

PARECER

**Proposta de portaria que altera a Portaria 201-A/2017, referente
ao livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico**

Março 2023

Consulta: Direção-Geral do Consumidor - 22/02/2023

Base legal: Competências consultivas dos artigos 15.º a 18.º dos Estatutos da ERSE.

Divulgação: Pode ser disponibilizado publicamente, após tomada de decisão ou um ano após a elaboração, sem prejuízo do acesso ou divulgação anterior nos termos legais. A disponibilização não abarca informação que, por natureza, seja comercialmente sensível ou configure segredo legalmente protegido ou dados pessoais.

Nota de atualização de 10 de abril de 2024:

Os pareceres emitidos pela ERSE no âmbito de um processo de decisão de terceiros, e aqueles que incidem sobre iniciativas legislativas, recaem sobre as propostas ou projetos que lhe foram remetidos. Os textos finais aprovados e publicados em Diário de República podem registar alterações integrando, ou não, no todo ou parte, aspetos que tenham sido destacados pela ERSE no parecer.

ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO	1
2	APRECIÇÃO	1
3	CONCLUSÕES.....	3

Correspondendo a solicitação externa da Direção-Geral do Consumidor, recebida a 22/02/2023 (n/ refª R-Técnicos/2023/882), a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) emite o seguinte parecer.

1 ENQUADRAMENTO

A Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, aprovou o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, bem como as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.

Em 25/01/2022, a Direção-Geral do Consumidor já havia solicitado parecer à ERSE sobre uma anterior proposta de alteração à Portaria n.º 201-A/2017, o qual foi enviado em 01/02/2022 e para cujo conteúdo remetemos, juntando o mesmo como anexo ao presente parecer. Assim, somente se identifica de seguida os aspetos alterados ou adicionados relativamente à versão da proposta conhecida em 2022.

2 APRECIACÃO

INTRODUÇÃO DE NOVOS MODELOS DE FORMULÁRIOS PARA PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, ELOGIOS E SUGESTÕES

É proposta a inclusão de um novo número ao artigo 3.º da portaria em apreço, remetendo para os Anexos IV e V os formulários a preencher pelo consumidor/utente, respetivamente em caso de pedido de informação ou de elogio/sugestão. Apenas este último é completamente novo, acrescentando-se, para o efeito, o Anexo V. Relativamente ao formulário dos pedidos de informação, constante do já existente Anexo IV, deverá apenas ser acautelada a não repetição entre o disposto no agora proposto n.º 3 do artigo 3.º e o já estabelecido no atual artigo 13.º da portaria.

ACESSO ÀS ESTATÍSTICAS PELAS ENTIDADES REGULADORAS/FISCALIZADORAS

O artigo 10.º, n.º 2, *in fine*, da proposta de alteração à Portaria n.º 201-A/2017, adiciona a possibilidade de as entidades reguladoras setoriais e de controlo de mercado poderem aceder diretamente às estatísticas referentes aos correspondentes setores. Valorizando-se como positivo este aspeto, importa, no entanto, recordar que a informação extraída da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico nem sempre coincide com a apurada, neste caso pela ERSE. O processo de reclamação pode sofrer alterações durante

as várias fases de tratamento, incluindo uma possível reclassificação do assunto ou a sua transferência para entidade distinta da primeira destinatária. Sugere-se que seja clarificada qual a informação válida para efeitos de estatística oficial, se a registada apenas na plataforma ou após correção pela entidade que procedeu ao seu tratamento.

COMUNICAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Atualmente para a ERSE, a comunicação entre a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico e o seu sistema de gestão e tratamento de reclamações e de pedidos de informação já é uma realidade, permitindo, inclusivamente o registo automático das reclamações com origem no livro de reclamações em formato físico inseridas no sistema da ERSE. Ainda assim, considera-se que esta comunicação não deve ser uma obrigação para as entidades reguladoras/fiscalizadoras, sem prejuízo de se compreender a evolução para o registo das reclamações contantes dos livros de reclamações físico na plataforma digital. Esta adaptação deverá ser, designadamente apoiada pela Direção-Geral do Consumidor e pelo seu parceiro tecnológico, a Imprensa Nacional da Casa da Moeda.

