



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

**RELATÓRIO:**

1. **GOLD ENERGY - COMERCIALIZADORA DE ENERGIA, S.A.**, (doravante “Gold Energy”, “Recorrente”, “Visada” ou “Arguida”) veio impugnar judicialmente a decisão proferida pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante “ERSE”), no processo de contraordenação n.º 08/2017, que a condenou nos seguintes termos:
  - a. Numa coima de € 70.000,00 (setenta mil euros) pela prática negligente de uma contraordenação continuada, por violação dos artigos 197.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2012 e 143.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, *ao não ter continuamente procedido ao envio de uma única fatura de eletricidade de acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação do novo contrato de fornecimento*, nos termos descritos, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do Regime Sancionatório do Setor Energético, aprovado pela Lei n.º 9/2013, de 28.01 (doravante “RSSE”) como contraordenação leve;
  - b. Numa coima de € 70.000,00 (setenta mil euros) pela prática negligente de uma contraordenação continuada, por violação dos artigos 183.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural de 2013 e 126.º, n.º 8 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural de 2016, *ao não ter continuamente procedido ao envio de uma única fatura de gás natural de acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação do novo contrato de fornecimento*, nos termos descritos, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 29.º do RSSE como contraordenação leve;
  - c. Numa coima de € 15.000,00 (quinze mil euros) pela prática dolosa de uma contraordenação, por violação dos artigos 143.º, n.º 3 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, ao ter



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

procedido à *contratação do consumidor* [REDACTED] *para o fornecimento de energia elétrica contra a sua vontade expressa*, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE como *contraordenação leve*;

- d. **Em três coimas de € 2.000,00 (dois mil euros) pela prática negligente de cada uma das três contraordenações**, por violação do n.º 4 do artigo 119.º, do n.º 5 do artigo 131.º e ainda do n.º 1 do artigo 268.º, todos do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, ao ter *desconsiderado na faturação que emitiu e apresentou a pagamento as leituras reais do consumo de eletricidade que havia recebido*, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE como *contraordenação leve*.
- e. **E na coima única no montante de € 110.000,00 (cento e dez mil euros).**

2. A Recorrente afirmou discordar da decisão final condenatória da ERSE, única e exclusivamente na parte em que lhe foi aplicada a coima parcelar de € 15.000,00, referente à violação do artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Elétrico de 2014 e pede que: (i) a decisão recorrida seja anulada na parte em que aplicou à Arguida uma coima por violação do disposto no artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Elétrico de 2014, procedendo-se a novo cúmulo jurídico referente às restantes coimas aplicadas na decisão recorrida; (ii) subsidiariamente, para o caso de assim não se entender, deve a decisão recorrida ser anulada por erro na imputação a título doloso da infração do disposto no artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Elétrico de 2014 e por falta de proporcionalidade do valor da coima aplicada, com todas as legais consequências.

3. A ERSE apresentou alegações, nas quais pugnou pela improcedência do recurso e pela manutenção da decisão recorrida.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

4. Procedeu-se à realização da audiência de julgamento, com observância das formalidades legais.

\*\*\*

**ÂMBITO DA DECISÃO:**

5. Tal como se consignou no despacho de admissão do recurso de impugnação judicial (cf. ref.ª 241953, § 8), a Recorrente apenas impugnou uma das contraordenações imputadas, designadamente a infração decorrente da alegada violação do artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014. Ao proceder nestes termos, limitou o âmbito objetivo do recurso (cf. artigo 403.º, n.º 1, do Código de Processo Penal –“CPP” – *ex vi* artigos 45.º, do RSSE e 41.º, n.º 1, do Regime Geral das Contraordenações – “RGCO”), que, em consequência, está restringido à (i) questão prévia suscitada pela Recorrente no recurso de impugnação, (ii) à verificação da referida contraordenação, (iii) à escolha e determinação da sanção em caso de condenação e respetiva medida e (iv), por força do artigo 403.º, n.º 3, do CPP, à reformulação do cúmulo jurídico, não havendo quaisquer outras consequências a extrair para os demais segmentos da decisão da ERSE que não foram impugnados.

\*\*\*

**QUESTÕES PRÉVIAS:**

6. Alega a Recorrente que foi *“intuito confesso da ERSE censurar e, concomitantemente, penalizar a Arguida por conta daquilo que ao longo da decisão foi rotulando de “contratação indevida” do consumidor [REDACTED].* Todavia, as matérias relativas às temáticas da forma de abordagem de consumidores, de angariação de clientela e da manifestação de vontade na celebração de contratos de consumo encontram-se fora do âmbito directo da previsão da norma do artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Elétrico de 2014; Tratando-se de um processo de contratação por via telefónica, a eventual valorção negativa do comportamento da Arguida no que se refere à transparência da sua prática comercial e à salvaguarda dos interesses



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

*legítimos dos consumidores, deveria ter sido feita à luz do regime da contratação à distância, vertida no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, sendo a ASAE a entidade legalmente competente para a fiscalização deste tipo de infracções e para a instrução e decisão dos respectivos processos de contra-ordenação". Considera a Recorrente que a "A ERSE não detinha legalmente competência para apreciar e punir os factos em presença como caso de 'contratação indevida' o que implica que a decisão de aplicação da coima está ferida de nulidade por vício de incompetência absoluta (invasão da esfera de atribuições de outra pessoa colectiva) ou que a mesma sofre de nulidade insanável, nos termos do disposto na alínea e) do artigo 119.º do Código do Processo Penal".*

7. Mais acrescenta que, *"em qualquer caso, a infracção ao n.º 3 do artigo 143.º do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Eléctrico de 2014— representação do cliente junto da entidade encarregue da gestão do processo de mudança de comercializador sem autorização expressa daquele – tem de ser analisada e valorada de forma autónoma e distinta de uma situação de "contratação indevida"; A ERSE, na sua decisão, em nenhum momento se ateve a essa distinção, servindo-se anormalmente do n.º 3 do artigo 143.º do Regulamento para censurar e penalizar a Arguida por uma infracção que tem sede própria em outro regime jurídico (o do DL 24/2014) ou, no limite, em outras normas do próprio Regulamento". Para a Recorrente "tal actuação sempre inquinaria, pois, de ilegalidade a aplicação desta concreta coima que foi aplicada à Arguida, devendo a mesma, em conformidade, ser anulada".*
8. A ERSE, nas suas alegações, pugna pela improcedência desta questão prévia, apresentando os seguintes argumentos: *"a factualidade típica, nos termos imputados pela ERSE, não corresponde a infracção sancionável pelo regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, assumindo contornos distintos e até mais amplos, envolvendo agentes regulados do setor elétrico. Com efeito, a imputação efetuada refere que a então visada (i)*





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1.º Julzo

*submeteu o pedido de mudança e as folhas remetem para os dados constantes do Portal de Mudança de Comercializador; (ii) fê-lo sem autorização expressa do consumidor; e (iii) acrescenta-se que manteve o consumidor na sua carteira de clientes, dado que apenas através de novo pedido de mudança de comercializador, através de ação tomada pelo próprio consumidor, é que este conseguiu deixar de ser cliente da ora visada. Refere-se igualmente (cf. alínea d) do ponto 1265 e alíneas d) e e) do ponto 1266 da decisão final) – e é esta a prática pela qual a Goldenergy foi sancionada – que a então visada submeteu o pedido de mudança de comercializador e iniciou o processo de mudança de comercializador sem a autorização expressa de [REDACTED].*

9. Cumpre apreciar e decidir.

10. No que respeita à questão da incompetência material e/ou da nulidade insanável, não assiste qualquer razão à Recorrente, pois a ERSE não imputou à Arguida a violação de uma qualquer norma do Decreto-Lei n.º 24/2014, mas a violação do artigo 143.º, n.º 3 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE, normas que estão compreendidas no seu âmbito de competência – cf. artigo 2.º, n.º 1, do RSSE.

