

# ESCLARECIMENTO SOBRE LIVROS DE RECLAMAÇÃO



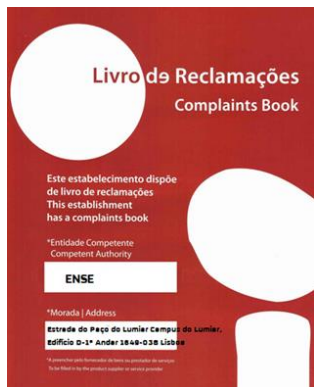
## Estações de Serviço Repsol Portuguesa

# LIVROS DE RECLAMAÇÃO SESSÃO DE ESCLARECIMENTO



O Livro de Reclamações tem 2 formatos obrigatórios:  
Formato de Livro de reclamações Físico e formato Electrónico

## Físico



## Electrónico

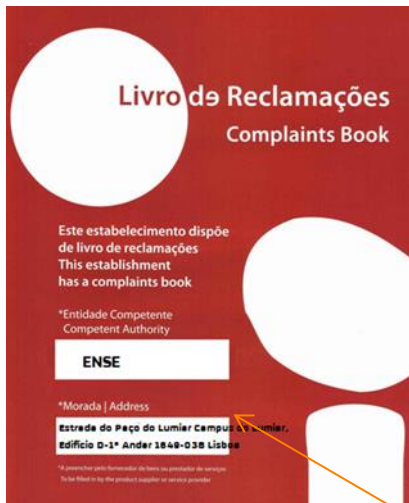


<https://www.livroreclamacoes.pt>

# LIVROS DE RECLAMAÇÃO - Formato Físico

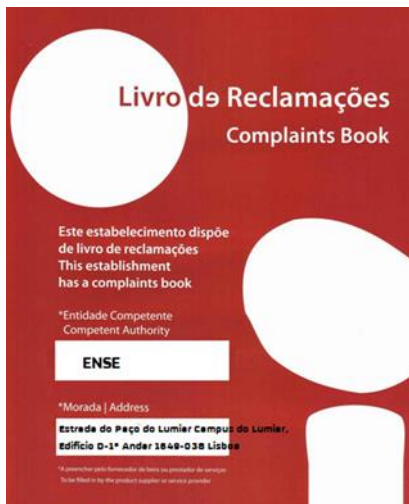


- O livro físico **é obrigatório** em todos os estabelecimentos comerciais que tenham actividade com o público.
- Nos Postos de Abastecimento de Combustíveis, a afixação do aviso de existência de Livro de Reclamações, deve ser em **local visível e de forma bem legível**, a informação de que dispõem de Livro de Reclamações Físico, indicando a entidade reguladora:



**ENSE** – Entidade Nacional para o Sector Energético, E.P.E.  
Estrada do Paço do Lumiar  
Campus do Lumiar, Edifício D-1º Andar  
1649-038 Lisboa

# LIVROS DE RECLAMAÇÃO - Formato Físico



- **É obrigatório** facultar de imediato e de forma gratuita ao CLIENTE, o Livro de Reclamações Físico quando solicitado.
- As regras do **atendimento prioritário** devem ser respeitadas, mesmo na cedência do Livro de Reclamações.
- As reclamações efectuadas no livro físico devem ser **enviadas à ENSE** para : [reclamacoes@ense-epe.pt](mailto:reclamacoes@ense-epe.pt)

# LIVROS DE RECLAMAÇÃO - **Formato Físico**



## Regime Jurídico do Livro de Reclamações

- Postos de abastecimento de combustíveis Líquidos
- Postos de abastecimento GPL
- Pontos de Carregamento Rápido
- Pontos de venda de garrafas de gás



# LIVROS DE RECLAMAÇÃO - Formato Electrónico



- O livro electrónico **é obrigatório** em todos os estabelecimentos comerciais, a partir de dia 1 de Julho de 2019.



- Caso a Entidade Reguladora/Fiscalizadora da sua actividade principal, neste caso a **ENSE**, não esteja disponível, **não efectue o registo**.
- O registo da entidade deve ser feito na plataforma do Livro de Reclamações Electrónico, através do site:

<https://www.livroreclamacoes.pt/entrar>

# LIVROS DE RECLAMAÇÃO - Formato Electrónico



- A Entidade Exploradora do Posto de Abastecimento, deve preencher o formulário com os dados da empresa a registar, apenas uma vez.
- A abertura de mais que um Posto de Abastecimento, da mesma Entidade Exploradora, é efectuado na funcionalidade **Dados Mestres**.
- Ao efectuar o registo são atribuídas 25 folhas de reclamação à Entidade Exploradora.
- A aplicação permite comprar as páginas electrónicas do Livro.



# LIVROS DE RECLAMAÇÃO - Formato Electrónico



DADOS RELEVANTES	
CONSULTA E TRATAMENTO	- Não é possível responder à reclamação através da aplicação.
	- Depois de responder ao reclamante, tem de submeter a resposta na aplicação.
	- Só após submeter a resposta altera o estado da reclamação.
	- O prazo máximo de resposta à entidade reguladora é de 15 dias.
GESTÃO DE UTILIZADORES	- O login é feito por e-mail e apenas um por NIF.
REGISTO DE COMPRAS	- Aquando do registo, são atribuídas automaticamente 25 folhas de reclamação no livro electrónico.
	- A atribuição de folhas de reclamações electrónicas, aquando da compra de livros físicos, terá de ser efectuada através da linha de apoio ao Livro de Reclamações Electrónico.
GESTÃO DE DADOS MESTRES	- É permitida a alteração de NIF através da plataforma, mas solicitando o apoio da linha LRE.
	- Permite a abertura de diversos estabelecimentos comerciais no mesmo registo.



# LIVROS DE RECLAMAÇÃO - Formato Electrónico



A Entidade Exploradora está OBRIGADA a:

- Estar registado na plataforma do Livro de Reclamações Electrónico (LRE).
- Responder ao Reclamante num prazo máximo de 15 dias úteis, após a submissão da reclamação.
- Divulgar nos sítios da internet, caso disponha, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.
- Questões relacionadas com o registo contactar – 217 810 875

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.





  
**REPSOL**