APRESENTAÇÃO DE DUAS PROPOSTAS DE REDAÇÃO DIFERENTES PARA O ARTIGO 16.º DA PORTARIA

A proposta apresenta duas vezes o artigo 16.º, dispondo diferentemente sobre a data da disponibilização do Livro de Reclamações em formato físico com a nova folha de instruções e averbamento, bem como a introdução de um n.º 5 ao referido artigo.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE NA FOLHA DE INSTRUÇÕES DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO

Sem embargo de o original da reclamação dever ser remetido pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços à entidade competente, designadamente para efeitos de controlo e averiguação sancionatória, seria importante especificar que a reclamação é dirigida e deverá ser respondida pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços. A intervenção da entidade reguladora sobre o caso concreto deverá ser solicitada pelo consumidor/utente a título de recurso, ou seja, perante a ausência de resposta da entidade reclamada ou a receção de uma resposta que não considere satisfatória. É importante que na comunicação com o consumidor esta mensagem seja reforçada, evitando criar expectativas erradas junto do mesmo.

POSSÍVEIS INCOERÊNCIAS/GRALHAS

- As instruções de preenchimento em língua inglesa que constam do Anexo I não mencionam a necessidade de escrever a reclamação utilizando apenas letras maiúsculas, ao contrário do que acontece em português.
- O n.º 5 do artigo 2.º estabelece que “O modelo do letreiro exemplificativo do livro de reclamações consta do anexo V da presente portaria (...)”, porém o anexo V respeita ao modelo do formulário do elogio/sugestão. O modelo do letreiro consta do anexo VI.
- Existem dois “Anexo VI”, um relativo ao modelo do letreiro e outro ao modelo do dístico identificador do operador económico. O n.º 7 do artigo 2.º prevê que ambos os modelos constem do Anexo VI, pelo que não fará sentido duplicar o anexo.

3 CONCLUSÕES

A ERSE centrou este parecer principalmente na análise das alterações ocorridas à primeira proposta de alteração à Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, relativamente à qual a ERSE emitiu parecer em 01/02/2022 e o qual se anexa a este documento. Sem prejuízo das considerações e reflexões apresentadas, a ERSE nada tem a opor à aprovação da proposta de diploma objeto de apreciação.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, em 2 de março de 2023

Emitido no exercício das competências consultivas dos artigos 15º a 18º dos Estatutos da ERSE, o documento é suscetível de ser disponibilizado publicamente, após tomada de decisão ou um ano após a elaboração, sem prejuízo do acesso ou divulgação anterior, nos termos legais. A disponibilização não abarca a informação que, por natureza, seja comercialmente sensível, segredo legalmente protegido ou dados pessoais.

PARECER

**Anteprojeto de portaria que altera a Portaria 201-A/2017,
referente ao livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico**

fevereiro de 2022

Consulta: Direção-Geral do Consumidor – 25/01/2022

Base legal: Competências consultivas dos artigos 15.º a 18.º dos Estatutos da ERSE.

Divulgação: Pode ser disponibilizado publicamente, após tomada de decisão ou um ano após a elaboração, sem prejuízo do acesso ou divulgação anterior nos termos legais. A disponibilização não abarca informação que, por natureza, seja comercialmente sensível ou configure segredo legalmente protegido ou dados pessoais.

ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO	1
2	APRECIACÃO	1
3	CONCLUSÕES	3

Correspondendo a solicitação externa da Direção-Geral do Consumidor, recebido a 25/01/2022 (n/ refª R-Técnicos/2022/319), a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) emite o seguinte parecer.

1 ENQUADRAMENTO

O anteprojeto de portaria enviado à ERSE para parecer procede a alterações à Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, que aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, bem como as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.

As principais alterações relativamente à Portaria n.º 201-A/2017 são as seguintes:

- Introdução de melhorias no modelo de letreiro informativo da existência de livro de reclamações físico nos estabelecimentos comerciais com atendimento ao público.
- Criação de um dístico que permita identificar o operador económico mediante um código 2D (QRCODE) através da *App* móvel do livro de reclamações.
- Novo preço do livro de reclamações físico.
- Possibilidade de apresentação de sugestões e elogios na plataforma digital do livro de reclamações.
- Atribuição de responsabilidade às entidades reguladoras/fiscalizadoras na inserção na plataforma digital das reclamações lavradas no livro físico.