11. Se a recondução da conduta a estas normas é errada, por não verificação dos respetivos elementos objetivos e/ou subjetivos, ou se na subsunção dos factos ao direito ou na escolha e determinação da medida da coima a ERSE ponderou factos – como a alegada “contratação indevida” – que não integram os elementos típicos da infração, são questões de mérito suscetíveis de afetar a qualificação jurídica dos factos e/ou a sanção aplicada, mas que não comprometem a competência da ERSE para analisar e decidir a recondução da conduta imputada ao artigo 143.º, n.º 3 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

12. O mesmo tipo de considerações vale para o segundo fundamento de “ilegalidade” da decisão impugnada invocado pela Recorrente, que é igualmente improcedente. Efetivamente, se a ERSE não procedeu a uma análise e valoração do n.º 3 do artigo 143.º do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Eléctrico de 2014 de forma autónoma e distinta de uma situação de “contratação indevida” e se serviu anormalmente do n.º 3 do artigo 143.º do Regulamento para censurar e penalizar a Arguida por uma infração que tem sede própria em outro regime jurídico (o do DL 24/2014) ou, no limite, em outras normas do próprio Regulamento são questões que dizem respeito ao mérito da decisão, designadamente à qualificação jurídica dos factos, mas não afetam a regularidade formal da decisão.

**13. Termos em que, improcedem estas questões prévias.**

\*

14. Não há mais questões prévias, nulidades ou exceções que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

\*\*\*

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

15. Com relevo para a presente decisão ficaram provados os seguintes factos:

- a. [REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou, no dia 04-02-2013, com a Visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] (fls. 576 a 580).
- b. Sucede que, no dia 21-03-2016, a Goldenergy contactou telefonicamente [REDACTED] com vista a propor-lhe a contratação do serviço de energia eléctrica em complemento do serviço já contratado de gás natural (fls. 575, 589).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

- c. Durante a referida chamada, a operadora questiona o consumidor sobre o tipo de tarifa de que usufrui (simples ou bi-horária semanal ou diária), acrescentando: *“A partir deste momento, ao juntar a sua eletricidade à Goldenergy, passa a ter um desconto de 10% na eletricidade e passa também a ter total isenção no termo fixo do gás (...). A mudança para o senhor não tem qualquer custo (...). Qual é a empresa de eletricidade que tem no local, neste momento?”*.
- d. O consumidor responde que é cliente da “EDP” (não especificando se é a da “EDP Universal” ou “Comercial”) e a operadora prossegue, perguntando qual a potência contratada, o titular do contrato e pedindo confirmação do NIF, número de telemóvel e morada.
- e. A conversa prossegue nos seguintes termos (fls. 575): Operadora (O) – *“O senhor estava-me a dizer que gostaria de passar para uma tarifa simples, correto? Dentro de duas semanas...”* Consumidor (C) – *“Isso não sei...”* O – *“Certo, sim, sim, sim, sim! Dentro de duas semanas, o senhor receberá uma carta da nossa empresa com tudo explicado, como eu lhe estou a explicar aqui agora. (...) O senhor tem lá um número que é um número de apoio (...). Caso o senhor queira fazer a mudança depois de fazer as contas, como o senhor diz, liga para esse número que é gratuito e poderá fazer a mudança e depois de um mês começará a receber a fatura da eletricidade e do gás, tudo numa só e a passar a usufruir deste desconto (...). Concorda?”* C – *“Concordo? Isso vou ver e se me compensar...”* O – *“Pronto. (...) Dentro de duas semanas, receberá a carta de boas-vindas, senhor [REDACTED] e depois já sabe não tem qualquer fidelização (...).”*
- f. Ou seja, apesar da insistência da operadora, o consumidor não aceita a mudança, referindo *“Isso vou ver e se me compensar...”* (fls. 575).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

- g. Não obstante, a operadora assume a mudança terminando a chamada, referindo que o consumidor receberá a *“carta de boas vindas”* (fls. 575).
- h. A Goldenergy submeteu um pedido de mudança de comercializador no Portal de Gestão do Processo de Mudança de Comercializador (Portal GPMC), da EDP Serviço Universal para a Goldenergy, a qual se veio a verificar no dia 21-03-2016, tendo sido comunicada ao comercializador cessante no dia 22-03-2016 (fls. 3976, 3985 a 3988 e 3989 a 3998-v).
- i. Mais tarde, o consumidor é novamente contactado para receber *“as boas vindas ao nosso serviço de eletricidade e informar que dentro em breve já poderá usufruir dos nossos descontos”* (fls. 575).
- j. O consumidor responde claramente: *“Mas eu ainda não aderi!”* (fls. 575).
- k. A operadora responde que foi celebrado contrato via telefone, ao que o consumidor responde: *“Não foi celebrado nada! Eu fui contactado e disse que ia pensar! E que ligava mais tarde. (...) Não aderi a nada!”* (fls. 575).
- l. A operadora responde que não consegue verificar a adesão, mas aponta que o consumidor tem 14 dias para ponderar a anulação do contrato (fls. 575).
- m. O consumidor responde *“Se eu não celebrei nenhum contrato, como é que vou fazer uma anulação? (...) Isso é abusivo da vossa parte!”* (fls. 575).
- n. Mais tarde a operadora afirma que em todas as empresas *“existem comerciais bons e menos bons”* e refere que o consumidor, se pretender anular o contrato, deverá fazê-lo por e-mail ou por correio (fls. 575).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

- o. O consumidor responde que “*não disse que sim [à contratação]*” (fls. 575).
- p. Apenas em 14-06-2016, por força de um pedido de mudança de comercializador do consumidor, [REDACTED] deixou de ter a visada como fornecedora de energia elétrica, tendo transitado para a EDP Comercial (fls. 3976 e 3989 a 3998-v).
- q. No dia 22-11-2016, [REDACTED] procedeu a uma reclamação junto da Goldenergy referindo (fls. 668 a 669): “*1 – Não pedi, não solicitei a passagem de cliente da EDP para a Goldenergy. 2 – Abusivamente a Goldenergy anulou o meu contrato de fornecimento de eletricidade com a EDP. (...) Sou cliente novamente da EDP há vários meses. (...) 5 – É intolerável que me estejam a enviar faturas sobre fornecimento de energia elétrica, quando já não sou vosso cliente (allás, nunca o solicitei). (...) 8 – Os meses que já decorreram desde que voltei a efetuar contrato com a EDP são mais que suficientes para resolver a questão (...)*” (nossos destaques, sublinhado no original).
- r. Foram apresentadas novas reclamações pelo consumidor sobre a mesma situação, designadamente nos dias 06-03-2017, 21-04-2017, 09-05-2017 (fls. 670, 671, 675, 676, 677).
- s. Chegando mesmo o consumidor a alegar que pretende que o assunto fique encerrado, solicitando “*um pedido formal de desculpas*” e referindo que apresentaria uma queixa formal à ERSE (fls. 677).
- t. A Goldenergy respondeu nos dias 28-11-2016, 11-04-2017, 09-05-2017, 23-05-2017, embora, algumas vezes remetendo para respostas anteriores (fls. 665, 666, 667, 671-v, 672, 677-v, 678, 679, 680).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

