi - o il gestore competente nel solo caso della certificazione ENplus® - ha validi motivi per richiederle, quali reclami ed informazioni circa il mancato rispetto delle condizioni di certificazione, uso improprio della certificazione o del marchio, sorveglianza del mercato ecc"),

I costi delle suddette attività di verifica e/o prova supplementare, se vengono riscontrate non conformità, sono a carico del Committente. Al contrario, se non si riscontrano non conformità i costi saranno a carico del richiedente (ENAMA SERVIZI o Gestore Competente).

### **5.8 Campionamento annuale non preavvertito**

ENAMA SERVIZI, al fine di verificare il mantenimento dei requisiti di prodotto previsti dalla certificazione del pellet, effettuerà un ulteriore campionamento annuale non pianificato del prodotto che sarà sottoposto ad analisi completa. In questo caso il Committente sarà avvisato del campionamento nelle 48 ore precedenti la verifica. I casi in cui è previsto questo campionamento aggiuntivo sono:

- a) produttori di pellet sia sfuso che in sacchi;
- b) distributori con stazione di confezionamento;
- c) Fornitori di servizi certificati che svolgono attività di confezionamento.

ENAMA SERVIZI si riserva la facoltà di applicare disposizioni organizzative diverse per la raccolta dei campioni (es. campionamento durante le videochiamate) a condizione che i tempi, il metodo e la raccolta stessa rimangano sotto il suo controllo. Tali possibilità può essere prevista nel caso di campionamento in territori con emergenza sanitaria o eventi bellici in corso.

Per i dettagli si rimanda allo Standard ST 1002 Allegato D punto D4.

## 5.9 ORGANIZZAZIONE MULTISITO

Si definisce Multisito un'organizzazione che possiede una sede centrale e più unità operative e/o siti temporanei che svolgono attività simili a quelle svolte presso la sede centrale.

Tali sedi possono presentare personalità giuridiche distinte; in tali casi deve essere presente un rapporto contrattuale ben definito con la casa madre / sede centrale.

Al fine di considerare l'organizzazione come operante in Multisito occorre che sussistano tutti i seguenti requisiti.

- I servizi (prodotti) erogati da tutti i siti devono essere di tipologia simile e devono essere erogati (prodotti) seguendo le stesse metodologie e procedure;
- Il SG deve essere gestito dalla sede centrale e deve essere soggetto a controlli da parte della stessa, per tutti i siti deve essere previsto un programma di audit interno;
- Dimostrazione di gestione di tutti i siti da parte dell'organizzazione centrale mediante la raccolta e analisi di tutti i dati provenienti dai siti.

Nel caso venisse a mancare uno solo degli stessi non potrà essere gestita la pratica di certificazione come Multisito:

La richiesta di certificazione per un Organizzazione Multisito dovrà essere indicata nel modulo di richiesta della certificazione.

NOTA 1: I casi tipici di un'azienda multisito sono:

- a) un produttore con una rete di siti di produzione, siti di stoccaggio, camion per le consegne e/o uffici di vendita che fanno parte di un'unica persona giuridica o sono persone giuridiche separate ma con il controllo gestionale da parte della persona giuridica del produttore;
- b) un commerciante con una rete di altri commercianti con o senza camion di consegna, siti di stoccaggio e/o organizzazioni di vendita che fanno parte di un'unica persona giuridica o sono persone giuridiche separate ma con il controllo gestionale da parte della persona giuridica del commerciante certificato;
- c) un'azienda che esternalizza le attività a un fornitore di servizi senza una certificazione valida.

I dettagli sulla certificazione di un'Organizzazione Multisito sono riportati nell'allegato E dello Standard ST 1002:2022.

## 6 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Le modalità e le tempistiche di svolgimento della procedura di rinnovo sono descritte nello Standard ST 1002 par.7.8.

Nel caso di attivazione della procedura di rinnovo, ENAMA SERVIZI procederà con l'invio di un preventivo e del nuovo contratto di durata triennale.

Nei seguenti casi la certificazione, per mantenere la sua validità, deve essere sottoposta a procedura di rinnovo:

1. scadenza triennale;
2. variazioni delle norme di riferimento o degli Standard ENplus® (ritenute significative a giudizio di ENAMA SERVIZI) o altri avvenimenti di natura tecnica e/o legale;
3. qualora il Committente apporti modifiche (ritenute significative a giudizio di ENAMA SERVIZI) al prodotto/processo rispetto a quello sottoposto a verifiche all'atto della certificazione di biocombustibili solidi.
4. modifiche ai requisiti di certificazione.

