

## COMUNICADO

### **ERSE e ASAE assinam Protocolo de articulação de competências**

**A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e a ASAE - Autoridade Nacional de Segurança Alimentar e Económica assinaram um Protocolo que visa clarificar as competências de ambas as instituições relativamente à supervisão e à aplicação do regime sancionatório no setor da Energia com vista ao melhor esclarecimento e proteção dos consumidores.**

O relacionamento comercial com os consumidores de energia é abrangido por diferentes diplomas legais, cuja fiscalização se encontra legalmente atribuída a diferentes autoridades administrativas.

O Protocolo hoje assinado destina-se a clarificar mutuamente as competências da ERSE e da ASAE quer em matéria sancionatórias (fiscalização e instrução dos processos de contraordenação; aplicação de coimas e sanções acessórias relativas à prática de contraordenações) quer de Apoio ao Consumidor (tratamento de reclamações), 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 nos setores da energia elétrica e do gás natural.

Clarifica-se a competência da ERSE para proceder à fiscalização e à instrução dos processos, à aplicação de coimas e sanções acessórias nas contraordenações previstas:

- I. No regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e gás natural;
- II. No regime jurídico aplicável aos *call centers*, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e gás natural;
- III. No regime jurídico do Livro de Reclamações, sempre que as infrações sejam praticadas em “Postos de abastecimento de combustíveis” ou nos estabelecimentos dos comercializadores eletricidade e gás natural regulados pela ERSE.

Clarifica-se a competência da ASAE para proceder à fiscalização e à instrução dos processos, à aplicação de coimas e sanções acessórias relativas a contraordenações previstas:

- I. No regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais, 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*”<sup>1</sup>;

- II. No regime jurídico aplicável aos *call centers*, 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;
- III. Nas vendas à distância e fora do estabelecimento comercial;
- IV. No regime jurídico do Livro de Reclamações, incluindo em estabelecimentos que atendem o público no âmbito da comercialização de eletricidade e gás natural que não sejam regulados pela ERSE.

A ERSE e a ASAE também ajustam mecanismos de cooperação no tratamento de reclamações e pedidos de informação, por um lado, e de denúncias ou outros factos passíveis de constituir contraordenação.

Com esta agilização de procedimentos e circuitos entre as instituições, a ERSE e a ASAE pretendem que os consumidores de energia obtenham respostas concordantes às reclamações e pedidos de informação bem como atuações eficazes quanto às denúncias que apresentam.

Nesse sentido, as instituições comprometeram-se ainda na promoção de sessões informativas na área da energia que se entendam úteis, designadamente no âmbito de aplicação do Protocolo.

Lisboa, 27 de novembro de 2017

---

<sup>1</sup> Isto é, “*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*”.

## ANEXO

### Quadro resumo de clarificação de competências



<b>Mudança de comercializador</b>	Práticas Comerciais Desleais, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e de gás natural.	X	
	Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial.		X
<b>Serviços Adicionais</b>	Práticas Comerciais Desleais.		X
	Vendas à distância e Fora do Estabelecimento Comercial.		X
<b>Call Centers</b>	Em infrações no que respeita ao fornecimento de eletricidade e gás natural.	X	
	Em infrações praticadas por operadores e comercializadores de eletricidade e gás natural sempre que não esteja em causa a comercialização de eletricidade e gás natural.		X
<b>Livro de reclamações</b>	Sempre que as infrações sejam praticadas em postos de abastecimento de combustíveis e nos estabelecimentos dos comercializadores de eletricidade e gás natural regulados pela ERSE.	X	
	Estabelecimentos que atendam ao público no âmbito da comercialização de eletricidade e gás natural que não sejam regulados pela ERSE.		X