

## Protocolo relativo ao acordo de atribuição de competências contraordenacionais pelas infrações previstas e punidas pelo Regime Jurídico do Livro de Reclamações

Entre:

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, com sede na Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º, 1400-113 Lisboa (adiante abreviadamente designada por “ERSE”); e


Entidade Nacional para o Setor Energético, E.P.E., entidade pública empresarial, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com sede na Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Edifício D – 1.º Andar, 1649-038 Lisboa (adiante abreviadamente designada por “ENSE, E.P.E.”);

considerando que:

- A) A Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para o ano de 2017, determinou que o Governo procedesse à reestruturação orgânica da fiscalização no setor energético, concentrando estas competências numa única entidade especializada, sem prejuízo das competências próprias da ERSE previstas nos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, com a última alteração conferida pelo Decreto-Lei n.º 57-A/2018, de 13 de julho, e no Regime Sancionatório do Setor Energético (“RSSE”), aprovado pela Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro;
- B) O Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto, procedeu à reestruturação da Entidade Nacional para o Mercado de Combustíveis, E.P.E. (“ENMC, E.P.E”), a qual passou a designar-se Entidade Nacional para o Setor Energético, E.P.E. (“ENSE, E.P.E.”), tendo as competências atribuídas pelos respetivos diplomas orgânicos ou por lei geral ou especial à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (“ASAE”) e à Direção-Geral de Energia e Geologia (“DGEG”) em matéria de fiscalização do setor da energia sido transferidas para a ENSE, E.P.E., enquanto entidade fiscalizadora especializada para o setor energético;



- C) Nos termos do artigo 2.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto, esta transferência de competências para a ENSE, E.P.E. não prejudica as competências da ERSE previstas nos seus Estatutos e no RSSE;
- D) O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, alterou o Regime Jurídico do Livro de Reclamações (“RJLR”), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e atribuiu à ERSE competências para a fiscalização e a instrução dos processos, a aplicação de coimas e sanções acessórias relativas a contraordenações praticadas em postos de abastecimento de combustíveis e em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de gases de petróleo liquefeitos canalizados (artigo 11.º, n.º 1, alínea i) do RJLR e n.º 7 e alíneas b) e c) do n.º 10 do anexo ao RJLR, onde se incluem as referentes à instrução e sancionamento de infrações contraordenacionais pelo não cumprimento da obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, agora também atribuídas à ENSE, E.P.E.);
- E) As reclamações apresentadas na plataforma do livro de reclamações eletrónico recebem valor jurídico idêntico às apresentadas no livro de reclamações em formato físico (artigo 2.º, n.º 8 do RJLR);
- F) Nos termos do artigo 3.º, n.º 2 dos Estatutos da ENSE, E.P.E, tal como republicados pelo Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto, *“sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades, compete à ENSE, E.P.E., na prossecução do seu objeto, nomeadamente, (...): r) Fiscalizar e instaurar os processos de contraordenação relativos ao não cumprimento da obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações nos estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços que exerçam atividades no setor da energia”*, dispondo para tal de competência para a instrução e aplicação de sanções em processo contraordenacional (artigo 6.º-A, al. e) dos Estatutos da ENSE, E.P.E);
- G) Em face do exposto, ao abrigo do artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro que institui o Regime Geral das Contraordenações, na redação vigente, cumpre protocolar a atribuição de competências para a fiscalização, instrução e sancionamento de processos contraordenacionais referentes às infrações previstas e punidas pelo RJLR.



É celebrado o presente Protocolo, o qual se rege pelas seguintes disposições:

**1.º**

**(Objeto)**

1. O presente Protocolo destina-se a acordar atribuir à ENSE, E.P.E. a competência para a fiscalização e instrução dos processos e para a aplicação de coimas e sanções acessórias pelo não cumprimento da obrigatoriedade de existência e de disponibilização do livro de reclamações em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, de fornecimento de gás natural e de fornecimento de gases de petróleo liquefeito canalizado, bem como nos postos de abastecimento de combustíveis.
2. Para efeitos do presente protocolo, as referências feitas ao livro de reclamações abrangem, por serem equiparadas, quer as apresentadas em livro físico, quer as submetidas em formato eletrónico.