Nei casi di 1. scadenza triennale; 2. variazione delle norme di riferimento e 4. modifiche ai requisiti di certificazione, la procedura di rinnovo con l'invio del preventivo e del nuovo contratto verrà avviata da ENAMA SERVIZI a mezzo di comunicazione scritta al Committente. La stessa sarà inviata, nel solo caso di scadenza triennale, 7 (sette) mesi prima dalla scadenza del certificato. In questo caso la verifica deve essere effettuata prima della data di scadenza del certificato (ma non prima di 6 mesi dalla scadenza), al fine di assicurare che il processo di rinnovo del certificato si concluda entro la data di scadenza.

Nel caso di variazioni normative o di modifica degli standard di certificazione, la procedura di rinnovo sarà avviata sempre da ENAMA SERVIZI nel rispetto del periodo di transizione previsto.

Nel caso invece il Committente apporti modifiche al prodotto/processo sarà cura di quest'ultimo attivare la procedura di rinnovo, a mezzo di richiesta scritta da inviare ad ENAMA SERVIZI. Nel caso in cui il Committente non invii la richiesta, la certificazione oggetto del rinnovo sarà considerata decaduta ed ENAMA SERVIZI può procedere con la sospensione e/o la revoca del certificato.

In ogni caso l'ENAMA SERVIZI non si assume nessuna responsabilità in merito alla decisione del Committente di non adeguare il prodotto/processo.

Se il Committente non consente di completare l'attività di ispezione, compreso la verifica delle eventuali azioni correttive, entro i tempi previsti, il certificato di rinnovo non può essere emesso e la validità della certificazione non può essere prorogata.

Dopo la scadenza della certificazione, ENAMA SERVIZI può emettere un nuovo certificato entro 6 mesi, a condizione che le eventuali attività di rinnovo in sospeso siano completate. In caso contrario, deve essere intrapreso un nuovo iter di certificazione.

## 7. ESTENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Vedasi ST 1002 Par.7.9

Il Committente può richiedere l'estensione del certificato ad altre classi di qualità o per aggiungere nuove attività. Lo stesso dovrà effettuare un'apposita richiesta, anche successiva all'emissione del certificato. ENAMA SERVIZI invierà uno specifico preventivo e, una volta accettato, procederà alla necessaria verifica documentale. L'estensione della certificazione avverrà solo dopo la valutazione con esito positivo della verifica.

## 8. USO DELLA LICENZA, DEL CERTIFICATO E DEL LOGO

Vedasi ST 1003 Par.7

## 9. CESSAZIONE, RIDUZIONE, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Vedasi ST 1002 Par.7.10

Qualsiasi azione nei confronti dell'azienda certificata sarà immediatamente comunicata al Gestore competente (AIEL come Gestore nazionale per l'Italia, EPC come Gestore Internazionale oppure altro Gestore nazionale)

### 9.1 Sospensione della certificazione

ENAMA SERVIZI ha facoltà di sospendere temporaneamente il Certificato qualora il Committente:

- non è in regola con i pagamenti previsti dal contratto;
- non osserva le condizioni dettagliate nel presente regolamento;
- non è in grado di assicurare il regolare svolgimento delle attività di sorveglianza e il regolare svolgimento delle attività di verifica previste;
- vengono riscontrate non conformità durante la visita di sorveglianza;
- fa uso improprio dei Marchi e/o dei Certificati;
- non gestisce correttamente i reclami;
- non risolve nei tempi previsti ed efficacemente le Non Conformità;
- non provvede ad informare ENAMA SERVIZI circa fatti sostanziali che possono influire sulla conformità del prodotto alle norme di riferimento;

- Non permette l'accesso alle proprie sedi del personale di EPC o AIEL o altro gestore competente dello standard ENplus®;
- su richiesta del gestore Competente per inadempienze contrattuali nei suoi confronti.

In caso di sospensione, ENAMA SERVIZI invia una notifica al Committente e al Gestore competente con le motivazione e condizioni alle quali il provvedimento può essere revocato, nonché le limitazioni all'uso del certificato.

