

Dokumentansvarlig: JED	P1100: Procedure for behandling af klager, tvister og ankesager	Gyldig fra: 09.02.2007
Godkendt af: BMO		Side 1 af 3
Version: 5		Seneste opdatering: 04.01.2010
Relation til DS/EN 45011 Denne procedure honorerer krav som beskrevet i punkt 4.5.3 m), 15		
Relation til AB16 Denne procedure honorerer krav som beskrevet i punkt G4.17, G7.1, G7.2, G7.3, G7.4		

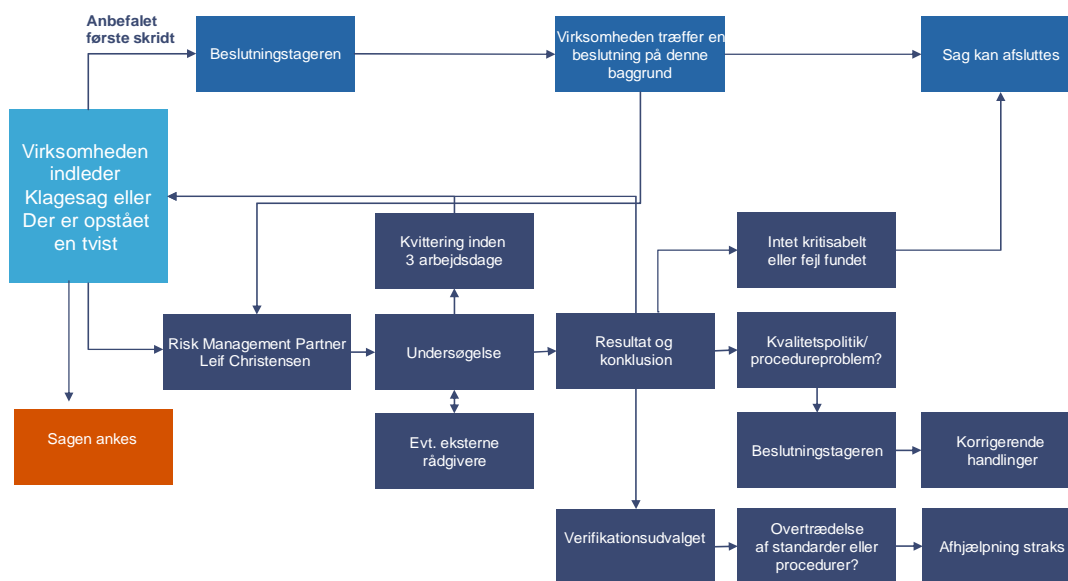
Formål:

Formålet med denne procedure er at beskrive hvorledes klager, tvister og ankesager behandles.

Beskrivelse:

PwC CO₂-verifikation har formuleret følgende regler for behandling af klagesager tvister og ankesager for at sikre at tvister, og klager bliver løst på en konstruktiv og passende måde samt at der er mulighed for at indlede en ankeproces. Disse skal følges i tilfælde af, at man støder på en virksomhed der vil klage eller vil anke en sag, alternativt når der opstår en tvist i forbindelse med levering af ydelsen.