**2.º**

**(Competência da ENSE, E.P.E.)**

Nos termos do artigo 3.º, n.º 2, alínea r) dos Estatutos da ENSE, E.P.E, tal como republicados pelo Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto, a ENSE, E.P.E. terá competência para proceder à fiscalização e instrução dos processos e à aplicação de coimas e sanções acessórias relativas às contraordenações pelo não cumprimento da obrigatoriedade de existência e de disponibilização do livro de reclamações em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, de fornecimento de gás natural e de fornecimento de gases de petróleo liquefeito canalizado, bem como nos postos de abastecimento de combustíveis, previstas nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 3.º e sancionáveis nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º do RJLR.

**3.º**

**(Competência da ERSE)**

Nos termos do artigo 11.º, n.º 1, alínea i) do RJLR, a ERSE terá competência para proceder à fiscalização e instrução dos processos e à aplicação de coimas e sanções acessórias relativas a contraordenações relativamente às infrações previstas e sancionadas pelo RJLR que sejam praticadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de energia elétrica, de fornecimento de gás natural, de fornecimento de gases de petróleo liquefeitos canalizados e nos postos de abastecimento de combustíveis, que não sejam da competência da ENSE, E.P.E., nos termos do artigo anterior.



#### 4.º

##### (Receção de reclamações)

1. A ERSE recebe as reclamações apresentadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de energia elétrica e de gás natural e de prestadores de serviços de fornecimento de gases de petróleo liquefeitos canalizados.
2. A ENSE recebe as reclamações apresentadas em postos de abastecimento de combustíveis.

#### 5.º


##### (Remessa de reclamações)

1. Sempre que uma entidade receba uma reclamação, denúncia ou outro documento que seja passível de dar origem a um procedimento contraordenacional que, ao abrigo do presente Protocolo, deva ser processada pela outra entidade, deverá a primeira remeter à segunda, no menor espaço temporal possível, a referida reclamação, denúncia, ou documento para que seja processada a respetiva análise.
2. A remessa é feita, nos mesmos termos, sempre que a situação objeto da reclamação seja da competência material de outra entidade.

#### 6.º

##### (Cooperação)

1. 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.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a ERSE e a ENSE, E.P.E. disponibilizam os seguintes contactos preferenciais:  
ERSE: [apoioconsumidor@erse.pt](mailto:apoioconsumidor@erse.pt), para efeito de envio de reclamações relativas aos setores regulados (que não indiciem a prática de contraordenações), e [dsj@erse.pt](mailto:dsj@erse.pt), para o efeito de envio de participações contraordenacionais da reconhecida competência da ERSE;  
ENSE, E.P.E: [reclamacoes@ense-epe.pt](mailto:reclamacoes@ense-epe.pt), para efeito de envio de reclamações e participações contraordenacionais da reconhecida competência da ENSE, E.P.E.
3. A todo o tempo a ERSE e a ENSE, E.P.E podem, mediante comunicação dirigida para os endereços mencionados no número anterior, alterar os contactos preferenciais indicados.



7.º

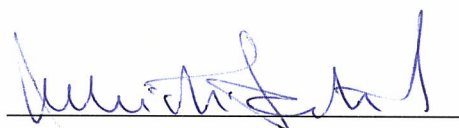
(Produção de efeitos)

O presente Protocolo produz efeitos desde o dia 28 de novembro de 2018.

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

Lisboa, aos 28 dias, do mês de novembro de 2018,

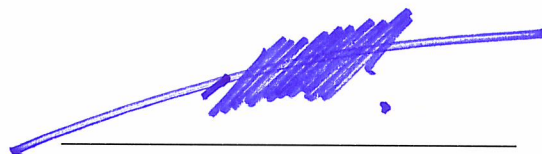
Pela ERSE,



Cristina Portugal

(Presidente do Conselho de Administração)

Pela ENSE, E.P.E.



Filipe Meirinho

(Presidente do Conselho de Administração)