

# LIVRO DE RECLAMAÇÕES



**Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto**

- Procede à reestruturação da Entidade Nacional para o Mercado de Combustíveis, E. P. E. (ENMC, E. P. E.), da Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) e do Laboratório Nacional de Energia e Geologia, I. P. (LNEG, I. P.)
- A ENMC, E. P. E., passa a assumir a designação de Entidade Nacional para o Setor Energético, E. P. E. (ENSE, E. P. E.)

A Entidade Nacional para o Setor Energético, E. P. E. (ENSE, E. P. E.), é uma entidade pública empresarial, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

**Artigo 3.º (objeto)**

1 - A ENSE, E. P. E., tem por objeto:

- a) A constituição, gestão e manutenção das reservas estratégicas de petróleo bruto e de produtos de petróleo;
- b) A fiscalização e prevenção do cumprimento da legislação reguladora do exercício de atividades económicas no setor da energia.

Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto

**Art. 3º**

(...)

2 - Sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades, compete à ENSE, E. P. E., na prossecução do seu objeto, nomeadamente, o seguinte:

(...)

h) Fiscalizar a atividade económica desenvolvida no setor energético;

(...)

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;



**Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho – REGIME JURÍDICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES - RJLR**

**Artigo 11.º, n.º 1, alínea i) e n.º 7 e alíneas b) e c) do n.º 10 do anexo ao RJLR**



Competência para a fiscalização e a instrução dos processos, a aplicação de coimas e sanções acessórias relativas a contraordenações do âmbito do RJLR praticadas em:

- Estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de energia elétrica e de fornecimento de gás natural;
- Postos de abastecimento de combustíveis e em estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de gases de petróleo liquefeitos canalizados.

A atribuição da competência à ENSE, E.P.E ao nível do livro de reclamações, que concorre com esta competência atribuída à ERSE pelo RJLR, trouxe inevitáveis dificuldades na identificação das entidades competentes

Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho – REGIME JURÍDICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES - RJLR



### Artigo 37.º do Regime Geral das Contraordenações

Em situações de conflito de competência (competência cumulativa) entre entidades, estas podem, por razões de economia, celeridade ou eficácia processuais, acordar na atribuição de competências entre si.



**PROTOCOLO RELATIVO AO ACORDO DE ATRIBUIÇÃO DE COMPETÊNCIAS CONTRAORDENACIONAIS  
PELAS INFRAÇÕES PREVISTAS E PUNIDAS PELO RJLR**

**28 DE NOVEMBRO DE 2018**



## Resumo do Acordo de Atribuição de Competências

		ERSE	ENSE
<b>Não cumprimento da obrigatoriedade de existência e disponibilização de LR</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	

**Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho – REGIME JURÍDICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES - RJLR**

- Postos de abastecimento de combustíveis líquidos;
- Postos de abastecimento de GPL;
- Pontos de carregamento rápido associados à mobilidade elétrica;
- Postos de abastecimento de Gás Natural Veicular GNV (líquido-GNL ou comprimido-GNC);
- Pontos de venda de garrafas de GPL (butano e/ou propano);
- Estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços que exerçam atividades no setor da energia (com exceção dos estabelecimentos de prestadores de serviços de fornecimento de energia elétrica, gás natural e GLP canalizado).



Muito obrigada pela atenção.