

PROTOCOLO DE ARTICULAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Entre:

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente com funções de regulação da atividade económica nos setores da energia elétrica e do gás natural, com sede na Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º, 1400-113 Lisboa (adiante abreviadamente designada por “**ERSE**”); e

Autoridade Nacional de Segurança Alimentar e Económica, autoridade administrativa nacional especializada no âmbito da segurança alimentar e da fiscalização económica, com sede na Rua Rodrigo da Fonseca, nº 73, 1269-274 Lisboa (adiante abreviadamente designada por “**ASAE**”),

CONSIDERANDO QUE:

A) O relacionamento comercial com os consumidores de energia, pela sua diversidade e abrangência, convoca a mobilização de diferentes diplomas legais, cuja fiscalização se encontra legalmente atribuída a diferentes autoridades administrativas;

B) As ofertas comerciais de **fornecimento de energia elétrica e de gás natural** são, não raras vezes, acompanhadas de propostas de “*serviços adicionais*” (*serviços prestados pelos comercializadores de energia aos seus clientes, de forma associada à comercialização de eletricidade e gás natural, designadamente os incluídos na mesma fatura, que não correspondam estritamente ao serviço público essencial de fornecimento de energia*), cuja comercialização, pela sua natureza, não se integra nas competências de controlo da ERSE;

C) O Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro, que estabelece o regime jurídico aplicável às **práticas comerciais desleais**, determina que a autoridade administrativa competente para a fiscalização do cumprimento deste diploma, bem como para a instrução dos respetivos processos de contraordenação, é a ASAE ou a ERSE, em razão da matéria (artigo 21.º, n.ºs 5 e 6);




D) No âmbito da formação dos contratos os comercializadores de energia recorrem, frequentemente, a vendas à distância, designadamente por telefone e fora do estabelecimento comercial.

E) O Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, relativo às **vendas à distância e fora do estabelecimento comercial**, estabelece, por sua vez, que compete à **ASAE** a fiscalização do cumprimento deste decreto-lei e a instrução dos respetivos processos de contraordenação (artigo 30.º);

F) Os comercializadores de energia apostam crescentemente na angariação e prestação de serviços de apoio ao cliente através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*);

G) O Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, alterado no seu artigo 10.º pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, que prevê o regime jurídico aplicável aos *call centers*, estatui que a fiscalização e a instrução dos processos de contraordenação competem à **ERSE** ou à **ASAE**, em razão da matéria (artigo 11.º);

H) Além disso, os comercializadores de energia disponibilizam atendimento presencial em estabelecimentos próprios ou de terceiros, contratados para o efeito, nos quais devem existir livros de reclamações (sem prejuízo do direito de recurso ao livro de reclamações eletrónico dos prestadores de serviços públicos essenciais);

I) O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, relativo ao regime jurídico do **Livro de Reclamações**, determina, designadamente que são obrigados a disponibilizar o formato físico do Livro de Reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços em estabelecimentos que:

- a) Se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade; e
- b) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela (artigo 2.º, n.º 1);



J) O Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação do Decreto-Lei n.º 74/2017, relativamente ao sector energético, prevê que a fiscalização do seu cumprimento e a instrução dos respetivos processos de contraordenação compete à **ERSE**, (artigo 11.º, n.º 1, alínea i)) quando praticadas nos **estabelecimentos dos prestadores de serviços** mencionados no n.º 7 (“*combustíveis*”) e nas alíneas b) (“*eletricidade*”) e c) (“*gás natural e GPL canalizado*”) do n.º 10 do anexo a este decreto-lei, detendo a **ASAE** competência residual, que inclui **estabelecimentos de terceiros**, ainda que nesses possam ser contratados serviços de eletricidade e de gás natural (artigo 11.º, n.º 1, al. a);

Por forma a articular a atuação da ERSE e da ASAE, em função das respetivas competências, é celebrado o presente Protocolo, o qual se rege pelas seguintes disposições:

1.º

(Objeto)

O presente Protocolo destina-se a estabelecer os procedimentos a adotar, com vista ao melhor esclarecimento e proteção dos consumidores, bem como a clarificar mutuamente as competências da ERSE e da ASAE, quando praticadas por operadores e comercializadores de energia elétrica e de gás natural, ou por terceiros contratados por aqueles, no âmbito dos regimes jurídicos das práticas comerciais desleais, das vendas à distância e fora do estabelecimento comercial, dos *call centers* e do Livro de Reclamações, no que diz respeito aos seguintes aspetos:

- a) Fiscalização e instrução dos processos de contraordenação;
- b) Aplicação de coimas e sanções acessórias relativas a contraordenações;
- c) Remessa de reclamações;
- d) Cooperação.

