

# COMUNICADO

## ERSE e ENSE clarificam repartição de competências sobre reclamações dos consumidores de energia

**A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e a ENSE – Entidade Nacional do Setor Energético clarificam protocolo sobre repartição de competências na receção e tratamento de reclamações dos consumidores de energia com origem no Livro de Reclamações.**

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e a Entidade Nacional para o Sector Energético (ENSE) celebraram a 5 de dezembro de 2018 um protocolo de articulação de competências contraordenacionais pelas infrações previstas e punidas pelo Regime Jurídico do Livro de Reclamações, a fim de facilitar o conhecimento e contacto de empresas e consumidores quanto às competências de cada uma das entidades, simplificando os processos administrativos.

Com a extensão, a partir de 1 de julho da 2019, da obrigatoriedade de todos os setores económicos terem de disponibilizar o Livro de Reclamações em formato eletrónico - passando a incluir os postos de abastecimento de combustíveis, de gás natural veicular e de venda botijas de gás - a ERSE e a ENSE clarificam a articulação de competências de modo a evitar situações de conflito (positivo ou negativo) entre as duas entidades, o que prejudicaria não apenas os agentes do setor como os consumidores.

Deste modo, cabe à ENSE, em matéria de infrações ao regime jurídico do Livro de Reclamações, a fiscalização, instrução de processos e aplicação das sanções, quando a infração seja o não cumprimento da obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações nos postos de abastecimento de combustíveis, postos de abastecimento de GPL, pontos de carregamento rápido associado à mobilidade elétrica existentes nos postos de abastecimento de combustíveis, postos de abastecimento de gás natural veicular e pontos de venda de botijas de gás butano ou propano, assim

como nos estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, de gás natural e de gases de petróleo liquefeito canalizado, conforme anteriormente protocolado entre as duas entidades.

Caberá à ERSE atuar relativamente às demais infrações àquele regime.

As reclamações registadas nos Livros de Reclamações (físico e eletrónico) relativas a postos de abastecimento de combustíveis líquidos, postos de abastecimento de GPL, pontos de carregamento rápido associados à mobilidade elétrica existentes nos postos de abastecimento de combustíveis, postos de abastecimento de gás natural veicular e pontos de venda de botijas de gás propano ou butano são enviadas à ENSE.

Já as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações (físico e eletrónico) referentes a prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados dos consumidores, são remetidas à ERSE.

As duas entidades reforçam os mecanismos de cooperação relativamente ao tratamento das reclamações e pedidos de informação dos consumidores de energia, bem como à tramitação de denúncias e outros documentos passíveis de procedimento contraordenacional, de modo a evitar conflitos de competências (positivos e negativos) e promover a celeridade e a eficácia processual.

Lisboa, 17 de julho de 2019

### Anexo

#### Quadro-Resumo do acordo de atribuição de competências (Livro de Reclamações)

		 ERSE	 ense ENTIDADE NACIONAL PARA O SETOR ENERGÉTICO EPE
<p><b>Não cumprimento da obrigatoriedade de existência e disponibilização de Livro de Reclamações</b></p>	<p>Praticado em postos de abastecimento de combustíveis líquidos, postos de abastecimento de GPL, pontos de carregamento rápido associados à mobilidade elétrica existentes nos postos de abastecimento de combustíveis, postos de abastecimento de Gás Natural Veicular GNV (líquido-GNL ou comprimido-GNC) e pontos de venda de garrafas de GPL (butano e/ou propano).</p>		X
	<p>Praticado em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, gás natural e gases de petróleo liquefeitos (GPL) canalizados.</p>		X
<p><b>Receção de reclamações com origem no Livro de Reclamações (físico e eletrónico)</b></p>	<p>Apresentadas em postos de abastecimento de combustíveis líquidos, postos de abastecimento de GPL, pontos de carregamento rápido associados à mobilidade elétrica existentes nos postos de abastecimento de combustíveis, postos de abastecimento de Gás Natural Veicular GNV (líquido-GNL ou comprimido-GNC) e pontos de venda de garrafas de GPL (butano e/ou propano).</p>		X
	<p>Apresentadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, gás natural e gases de petróleo liquefeitos (GPL) canalizados.</p>	X	