- u. Em síntese, a Goldenergy lamentou o ocorrido e referiu que *“não aprova nem compactua com possíveis práticas comerciais abusivas ou ilícitas”*. Acrescenta que *“o contrato de fornecimento de eletricidade encontra-se rescindido desde o dia 10-06-2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.”* (fls. 665, 678-v, 681).
- v. A Goldenergy praticou os factos de forma voluntária e consciente, tendo representado e querido submeter, no dia 21.03.2016, um pedido de mudança de comercializador de energia elétrica de [REDACTED] para a Goldenergy, tendo representado como possível que o fazia contra a vontade de [REDACTED] (inerentemente, sem a autorização expressa deste), conforme fez, tendo-se conformado com tal possibilidade, sabendo que dessa forma estava a violar a lei.
- w. [REDACTED] após a mudança de comercializador efetuada pela Recorrente, já não podia regressar para a EDP Serviço Universal, comercializador de último recurso que o fornecia preteritamente (fls. 3976, 3985 a 3988 e 3989 a 3998-v).
- x. Após os factos, a Recorrente implementou um sistema de controlo de qualidade das chamadas de angariação de clientes que consiste no seguinte: as vendas por telefone só são validadas após o envio de uma mensagem para o telemóvel do consumidor e resposta por parte deste a validar o contrato; audição de 30% das chamadas; mensagem de adesão por sms ou correio eletrónico.
- y. A ERSE condenou – condenação tornada definitiva em 23 de agosto de 2019 – a Arguida numa coima de € 70.000,00 (setenta mil euros) pela prática negligente de uma contraordenação continuada, por violação dos



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

artigos 197.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2012 e 143.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, *ao não ter continuamente procedido ao envio de uma única fatura de eletricidade de acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação do novo contrato de fornecimento*, nos termos descritos, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE como contraordenação leve, e em uma coima de € 70.000,00 (setenta mil euros) pela prática negligente de uma contraordenação continuada, por violação dos artigos 183.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural de 2013 e 126.º, n.º 8 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural de 2016, *ao não ter continuamente procedido ao envio de uma única fatura de gás natural de acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação do novo contrato de fornecimento*, nos termos descritos, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 29.º do RSSE como contraordenação leve, pelos seguintes factos:

A Goldenergy, à data dos factos, é um comercializador de energia elétrica e de gás natural registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968).

A Goldenergy forneceu energia elétrica e/ou gás natural aos consumidores *infra* melhor identificados nos termos aí desenvolvidos, não tendo enviado uma *única* fatura de acerto final de contas no *prazo máximo de 6 semanas* após a efetivação do novo contrato de fornecimento com outro comercializador.

Ademais, a visada continuou a apresentar faturas aos consumidores *infra* melhor identificados referentes a períodos de faturação em



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

que já não os fornecia, em virtude daqueles terem efetuado mudança de comercializador, os quais iam também recebendo faturas do novo comercializador por períodos de faturação coincidentes (fls. identificadas a propósito da faturação respeitante a cada consumidor e ainda fls. 1, 8, 51, 225-v, 226, 190, 510, 526, 735, 944, 958, 971-v, 1006-v, 1034-v, 1062, 1145-v, 1163, 1179-v, 1191-v, 1203, 1229-v, 1271-v, 1301, 1317-v, 1338-v, 1368, 1379-v, 1406-v, 1424-v, 1443-v, 1458-v, 1474-v, 1489-v, 1518-v, 1552, 1566 a 1585, 1612, 1629, 1681, 1706-v, 1707, 1753, 1781-v, 1796, 1827-v, 1854-v, 1868, 1883-v, 1897-v, 1926-v, 1940, 1972-v, 1986, 1998, 2013-v, 2028-v, 2057-v, 2064-v, 2082-v, 2101-v, 2118-v, 2135-v, 2175-v, 2160-v, 2208-v, 2224-v, 2246-v, 2266, 2284-v, 2312, 2361, 2398 a 2399-v, 2404, 4221, 4251, 4285, 4424, o que apenas não se verificou relativamente às consumidoras [REDACTED]

[REDACTED] e [REDACTED]

Assim, a Goldenergy, ao nível da sua organização empresarial, estava obrigada e era evidentemente capaz de se ter organizado e dotado de meios informáticos de forma a enviar aos clientes identificados uma única fatura de acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação do novo contrato e, conseqüentemente, ter evitado o envio extemporâneo daquela fatura – como abaixo melhor se concretiza.

Adicionalmente, Goldenergy estava nos mesmos termos obrigada e era evidentemente capaz de ter evitado enviar múltiplas faturas, nos casos identificados em que continuou a apresentar faturas aos consumidores referentes a períodos de faturação em que já não os fornecia, em virtude de aqueles terem efetuado mudança de





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

comercializador, os quais iam também recebendo faturas do novo comercializador por períodos de faturação coincidentes.

Do contrato celebrado com [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o Código Ponto de Entrega (CPE) n.º [REDACTED] e o Código Universal de Instalação (CUI) n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 7-A a 7-B, 30 a 31).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa Energia, S.A., - Sucursal Portugal (Endesa).

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 29-01-2017, para a energia elétrica, e 26-01-2017, para o gás natural (fls. 5, 5-E, 5-F, 6-A a 6-K).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 31-01-2017 (fls. 5-J, 7 e 7-E).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 26-01-2017 (fls. 6-A, 7 e 7-E).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 12-02-2017 (fls. 7-F e 35);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 11-03-2017 (fls. 7-G e 36);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls. 7-H e 37);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls. 7-I e 38).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377).

Nem recebeu a referida fatura de energia elétrica até ao dia 15-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. fls. 5-J, 7 e 7-E).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 28-01-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls. 7-J, 39 e 377).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 12-02-2017 (fls. 7-F e 35);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 11-03-2017 (fls. 7-G e 36);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 12-04-2017 (fls. 7-K e 41);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 12-04-2017 (fls. 7-L e 42);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 07-04-2017 (fls. 7-M e 40);

Nota de Crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 12-04-2017 (fls. 7-N e 43).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377).

Nem recebeu a referida fatura de gás natural até ao dia 10-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de gás natural) (fls. fls. 6-A, 7 e 7-E, 7-O, 44 e 376).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 26-01-2017, emitida no dia 12-04-2017 (fls. 7-O, 44 e 376).