La sospensione sarà anche riportata sul sito internet [www.enamaservizi.it](http://www.enamaservizi.it). e sul sito <https://enplus-pellets.eu/>

Se il certificato ENAMA è sospeso, il Committente non deve fare uso del certificato e non deve fornire prodotti con il marchio di certificazione.

Quando ENAMA SERVIZI verifica che il Committente ha eliminato le cause di sospensione, la stessa è revocata informando il Committente; qualora la sospensione perdurasse oltre il termine indicato nella notifica, ENAMA SERVIZI provvede alla revoca del Certificato.

## 9.2 Revoca della certificazione

ENAMA SERVIZI può revoca il Certificato se le cause che hanno portato alla sospensione non sono risolte entro il termine indicato nella notifica di sospensione.

La revoca viene effettuata anche a seguito di comunicazione da parte del Committente della cessazione della produzione e/o distribuzione o altri motivi.

Inoltre la revoca del certificato può essere richiesta dal Gestore Competente per inadempienze nei suoi confronti.

La revoca del certificato sarà notificata ufficialmente al Committente e al Gestore Competente. A partire dalla data della revoca, il Committente è tenuto a non fare più uso del certificato e dell'eventuale documentazione che ne attesta la certificazione.

Se il certificato è revocato, questo non compare più tra i certificati attivi sul sito Internet [www.enamaservizi.it](http://www.enamaservizi.it) e sul sito: <https://enplus-pellets.eu/>

Il ritiro o l'annullamento della certificazione possono essere resi pubblici da ENAMA SERVIZI anche tramite lo stesso sito internet.

## 10. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Il Committente ha la facoltà di presentare reclami o ricorsi in forma scritta nei confronti di ENAMA SERVIZI.

Il reclamo è la manifestazione di insoddisfazione del Committente in relazione ad aspetti amministrativi e tecnici delle attività svolte da ENAMA SERVIZI.

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da ENAMA SERVIZI nell'ambito delle attività di verifica e di certificazione. Il contenzioso deriva dall'eventuale non accettazione da parte del Committente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

I reclami, i ricorsi ed i contenziosi in materia di certificazione dei biocombustibili solidi presentati all'ENAMA SERVIZI dal Committente sono protocollati e conservati al fine di produrre gli opportuni rimedi attraverso idonee azioni conseguenti che devono essere adottate verificandone l'efficacia.

In tutte le fasi della procedura di certificazione, il Committente può evidenziare problemi, reclami e dubbi utilizzando la apposita modulistica (Mod. N) scaricabile dal sito dell'ENAMA SERVIZI.

Per ogni contenzioso si farà riferimento al Foro di Roma.

### 10.1 Gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi

Il reclamo può essere indirizzato a ENAMA SERVIZI che provvede a registrarlo, analizzare la situazione di insoddisfazione descritta e dare una risposta scritta allo scrivente entro 20 giorni dal ricevimento.

Il ricorso va indirizzato alla direzione entro 15 giorni dalla decisione di ENAMA SERVIZI facendo esplicito riferimento al fatto che si presenta un ricorso in accordo al presente paragrafo del regolamento. ENAMA SERVIZI, previo coinvolgimento del Presidente del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità come parte terza, procederà ad un accertamento in merito e a trasmettere una risposta scritta al Committente entro 30 giorni dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

Qualora il contenzioso non fosse risolto in modo amichevole, il contenzioso stesso potrà essere deferito alla decisione di un Arbitro Unico da nominarsi in conformità al regolamento della Camera Arbitrale di Roma. Le parti espressamente dichiarano di conoscere e accettare il citato Regolamento Arbitrale.

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile.

Le spese saranno a carico della parte soccombente nella misura del 75%.



**Per accettazione del Regolamento Generale Schema Certificazione ENplus®  
qualità del pellet di legno (GR ENplus® rev. 01 – /01/01/2023)  
(N.B.: eventuali modifiche successive del presente Regolamento verranno inviate  
via email e saranno pubblicate sul sito dell'ENAMA SERVIZI)**

*Allegati:*

*Con l'accettazione del presente Regolamento si accettano anche gli allegati:*

- ENplus® ST 1001 - 2022: requisiti per le aziende;*
- ENplus® ST 1002 - 2022: requisiti per gli Organismi di certificazione e di analisi  
che operano nell'ambito della certificazione ENplus®;*
- ENplus® ST 1003 - 2022: requisiti per l'utilizzo del marchio registrato ENplus®.*

**Timbro e Firma**

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_