

# Comunicado

## ERSE abriu 23 novos processos de contraordenação em 2018 e aplicou coimas superiores a 2 ME

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos abriu, desde janeiro deste ano, 23 novos processos de contraordenação e proferiu decisões sobre 20 processos com coimas aplicadas superiores a 2 milhões de euros.

A ERSE instaurou, no decurso deste ano, 23 novos processos de contraordenação contra diversos agentes dos setores regulados em função de denúncias e participações recebidas. Entre processos transitados de anos anteriores e processos abertos, a ERSE tramita 59 processos de contraordenação em 2018.

No decurso deste ano foram decididos 20 processos, que resultaram em 13 condenações e 7 arquivamentos, tendo o valor das coimas aplicadas ascendido a **2.055.850 euros, dos quais foram já efetivamente cobrados 1.039.075 euros.**

Os processos de contraordenação decorrem, designadamente, da violação de deveres respeitantes ao relacionamento comercial, tarifas sociais e ASECE, comunicação de leituras e faturação, práticas comerciais desleais, interrupção injustificada do fornecimento de eletricidade e de gás natural, mudança de comercializador (*switching*), e não disponibilização do Livro de Reclamações.

Entre os processos de contraordenação decididos pela ERSE no primeiro semestre de 2018, destaca-se a aplicação de [coima](#) por interrupções indevidas do fornecimento de eletricidade e de gás natural. Estão em causa situações em que não foi enviado aviso prévio de interrupção do fornecimento, casos em que ainda não tinha decorrido o prazo de pagamento previsto na fatura ou no aviso de interrupção, a interrupção a clientes que haviam apresentado reclamações sobre faturação sem que estes tivessem obtido uma

resposta efetiva sobre a matéria reclamada, e até em casos de erro quanto à identificação do próprio cliente. A coima aplicada foi de €105.000, tendo a empresa colaborado e vindo a pagar €68.575 em processo de transação no qual atribuiu compensações aos clientes afetados com valores unitários entre €150 e €450.

As interrupções indevidas a consumidores, por efeitos da aplicação do regime sancionatório, conduziram até à data à aplicação de **coimas no valor total de €257.800**, tendo sido efetivamente pagos €141.525

Lisboa, 19 de setembro de 2018