Foi enviada uma denúncia para ERSE no dia 25-03-2017 (já depois de a Goldenergy ter tomado conhecimento da mudança de comercializador, a qual, como se referiu *supra*, ocorreu no dia 31-01-2017), onde se lia “Troca de fornecedor da GoldEnergy para a Endesa,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

tendo a 1.ª continuado a faturação (...)." (nossos destaques) (fls. 1 e 8).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 7 e 29), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 7-A a 7-B, 30 a 31), até, respetivamente, 29-01-2017 e 26-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição – Energia, S.A. (EDP Distribuição) e pela REN Gasodutos, S.A. (REN Gasodutos) a 31-01-2017 e 26-01-2017 (fls. 5, 5-E, 5-F, 6-A a 6-K, 5-J, 7 e 7-E);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 15-03-2017 (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-03-2017 (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls. 7-J e 39), data posterior a 15-03-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 12-04-2017 (fls. 7-O e 44), data posterior a 10-03-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 6-A, 7 e 7-E, 7-O, 44 e 376, 7 e 7-E).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 7-A a 7-B, 30 a 31), até, respetivamente, 29-01-2017 e 26-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição – Energia, S.A. (EDP Distribuição) e pela REN Gasodutos, S.A. (REN Gasodutos) a 31-01-2017 e 26-01-2017 (fls. 5, 5-E, 5-F, 6-A a 6-K, 5-J, 7 e 7-E);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 15-03-2017 (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-03-2017 (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls. 7-J e 39), data posterior a 15-03-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 7-F a 7-O, 35 a 44 e 376 a 377).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 12-04-2017 (fls. 7-O e 44), data posterior a 10-03-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 6-A, 7 e 7-E, 7-O, 44 e 376) 7 e 7-E).

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 61 a 63).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. (EDP Comercial).

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 20-12-2014, para a energia elétrica, e 06-01-2015, para o gás natural (fls. 102, 104, 108 a 113).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 19-12-2014 (fls. 104).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 64 a 71 e 378 a 379):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2014 e 31-12-2014 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 18-01-2015 (fls. 64);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2015 e 31-01-2015, emitida no dia 27-02-2015 (fls. 66);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2015 e 28-02-2015, emitida no dia 29-03-2015 (fls. 67);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2015 e 24-04-2015, emitida no dia 24-04-2015 (fls. 68);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2015 e 30-04-2015, emitida no dia 20-05-2015 (fls. 69);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2015 e 31-05-2015, emitida no dia 18-06-2015 (fls. 70);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2014 e 31-12-2014, emitida no dia 02-07-2015 (fls. 71);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2014 e 19-12-2014, emitida no dia 02-07-2015 (fls. 379).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 64 a 71 e 378 a 379).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 01-02-2015 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 64 a 71, 104 e 378 a 379).

Com efeito, nenhuma fatura contém o acerto final correspondente ao consumo de energia elétrica no período de faturação compreendido entre 01-12-2014 e 20-12-2015, tendo antes recebido as várias faturas acima identificadas que foram emitidas após 01-02-2015.

Foi enviada uma denúncia para ERSE no dia 25-05-2015 (já depois de a Goldenergy ter tomado conhecimento da mudança de comercializador), onde se lia *“A empresa “goldenergy” continua a fazer leituras fictícias (...) apesar de desde o início do presente ano de 2015 ter contrato legítimo de fornecimento de gás e de eletricidade com a EDP.”* (nossos destaques) (fls. 51).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 64 a 71 e 378 a 379), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls. 61 a 63), até, respetivamente, 20-12-2014 e 06-01-2015, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP e pela REN Gasodutos a 19-12-2014 e 05-01-2015 (fls. 104, 108, 110 a 113);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 01-02-2015 (fls. 64 a 71, 104 e 378 a 379);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] emitidas após 01-02-2015 (fls. 64 a 71 e 378 a 379).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Atuou um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls. 61 a 63), até, respetivamente, 20-12-2014 e 06-01-2015, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP e pela REN Gasodutos a 19-12-2014 e 05-01-2015 (fls. 104, 108, 110 a 113);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 01-02-2015 (fls. 64 a 71, 104 e 378 a 379);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] emitidas em data posterior a 01-02-2015 (mais de 6 semanas após a mudança de comercializador) (fls. 64 a 71 e 378 a 379).

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] (fls. 195 a 196-v; 225 a 229).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

\_\_\_\_\_ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power, S.A. (Galp Power).

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo, respetivamente nos dias 12-10-2014, para a energia elétrica, e 18-06-2014, para o gás natural (fls. 246, 248, 250, 253-v).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 11-10-2014 (fls. 248).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de energia elétrica** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 231 a 233; 380 a 393):

Fatura com n.º de documento \_\_\_\_\_ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-09-2014 e 31-12-2014, emitida no dia 18-01-2015 (fls. 232; 387);

Fatura com n.º de documento \_\_\_\_\_ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2015 e 31-01-2015, emitida no dia 19-02-2015 (fls. 231, 385);

Fatura com n.º de documento \_\_\_\_\_ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2015 e 28-02-2015, emitida no dia 20-03-2015 (fls. 389);

Fatura com n.º de documento \_\_\_\_\_ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2015 e 31-03-2015, emitida no dia 18-04-2015 (fls. 391);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2015 e 30-04-2015, emitida no dia 17-05-2015 (fls. 393);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2015 e 31-05-2015, emitida no dia 18-06-2015 (fls. 381);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica, emitida no dia 16-07-2015 (fls. 380);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica, emitida no dia 16-07-2015 (fls. 382);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica, emitida no dia 16-07-2015 (fls. 386);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica, emitida no dia 16-07-2015 (fls. 388);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica, emitida no dia 16-07-2015 (fls. 390);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica, emitida no dia 16-07-2015 (fls. 392);

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Galp Power (fls. 231 a 233; 380 a 393).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 24-11-2014 (isto é, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador) (fls. 248; 231 a 233; 380 a 393).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Ademais, a Goldenergy emitiu um aviso de eventual suspensão do fornecimento de energia elétrica quando não era já o fornecedor da consumidora (fls. 233).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-09-2014 e 11-10-2014, emitida no dia 16-07-2015 (fls. 383).

Foi enviada uma reclamação pela consumidora em causa para a Associação de Defesa do Consumidor (DECO) no dia 20-03-2015 (já depois de a Goldenergy ter tomado conhecimento da mudança de comercializador, a qual, como se referiu *supra*, ocorreu no dia 11-10-2014), onde se lia "(...), ao receber uma factura de Goldenergy enviei carta registada com aviso de recepção a solicitar o cancelamento do contrato e a anulação da factura. Mas, após o envio desta carta voltei a receber a missiva da empresa em valores em dívida (...)." (fls. 225-v).

Conteúdo idêntico tinha sido enviado pela consumidora à Goldenergy através de comunicação datada de 04-03-2015 (fls. 226 a 227).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 231 a 233), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls. 195 a 196-v; 225 a 229), até, respetivamente 12-10-2014, para a energia elétrica e 18-06-2014, para o gás natural (fls. 246, 248, 250, 253-v), datas em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos a 11-10-2014 (fls. 248) e 24-06-2014 (fls. 251, 253-v);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 231 a 233).

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 24-11-2014, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 231 a 233; 248);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 16-07-2015 (fls. 383), data posterior a 24-11-2014, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 231 a 233; 248);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas acima identificadas relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls. 195 a 196-v; 225 a 229), até, respetivamente 12-10-2014, para a energia elétrica e 18-06-2014, para o gás natural (fls. 246, 248, 250, 253-v), datas em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos a 11-10-2014 (fls. 248) e 24-06-2014 (fls. 251, 253-v);

Não enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 231 a 233).