2.º

(Competência da ERSE)

A ERSE considera-se competente para proceder à fiscalização e instrução dos processos, à aplicação de coimas e sanções acessórias relativas a contraordenações previstas:




- a) No Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro, que estabelece o regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais, por força do disposto nos seus artigos 19.º e 21.º, n.ºs 5 e 6, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e gás natural;
- b) No Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, alterado no seu artigo 10.º pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, que prevê o regime jurídico aplicável aos *call centers*, por força do disposto no seu artigo 11.º, n.º 1, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e gás natural;
- c) No Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, relativo ao regime jurídico do Livro de Reclamações, por força do disposto no seu artigo 11.º, n.º 1, alínea i), sempre que as infrações sejam praticadas em “Postos de abastecimento de combustíveis” ou nos estabelecimentos dos comercializadores eletricidade e gás natural, regulados pela ERSE, compreendendo estes últimos os estabelecimentos operados pelos próprios dos comercializadores (identidade jurídica), bem como os operados por terceiros que, sendo meros agentes contratados (regime de exclusividade jurídica), incluindo sociedades detidas ou pertencentes ao grupo em que se insere o referido comercializador de energia, constituam uma extensão do próprio infrator.

3.º

(Competência da ASAE)

A ASAE considera-se, designadamente, competente para proceder à fiscalização e instrução dos processos, à aplicação de coimas e sanções acessórias relativas a contraordenações previstas:

- a) No Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro, que estabelece o regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais, por força do disposto nos seus artigos 19.º e 21.º, n.º 5, ainda que por infrações praticadas por operadores e comercializadores de eletricidade e gás natural sempre que não esteja em causa a comercialização do fornecimento daquelas formas de energia, designadamente nos casos de oferta de “*serviços adicionais*”;



- b) No Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, alterado no seu artigo 10.º pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, que prevê o regime jurídico aplicável aos *call centers*, por força do disposto no seu artigo 11.º, n.º 3, ainda que por infrações praticadas por operadores e comercializadores de eletricidade e gás natural sempre que não esteja em causa a comercialização do fornecimento daquelas formas de energia;
- c) No Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, relativo às vendas à distância e fora do estabelecimento comercial, por força do disposto no seu artigo 30.º;
- d) No Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, relativo ao regime jurídico do Livro de Reclamações, por força do disposto no seu artigo 11.º, n.º 1, alínea a) e n.º 3, incluindo em estabelecimentos que atendem o público no âmbito da comercialização de eletricidade e gás natural, desde que não sejam operados pelos próprios comercializadores daquelas formas de energia (identidade jurídica), nem por terceiros que, sendo meros agentes contratados (regime de exclusividade jurídica), incluindo sociedades detidas ou pertencentes ao grupo em que se insere o referido comercializador de energia, constituam uma extensão do próprio infrator.

4.º

(Remessa de reclamações, de denúncias e de outros documentos)

Sempre que a ERSE ou a ASAE receba uma reclamação, denúncia ou outro documento que seja passível de dar origem a um procedimento contraordenacional que, ao abrigo da legislação aplicável e do presente Protocolo, deva ser processada pela outra entidade, deverá remeter com a maior brevidade possível, a referida reclamação, denúncia, ou documento, à entidade competente, para que seja processada a respetiva análise.

5.º

(Cooperação)

1. A ERSE compromete-se, em articulação com a ASAE, a promover a realização de sessões informativas na área da energia que se entendam úteis, designadamente no âmbito de aplicação do presente Protocolo.




2. Para efeitos do presente Protocolo, ambas as Entidades comprometem-se a cooperar no tratamento de reclamações, denúncias ou outros documentos passíveis de dar origem a um procedimento contraordenacional, designadamente quanto à compatibilização de meios técnicos e informáticos destinados ao tratamento das mesmas e à eficiência do circuito das reclamações e pedidos de informação.

3. Para efeitos do disposto no número anterior, a ERSE e a ASAE disponibilizam os seguintes contactos preferenciais:

ERSE: apoioconsumidor@erse.pt, para efeito de envio de reclamações relativas aos setores regulados (que não iniciem a prática de contraordenações), e dsj@erse.pt, para o efeito de envio de participações contraordenacionais da reconhecida competência da ERSE;

ASAE: correio.asae@asae.pt, para efeito de envio de reclamações e participações contraordenacionais da reconhecida competência da ASAE.

4. A todo o tempo a ERSE e ASAE podem, mediante comunicação dirigida para os endereços mencionados no número anterior, alterar os contactos preferenciais indicados.

6.º

(Produção de efeitos)

O presente Protocolo produz efeitos desde a data da sua celebração e, em relação a cada diploma legal, enquanto vigorar a respetiva redação da legislação.

Feito em duplicado, valendo cada documento como um original e ficando um na posse de cada uma das Entidades,

Lisboa, aos 24 dias, do mês de novembro de 2017,

Pela ERSE,



Cristina Portugal

(Presidente do Conselho de Administração)

Pela ASAE,



Pedro Portugal Gaspar

(Inspetor-Geral)