Procedure for behandling af klager og tvister



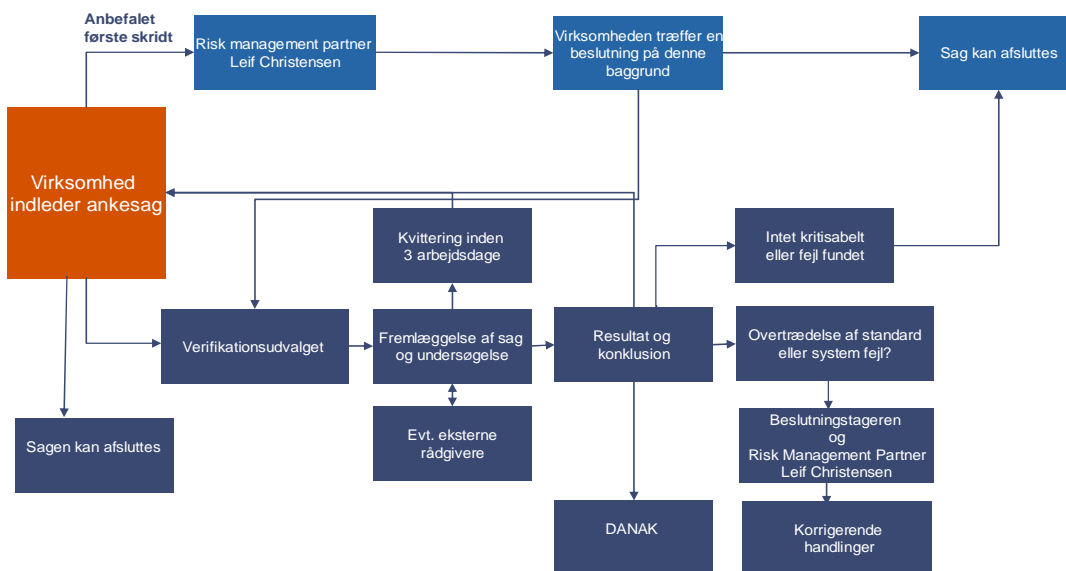
PricewaterhouseCoopers CO₂-verifikation

Indkomne klager og tvister behandles internt af beslutningstager og/eller af risk management partner Leif Christensen. Der foretages en undersøgelse af klagens indhold og der tages stilling til om der skal udføres korrigerende og forebyggende foranstaltninger i procedurer mv. for at genskabe overensstemmelse med verifikationskravene og/eller forebygge gentagelser. Behandlingen dokumenteres og opbevares hos PwC CO₂-verifikation med genpart hos risk management partner.

Dokumentansvarlig: JED	P1100: Procedure for behandling af klager, tvister og ankesager	Gyldig fra: 09.02.2007
Godkendt af: BMO		Side 2 af 3
Version: 5		Seneste opdatering: 04.01.2010
<p>Relation til DS/EN 45011 Denne procedure honorerer krav som beskrevet i punkt 4.5.3 m), 15</p> <p>Relation til AB16 Denne procedure honorerer krav som beskrevet i punkt G4.17, G7.1, G7.2, G7.3, G7.4</p>		

Anvendelse af eksterne rådgivere vil ske ved henvendelse til Energistyrelsen med ønske om, at denne udpeger en egnet kandidat.

Procedure for behandling af ankesager



PricewaterhouseCoopers CO₂-verifikation

En sag kan ankes til risk management partneren og/eller til verifikationsudvalget. Processen giver appellanten mulighed for at fremlægge sin sag og at den behandles upartisk. Appellanten modtager en skriftlig begrundelse for afgørelsen. Processen dokumenteres af risk management partneren og opbevares hos denne.

Anvendelse af eksterne rådgivere vil ske ved henvendelse til Energiankenævnet med ønske om, at dette udpeger en egnet kandidat.

Relation til andre PwC-systemer:

Enhver ydelse erhvervet fra et revisionselskab, der er medlem af Foreningen af Statsautoriserede Revisorer vil altid kunne indklages til Foreningens responsumudvalg. Dette udvalg vil tage stilling til sagen og behandle dette i henhold til om der måtte være sket overtrædelse af god revisoretik, god revisionskik, god regnskabsskik eller god revisorskik.

Dokumentansvarlig: JED	P1100: Procedure for behandling af klager, tvister og ankesager	Gyldig fra: 09.02.2007
Godkendt af: BMO		Side 3 af 3
Version: 5		Seneste opdatering: 04.01.2010
<p>Relation til DS/EN 45011 Denne procedure honorerer krav som beskrevet i punkt 4.5.3 m), 15</p> <p>Relation til AB16 Denne procedure honorerer krav som beskrevet i punkt G4.17, G7.1, G7.2, G7.3, G7.4</p>		

Dokument historik

Version	Dato	Ændring	Navn
5	040110	RL7 erstattet med AB16	JED
4	230908	JED tilført som dokumentansvarlig	JED
3	250108	'Dokument historik' er tilføjet procedure	CHT