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 24-11-2014, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 231 a 233; 248);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 16-07-2015 (fls. 383), data posterior a 24-11-2014, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 231 a 233; 248);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas acima identificadas relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 58 a 60, 76).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo, respetivamente nos dias 17-01-2015, para a energia elétrica, e 23-07-2015, para o gás natural (fls. 246, 249, 251, 254-v, 255).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 17-01-2015 (fls. 246, 249).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 30-07-2015 (fls. 251, 254-v, 255).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 73 a 77):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2015 e 31-01-2015 (período de faturação em que parcialmente não abastecia a consumidora), emitida no dia 19-02-2015 (fls. 73);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2015 e 28-02-2015, emitida no dia 09-03-2015 (fls. 74);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2015 e 31-03-2015, emitida no dia 11-04-2015 (fls. 75);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2015 e 30-04-2015, emitida no dia 20-05-2015 (fls. 76);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2015 e 31-05-2015, emitida no dia 19-06-2015 (fls. 77).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Galp Power (fls. 73 a 77).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 02-03-2015 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 246, 249).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2015 e 15-01-2015, emitida no dia 07-07-2015 (fls. 78).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **facturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 80):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2015 e 31-07-2015 (período de faturação em que parcialmente não fornecia a consumidora), emitida no dia 14-08-2015 (fls. 80).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Galp Power (fls. 80).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 11-09-2015 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 251, 254-v, 255).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2015 e 23-07-2015, emitida no dia 21-09-2015 (fls. 395).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 04-05-2015, a sua mandatária, Dra. Dirce Sofia Alves, escreveu:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*“Sucedo que, mesmo já tendo iniciado contrato com a Galp energia, a V/ Companhia continua a enviar faturas de valores que já estão a ser pagos à Galp energia (...). Já em 24 de Março de 2015 foi remetido aos V/ serviços através de carta registada uma comunicação onde a M/ Constituinte demonstrava o descontentamento com a dupla faturação sobre os serviços (...)” (fls. 190).*

No dia 30-05-2015, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 223):

*“Somos a informar que o seu contrato de eletricidade já se encontra desativo com a Goldenergy desde o dia 15/01/2015. Ser-lhe-á enviada a fatura de rescisão tendo em conta o período em que ficou cliente Goldenergy, na qual serão feitos os devidos acertos (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 73 a 78, 80, 246, 249, 251, 254-v, 255), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 58



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

a 6o) até, respetivamente, 17-01-2015, para a energia elétrica, e 23-07-2015, para o gás natural (fls. 246, 249, 251, 254-v, 255, data em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 17-01-2015 e 30-07-2015 (fls. 246, 249, 251, 254-v, 255);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 02-03-2015 (fls. 73 a 77);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 11-09-2015 (fls. 80);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 73 a 77, 80);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 07-07-2015 (fls. 78), data posterior a 02-03-2015, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 246, 249).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-09-2015 (fls. 395), data posterior a 11-09-2015, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 251, 254-v, 255);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 395) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 30-05-2015 (fls. 223), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 58

a 60) até, respetivamente, 17-01-2015, para a energia elétrica, e 23-07-2015, para o gás natural (fls. 246, 249, 251, 254-v, 255, data em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 17-01-2015 e 30-07-2015 (fls. 246, 249, 251, 254-v, 255);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 02-03-2015 (fls. 73 a 77);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 11-09-2015 (fls. 80);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 73 a 77, 80);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 07-07-2015 (fls. 78), data posterior a 02-03-2015, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 246, 249).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-09-2015 (fls. 395), data posterior a 11-09-2015, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 251, 254-v, 255);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 395) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 30-05-2015 (fls. 223), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] fls. 509 a 512).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo no dia 15-08-2016, para a energia elétrica (fls. 540).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 17-08-2016 (fls. 539 a 540).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de energia elétrica** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 512 a 513; 548 a 551):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 14-12-2016 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 17-12-2016 (fls. 548);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 14-12-2016, emitida no dia 22-01-2017 (fls. 513; 549);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 26-08-2016, emitida no dia 22-01-2017 (fls. 512; 550);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 26-08-2016, emitida no dia 31-07-2017 (fls. 551);

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Galp Power (fls. 540; 512 a 513; 548 a 551).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 29-09-2016 (isto é, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 540; 512 a 513; 548 a 551).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 26-08-2016, emitida no dia 22-01-2017 (fls. 552).

Foi enviada uma denúncia pelo consumidor para ERSE no dia 26-04-2017 onde se lia "(...) o denunciante ainda no dia 17-08-2016, ligou para o serviço, goldenergy 808205005 para anular esse contrato e foi informado (...) que para o anular tinha que enviar um e-mail para o endereço indicado, o que fez logo no mesmo dia (...)." (fls. 509 a 511 (510)).

Na referida denúncia, dava-se conta que o denunciante havia igualmente feito chegar reclamações à visada (fls. 510-v):

*"8. Em 30-12-2016, [o denunciante] recebeu no seu email a fatura em seu nome com o n.º [REDACTED] de 17-12-2016, que se anexa, para pagar a importância de 236,75€ pelo fornecimento de energia de 15-08-2016 a 14-12-2016, através de débito direto, cujo o período já tinha sido faturado pela Galpon;*

*9. Em 30-12-2016, o denunciante reclamou sobre o erro de emissão da fatura para a goldenergy, dado que estavam a cobrar a referida importância sem que tivessem fornecido qualquer*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão  
1º Juízo**

*eletricidade, e solicitou a anulação da referida fatura e consequentemente a não cobrança da referida importância na sua conta;*

*10. Em 31-12-2016, o denunciante recebeu no seu email a seguinte resposta da goldenergy:*

*"Exmo (a). Sr(a). Acusamos receção do seu email, o qual mereceu a nossa melhor atenção. No seguimento do mesmo informamos que a situação exposta foi encaminhada para o departamento responsável. Esperamos dirigir-lhe uma resposta assim que nos seja possível. Agradecemos o seu contacto esperando poder continuar a merecer a sua confiança e preferência.*

*Com os melhores cumprimentos, (...)"*

*O denunciante foi informado em 06-01-2017 do seguinte: "Somos a informar que, procedemos à aceitação do seu pedido de mudança de comercializador do serviço de eletricidade na data de 27-08-2016, pelo que o contrato com os serviços da Goldenergy encontra-se rescindido. Assim sendo, será/aturado por parte da Goldenergy, no período de faturação de 15-08-2016 a 26-08-2016. Importa ainda referir, que tal como solicitado, procedemos à desativação do débito direto. Para mais informações ligue 808 205 005, disponível dias úteis das 9h às 20h" (fls. 510-v).*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Novamente o denunciante apresenta uma reclamação à Goldenergy por ter retirado da sua conta bancária o montante no valor de 236,75 € (fls. 511).

A visada respondeu no dia 01-02-2017 nos seguintes termos: "(...) Assim, que todas as condições se encontrem reunidas, enviaremos o reembolso no valor de 214,68 €, conforme fatura anexa (...)." (fls. 511).