2 APRECIÇÃO

As alterações propostas à Portaria n.º 201-A/2017, vertidas no anteprojeto em apreço, podem ser agrupadas em três categorias principais: i) melhorias de imagem no livro de reclamações, físico e eletrónico; ii) consagração de novas funcionalidades da plataforma digital, já disponibilizadas; iii) integração do livro físico na plataforma digital.

As melhorias introduzidas são bem recebidas, traduzindo uma natural modernização das imagens do livro de reclamações, físico e eletrónico. Também se considera aspeto positivo a criação de um dístico que, uma

vez colocado em lugar acessível no estabelecimento comercial, vai permitir ao consumidor aceder à identificação do operador económico, facilitando o acesso à ferramenta livro de reclamações.

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE COMPETENTE NO LETREIRO E NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O modelo do letreiro sobre a existência do livro de reclamações físico suscita apenas uma questão que ultrapassa a mera imagem do letreiro. Prende-se sobretudo com a identificação da entidade competente para apreciar a reclamação (artigo 3.º, n.º 1, alínea c) – ii), o que tem levantado muitas dúvidas no âmbito do setor energético, principalmente pela repartição de competências entre diversas entidades. Esta situação tem motivado comportamentos diversos por parte dos operadores económicos, dificultando o próprio tratamento das reclamações objeto do livro de reclamações. Têm chegado ao conhecimento da ERSE, por exemplo, casos de disponibilização no mesmo estabelecimento comercial de dois ou mais livros de reclamações, respeitando a atividades diferentes e a entidades reguladoras/fiscalizadoras distintas. E a experiência mostra que nem todos os colaboradores dos operadores económicos conhecem essa repartição, criando ainda mais confusão no consumidor.

O regime jurídico do livro de reclamações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua versão atual, regulamentado pela Portaria n.º 201-A/2017, não prevê expressamente que cada estabelecimento deve dispor de apenas um livro de reclamações e de que a entidade competente deverá ser a correspondente à atividade principal desenvolvida, considerando que deva ser esse o entendimento correto.

NOVAS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA DIGITAL DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A consagração de novas funcionalidades reflete o desenvolvimento tecnológico da plataforma digital do livro de reclamações ao longo dos cerca de quatro anos de existência, as quais já se encontram implementadas. Sobre este aspeto, sem prejuízo do apoio técnico e formativo agora previsto expressamente, o dever de a INCM, enquanto parceiro tecnológico, assegurar a comunicação entre a plataforma digital e os sistemas de gestão de reclamações existentes nas entidades reguladoras/fiscalizadoras, não deve pressupor a obrigação de estas entidades garantirem a adaptação necessária dos seus sistemas, pelo menos num período temporal imediato ao da entrada em vigor da portaria de alteração proposta, prevista para o dia seguinte ao da sua publicação. No caso da ERSE, muitas

das novas funcionalidades disponibilizadas pela plataforma digital do livro de reclamações só terão a devida correspondência e integração com o novo sistema de gestão de reclamações cuja entrada em produção ocorrerá em breve.

Estas considerações são igualmente válidas para a responsabilidade agora atribuída às entidades reguladoras/fiscalizadoras de inserirem (integrarem) na plataforma digital as reclamações apresentadas nos livros físicos das empresas reguladas/fiscalizadas.

3 CONCLUSÕES

O parecer apresentado focou-se somente nas alterações propostas com incidência nas competências e atividades da ERSE, nomeadamente pelo tempo concedido para consulta. Todavia, importa referir que o modelo do livro de reclamações ganharia com uma reflexão alargada, podendo incorporar-se outras experiências obtidas nos anos de aplicação.

Sem embargo das preocupações expostas, a ERSE nada tem a opor à aprovação do anteprojeto de diploma analisado.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, em 1 de fevereiro de 2022

Emitido no exercício das competências consultivas dos artigos 15º a 18º dos Estatutos da ERSE, o documento é suscetível de ser disponibilizado publicamente, após tomada de decisão ou um ano após a elaboração, sem prejuízo do acesso ou divulgação anterior, nos termos legais. A disponibilização não abarca a informação que, por natureza, seja comercialmente sensível, segredo legalmente protegido ou dados pessoais.