

# COMUNICADO

## ERSE e ENSE articulam competências sobre reclamações dos consumidores de energia

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e a ENSE – Entidade Nacional do Setor Energético assinaram um protocolo para clarificar as respetivas competências na receção e tratamento de reclamações dos consumidores de energia.

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e a Entidade Nacional para o Sector Energético (ENSE) celebraram um protocolo sobre as 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.

A iniciativa insere-se no âmbito das novas regras do Setor Petrolífero Nacional (SPN), que entraram em vigor a 1 de setembro e que abrangem os subsectores dos combustíveis líquidos, dos gases de petróleo liquefeito (GPL), a granel, engarrafado e canalizado, bem como os biocombustíveis. A Entidade Nacional para o Mercado de Combustíveis (ENMC), E.P.E. foi redenominada Entidade Nacional do Setor Energético (ENSE), E.P.E. Estas alterações legislativas têm impacto direto nas competências das entidades com âmbitos de atuação no setor energético, designadamente da ERSE e da ENSE.

Em matéria de infrações ao regime jurídico do Livro de Reclamações, à ERSE cabe 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, quer nos postos de abastecimento de combustíveis, quer nos estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, gás natural e gases de petróleo liquefeito canalizado, sendo as demais infrações àquele regime jurídico da competência da ERSE.

As reclamações dos consumidores no Livro de Reclamações, são remetidas à ERSE quando apresentadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados (incluindo Livro de Reclamações *on line*). Já as reclamações registadas nos postos de abastecimento de combustíveis são enviadas à ERSE, que as reencaminhará se o seu conteúdo for da competência de outra entidade (ex. DGEG, ASAE, ERSE).

As duas entidades acordaram, ainda, mecanismos de cooperação relativamente ao tratamento das reclamações e pedidos de informação dos consumidores de energia, bem como de denúncias e outros documentos passíveis de procedimento contraordenacional.

## ANEXO

Quadro-Resumo do acordo de atribuição de Competências

			
<b>Não cumprimento da obrigatoriedade de existência e disponibilização de Livro de Reclamações</b>	Praticado em postos de abastecimento de combustíveis.		X
	Praticado em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, gás natural e gases de petróleo liquefeitos (GPL) canalizados.		X
<b>Receção de reclamações</b>	Apresentadas em postos de abastecimento de combustíveis.		X
	Apresentadas em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, gás natural e gases de petróleo liquefeitos (GPL) canalizados.	X	

Lisboa, 5 de dezembro de 2018