Mais tarde, o denunciante inquiriu sobre a demora na devolução do montante, tendo a Goldenergy argumentado que, devido a "limitações informáticas" não era possível proceder ao reembolso, pedindo ao denunciante que se deslocasse a uma loja Goldenergy, o que o denunciante veio a fazer sem que o montante lhe tivesse sido pago (fls. 511).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 510 a 511; 540; 512 a 513; 548 a 551), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica a [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ (fls. 510), até 15-08-2016, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada pela EDP Distribuição (fls. 540) a 17-08-2017 (fls. 540);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 29-09-2016 (fls. 540; 512 a 513; 548 a 551);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia

██████████ (fls. 540; 512 a 513; 548 a 551);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-01-2017 (fls. 512 a 513; 549 a 551), data posterior a 22-09-2016, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 540; 512 a 513; 548 a 551);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 510-v, 511) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 06-01-2017 e 01-02-2017 (fls. 510-v, 511), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968)

Forneceu energia elétrica a ██████████ titular do NIF ██████████ com o CPE n.º ██████████ para a morada



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

[REDACTED]  
[REDACTED] fls. 510), até 15-08-2016, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada pela EDP Distribuição (fls. 540) a 17-08-2017 (fls. 540);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 29-09-2016 (fls. 540; 512 a 513; 548 a 551);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 540; 512 a 513; 548 a 551);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-01-2017 (fls. 512 a 513; 549 a 551), data posterior a 22-09-2016, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 540; 512 a 513; 548 a 551).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 510-v, 511) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 06-01-2017 e 01-02-2017 (fls. 510-v, 511), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls. 530 a 531).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no 07-10-2015, para o gás natural (fls. 4128, 4132 a 4142).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 06-10-2015 (fls. 4128, 4132 a 4142).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 533 a 538):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2015 e 31-10-2015, (período de faturação em que, parcialmente, já não fornecia o consumidor), emitida no dia 19-11-2015 (fls. 533);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2015 e 30-11-2015, emitida no dia 20-12-2015 (fls. 534);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2015 e 31-12-2015, emitida no dia 18-01-2016 (fls. 535);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

entre 01-10-2015 e 31-10-2015 (período de faturação em que, parcialmente, já não fornecia o consumidor), emitida no dia 24-02-2016 (fls. 536);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2015 e 30-11-2015, emitida no dia 24-02-2016 (fls. 537);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2015 e 31-12-2015, emitida no dia 24-02-2016 (fls. 538).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 533 a 538).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 19-11-2015 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de gás natural) (fls. 532 a 538, 4128, 4132 a 4142).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2015 e 06-10-2015, emitida no dia 24-02-2016 (fls. 532).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 28-01-2016, escreveu: *“Reclamo da vossa faturação indevida (...) visto não ter já contrato convosco.”* (fls. 4125-v).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1.º Juízo

No dia 14-03-2016, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 4125):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy, encontra-se rescindido desde o dia 06-10-2015 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 4125, 4128, 4132 a 4142), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 530 a 531) até 07-10-2015, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informado pela REN Gasodutos no dia 06-10-2015 (fls. 4128, 4132 a 4142);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural até ao dia 19-11-2015 (fls. 532 a 538, 4128, 4132 a 4142);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 533 a 538);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 24-02-2016 (fls. 532), data posterior a 19-11-2015, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4128, 4132 a 4142);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 4125-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-03-2016 (fls. 4125), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Fornecer gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 530 a 531) até 07-10-2015, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informado pela REN Gasodutos no dia 06-10-2015 (fls. 4128, 4132 a 4142);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural até ao dia 19-11-2015 (fls. 532 a 538, 4128, 4132 a 4142);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 533 a 538);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 24-02-2016 (fls. 532), data posterior a 19-11-2015, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4128, 4132 a 4142);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 4125-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-03-2016 (fls. 4125), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 990 a 995).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 24-05-2017, para a energia elétrica, e



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

18-05-2017, para o gás natural (fls. 2570, 2585 a 2591, 3114, 3120 a 3122).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 24-05-2017 (fls. 2570, 2591).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 18-05-2017 (fls. 3114, 3120 a 3122).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 996 a 998):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 05-05-2017 e 04-06-2017, emitida no dia 08-06-2017 (fls. 997);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 05-05-2017 e 04-06-2017, emitida no dia 30-07-2017 (fls. 998).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 996 a 998).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 06-07-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 996 a 998).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 05-05-2017 e 23-05-2017, emitida no dia 30-07-2017 (fls. 996).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 999 a 1005):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 07-06-2017 (fls. 1000);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2017 e 30-06-2017, emitida no dia 09-07-2017 (fls. 1001);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2017 e 31-07-2017, emitida no dia 12-08-2017 (fls. 1002);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2017 e 31-07-2017, emitida no dia 31-08-2017 (fls. 1003);

Nota de Crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

compreendido entre 01-06-2017 e 30-06-2017, emitida no dia 31-08-2017 (fls. 1004);

Nota de Crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-08-2017, emitida no dia 31-08-2017 (fls. 1005).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 999 a 1005).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 30-06-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após ter efetuado a mudança de comercializador) (fls. 999 a 1005).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 17-05-2017, emitida no dia 31-08-2017 (fls. 999).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 29-08-2017, escreveu: "(...) gostava que me indicassem porque continuo a receber faturação da vossa empresa referente a fornecimento de gás, quando já foi cancelado da minha parte. (...) o meu atual fornecedor, informam que não existe da parte deles



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*qualquer problema e continuam a efetuar o fornecimento que estou a pagar (...)" (fls. 1006-v).*

No dia 01-09-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1007-v a 1008):

*"Respeitante ao contrato n.º [REDACTED] informamos que se encontra rescindido desde 17.05.2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição.*

*(...)*

*No que concerne ao contrato n.º [REDACTED] informamos que se encontra rescindido desde 23.05.2017*

*Informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 2570, 2585 a 2591, 3114, 3120 a 3122, 996 a 1005), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 990 a 995) até, respetivamente, 24-05-2017 e 18-05-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nas mesmas datas (fls. 2570, 2591, 3114, 3120 a 3122);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-07-2017 (fls. 996 a 998);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 30-06-2017 (fls. 999 a 1005);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 996 a 1005);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 30-07-2017 (fls. 996), data posterior a 06-07-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 2570, 2591).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-08-2017 (fls. 999), data posterior a 30-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114, 3120 a 3122);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1006-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia, pelo que



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 01-09-2017 (fls. 1006-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 990 a 995) até, respetivamente, 24-05-2017 e 18-05-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nas mesmas datas (fls. 2570, 2591, 3114, 3120 a 3122);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-07-2017 (fls. 996 a 998);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 30-06-2017 (fls. 999 a 1005);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas de energia elétrica e gás natural (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 996 a 1005);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 30-07-2017 (fls. 996), data posterior a 06-07-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 2570, 2591).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-08-2017 (fls. 999), data posterior a 30-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114, 3120 a 3122).

Do contrato celerado com [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1012 a 1017).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a PH Energia Unipessoal, Lda. (PH Energia).

O contrato de fornecimento celebrado com a PH Energia ficou ativo, respetivamente nos dias 06-03-2017, para a energia elétrica, e 22-02-2017, para o gás natural (fls. 2570, 2592 a 2596, 3114, 3123 a 3143).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a PH Energia foi comunicada à Goldenergy no dia 07-03-2017 (fls. 2571, 2596).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a PH Energia foi comunicada à Goldenergy no dia 25-02-2017 (fls. 3114, 3123 a 3143).

Relativamente ao gás natural, a Goldenergy continuou a emitir faturas referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1018, 1020, 1026, 1028, 1029):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017 (período de faturação em que, parcialmente, já não fornecia o consumidor), emitida no dia 13-03-2017 (fls. 1018);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017 (período de faturação em que, parcialmente, já não fornecia o consumidor), emitida no dia 08-06-2017 (fls. 1020);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 25-03-2017 e 26-07-2017, emitida no dia 28-07-2017 (fls. 1028);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 25-03-2017 e 26-07-2017, emitida no dia 18-08-2017 (fls. 1029);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 25-03-2017 e 28-04-2017, emitida no dia 18-08-2017 (fls. 1026).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A fatura que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 21-02-2017, emitida no dia 08-06-2017 (fls. 1019).

Ou seja, o consumidor não recebeu da Goldenergy apenas uma fatura de rescisão, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador, e recebeu tal fatura após o dia 10-04-2017 (isto é, neste caso, após o prazo de 6 semanas após o conhecimento, por parte da Goldenergy, da mudança de comercializador) (fls. 1018, 1020, 1026, 1028, 1029, 3114, 3123 a 3143).

No dia 15-03-2017 e no dia 13-03-2017, respetivamente para o fornecimento de energia elétrica e de gás natural, a Goldenergy submeteu novo pedido de mudança de comercializador (recuperando o cliente), tendo o contrato ficado ativo nos dias 27-03-2017 e 25-03-2017, respetivamente para o fornecimento de energia elétrica e de gás natural (fls. 2571, 2597 a 2599, 3114, 3123 a 3143).

O cliente passou, então, a ser fornecido novamente pela visada.

Subsequentemente, a PH Energia submeteu novo pedido de mudança de comercializador para o fornecimento de energia elétrica e de gás natural (recuperando o cliente), respetivamente nos dias 24-04-2017 e 28-04-2017, tendo o contrato ficado ativo, respetivamente, nos dias 05-05-2017 e 29-04-2017 (fls. 2571, 2602 a 2606-v, 3114, 3123 a 3143).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

A ativação do segundo contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a PH Energia foi comunicada à Goldenergy no dia 06-05-2017 (fls. 2571, 2606).

A ativação segundo do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a PH Energia foi comunicada à Goldenergy no dia 06-05-2017 (fls. 3114, 3123 a 3143).

A fatura que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 25-03-2017 e 26-07-2017, foi emitida no dia 18-08-2017 (fls. 1030).

Ou seja, a fatura de rescisão foi enviada após dia 19-06-2017 (isto é, neste caso, após o prazo de 6 semanas após o conhecimento por parte da Goldenergy da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2571, 2606).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a PH Energia (fls. 1018, 1020, 1026, 1028, 1029).

Nem, em relação ao segundo contrato celebrado com a Goldenergy, recebeu a referida fatura até ao dia 10-06-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento, por parte da Goldenergy, da mudança de comercializador) (fls. 1018, 1020, 1026, 1028, 1029).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 25-03-2017 e 28-04-2017, emitida no dia 18-08-2017 (fls. 1026).

No dia 14-08-2017, o consumidor apresentou reclamação onde se referia à *“Duplicação de Faturas por parte de duas Empresas diferentes”* (fls. 1034-v)

A Goldenergy respondeu, lamentando o sucedido, invocando a existência de *“limitações informáticas”* que o potenciaram e emitindo nova faturação (fls. 1035-v a 1042).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 2570, 2592 a 2596, 3114, 3123 a 3143, 3114, 3120 a 3122, 1018, 1020, 1026, 1028, 1029, 1034-v a 1042), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1012 a 1017), até, respetivamente, 06-03-2017 e 22-02-2017, data em que passou a ser fornecido pela PH Energia, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos, nos dias 07-03-2017 e 25-02-2017 (fls. 2571, 2596, 3114, 3120 a 3122);  
Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1012 a 1017), novamente a partir de 27-03-2017, para a energia elétrica, e de 25-03-2017, para o gás natural e até, respetivamente, 05-05-2017 e 29-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela PH Energia, conforme foi informado pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos, no dia 06-05-2017 (fls. 2571, 2597 a 2599, 3114, 3123 a 3143);  
Em relação ao segundo contrato de fornecimento de energia elétrica, não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 19-06-2017 (fls. 2571, 2606);  
Em relação ao primeiro contrato de fornecimento de gás natural, não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 09-04-2017 (fls. 1018, 1020, 1026, 1028, 1029);  
Em relação ao segundo contrato de fornecimento de gás natural, não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-06-2017 (fls. 1018, 1020, 1026, 1028, 1029);  
Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1028, 1030, 1018, 1020, 1026, 1028, 1029);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Em relação ao segundo contrato de fornecimento de energia elétrica, enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 18-08-2017 (fls. 1027), data posterior a 19-04-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 2570 a 2571, 2592 a 2596);

Em relação ao primeiro contrato de fornecimento de gás natural, enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 08-06-2017 (fls. 1019), data posterior a 09-04-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114, 3123 a 3143);

Em relação ao segundo contrato de fornecimento de gás natural, enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 18-08-2017 (fls. 1028), data posterior a 30-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114, 3120 a 3143);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1031-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 01-09-2017 (fls. 1032-v a 1033), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1.º Juízo

[REDACTED] (fls. 1012 a 1017),  
até, respetivamente, 06-03-2017 e 22-02-2017, data em que passou a  
ser fornecido pela PH Energia, conforme foi informado,  
respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos, nos  
dias 07-03-2017 e 25-02-2017 (fls. 2571, 2596, 3114, 3120 a 3122);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED]  
titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e  
o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1012 a 1017),  
novamente a partir de 27-03-2017, para a energia elétrica, e de 25-  
03-2017, para o gás natural e até, respetivamente, 05-05-2017 e  
29-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela PH Energia,  
conforme foi informado pela EDP Distribuição e pela REN  
Gasodutos, no dia 06-05-2017 (fls. 2571, 2597 a 2599, 3114, 3123 a  
3143);

Em relação ao segundo contrato de fornecimento de energia  
elétrica, não enviou uma única fatura de acerto final de energia  
elétrica, até ao dia 19-06-2017 (fls. 2571, 2606);

Em relação ao primeiro contrato de fornecimento de gás natural,  
não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao  
dia 09-04-2017 (fls. 1018, 1020, 1026, 1028, 1029);

Em relação ao segundo contrato de fornecimento de gás natural,  
não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao  
dia 10-06-2017 (fls. 1018, 1020, 1026, 1028, 1029);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as  
faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,  
correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia  
[REDACTED] (fls. 1028, 1030, 1018, 1020, 1026, 1028, 1029);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Em relação ao segundo contrato de fornecimento de energia elétrica, enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 18-08-2017 (fls. 1027), data posterior a 19-04-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 2570 a 2571, 2592 a 2596);

Em relação ao primeiro contrato de fornecimento de gás natural, enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 08-06-2017 (fls. 1019), data posterior a 09-04-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114, 3123 a 3143);

Em relação ao segundo contrato de fornecimento de gás natural, enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 18-08-2017 (fls. 1028), data posterior a 30-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114, 3120 a 3143);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1031-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 01-09-2017 (fls. 1032-v a 1033), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Do contrato celerado com [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1045 a 1047).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 12-04-2017, para a energia elétrica, e 05-04-2017 para o gás natural (fls. 2571, 2610 a 2611, 3114, 3144 a 3146).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 13-04-2017 (fls. 2571, 2610 a 2611).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 05-04-2017 (fls. 3114, 3144 a 3146).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1052, 1057):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 11-05-2017, emitida no dia 11-05-2017 (fls. 1052);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 04-06-2017 (fls. 1057).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1052, 1057).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 26-05-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 1052, 1057).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 04-08-2016 e 11-04-2017, emitida no dia 31-07-2017 (fls. 1054).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1051, 1052, 1056):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 11-05-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 11-05-2017 (fls. 1052);

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 10-05-2017 (fls. 1051);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 11-06-2017 (fls. 1056).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1051, 1052, 1056).

Nem recebeu a referida fatura até ao 18-05-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após ter efetuado a mudança de comercializador) (fls. 1051, 1052, 1056, 3114, 3144 a 3146).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 04-04-2017, emitida no dia 03-08-2017 (fls. 1053).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 08-08-2017, escreveu: "(...) Após ter mudado de fornecedor (...). Estes senhores continuam a enviar várias facturas a débito de Abril e Maio (...)" (fls. 1062).

A Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1062-v):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 04-04-2017 e 11-04-2017 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão de*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*faturas atempadamente. (...) Lamentamos o ocorrido e os transtornos causados."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 1051, 1052, 1056, 1062, 3114, 3144 a 3146), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

até, respetivamente, 12-04-2017 e 05-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nas mesmas datas (fls. 2571, 2610 a 2611, 3114, 3144 a 3146);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 26-05-2017 (fls. 1052, 1057);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 18-05-2017 (fls. 1051, 1052, 1056);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1051, 1052, 1056, 1057);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 31-07-2017 (fls. 1054), data posterior a 26-05-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 2571, 2610 a 2611).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 03-08-2017 (fls. 1053), data posterior a 18-05-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114, 3144 a 3146);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1062-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1045 a 1047) até, respetivamente, 12-04-2017 e 05-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nas mesmas datas (fls. 2571, 2610 a 2611, 3114, 3144 a 3146);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 26-05-2017 (fls. 1052, 1057);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 18-05-2017 (fls. 1051, 1052, 1056);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1051, 1052, 1056, 1057);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 31-07-2017 (fls. 1054), data posterior a 26-05-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 2571, 2610 a 2611).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 03-08-2017 (fls. 1053), data posterior a 18-05-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114, 3144 a 3146);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1062-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1131 a 1133, 1139).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial e de gás natural com a Galp Power, S.A. (Galp Power).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 21-02-2015 (fls. 2571, 2621 a 2629).

O contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power ficou ativo no dia 12-08-2016 (fls. 3114-v, 3147 a 3161).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 21-02-2015 (fls. 2571, 2621 a 2629).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 12-08-2016 (fls. 3114-v, 3147 a 3161).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de energia elétrica** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1139 a 1142):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2015 e 28-02-2015 (período em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 18-03-2015 (fls. 1142);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2015 e 31-03-2015, emitida no dia 16-04-2015 (fls. 1141);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2015 e 30-04-2015, emitida no dia 15-05-2015 (fls. 1140);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2015 e 31-05-2015, emitida no dia 13-06-2015 (fls. 1139);

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1139 a 1142).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 06-04-2015 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 1139 a 1142).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2015 e 20-02-2015, emitida no dia 07-07-2015 (fls. 1138).

Relativamente ao gás natural, [REDACTED] não recebeu a fatura de rescisão até ao dia 26-09-2016 (isto é, no prazo de 6 semanas após ter efetuado a mudança de comercializador) (fls. 1143).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 12-08-2017, emitida no dia 01-10-2017 (fls. 1143).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 21-07-2017, escreveu: *"Mudei de operador em Agosto 2016 (para a Galp) (...). Confirmei na Galp que sou cliente deles e a Goldenergy não me pode pedir pagamentos."* (fls. 1145-v).

A Goldenergy respondeu, no dia 24-07-2017, nos seguintes termos (fls. 1146):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade [REDACTED] formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 12-08-2016 e 20-02-2015 respetivamente. (...)*

*Após análise verificamos que o estimado cliente solicitou o pedido de anulação do contrato, contudo o formulário foi preenchido apenas para a eletricidade. (...)*

*Uma vez que não nos chegou nenhum pedido de anulação para o contrato de gás natural, o mesmo ficou ativo com a Goldenergy a 28-09-2016.*

*Informamos que devido a limitações informáticas não foi possível proceder à emissão da sua 1ª fatura do novo contrato [REDACTED] atempadamente. Lamentamos os transtornos causados."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 2571, 2621 a 2629, 1139 a 1142), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1131 a 1133) até, respetivamente, 21-02-2015 e 12-08-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos no dia 21-02-2015 e 12-08-2016 (fls. 2571, 2621 a 2629, 3114-v, 3147 a 3161);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-04-2015 (fls. 1139 a 1142);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 26-09-2016 (fls. 1143);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1139 a 1142);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 07-07-2015 (fls. 1138), data posterior a 06-04-2015, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 1139 a 1142, 2571, 2621 a 2629).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 01-10-2017 (fls. 1143), data posterior a 26-09-2016, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 1143, 3114-v, 3147 a 3161);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1145-v) relativas a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 24-07-2017 (fls. 1146), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1131 a 1133) até, respetivamente, 21-02-2015 e 12-08-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos no dia 21-02-2015 e 12-08-2016 (fls. 2571, 2621 a 2629, 3114-v, 3147 a 3161);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-04-2015 (fls. 1139 a 1142);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 26-09-2016 (fls. 1143);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1139 a 1142);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 07-07-2015 (fls. 1138), data posterior a 06-04-2015, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 1139 a 1142, 2571, 2621 a 2629).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 01-10-2017 (fls. 1143), data posterior a 26-09-2016, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 1143, 3114-v, 3147 a 3161);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1145-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 24-07-2017 (fls. 1146), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] (fls. 1152 a 1157).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo no dia 17-05-2017, para a energia elétrica (fls. 2572, 2633 a 2638).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 17-05-2017 (fls. 2572, 2633 a 2638).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1158, 1160):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-05-2017 e 13-06-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 16-06-2017 (fls. 1158);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-05-2017 e 13-06-2017, emitida no dia 30-06-2017 (fls. 1160).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Galp Power (fls. 1158, 1160, 2572, 2633 a 2638).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 29-06-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 1158, 1160, 1161, 2572, 2633 a 2638).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-07-2016 e 16-05-2017, emitida no dia 31-07-2017 (fls. 1161).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 28-06-2017, escreveu: *“Como é possível estarem a faturar o meu contrato para o período de 16-05-2017 a 13-06-2017, quando eu deixei de ser vosso cliente no dia 16-05-2017?”* (fls. 1163).

A Goldenergy respondeu, no dia 21-07-2017, nos seguintes termos (fls. 1146):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de eletricidade formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 16.05.2017. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 1158, 1160, 1161, 2572, 2633 a 2638), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1152 a 1157) até 17-05-2017, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informado pela EDP Distribuição na mesma data (fls. 2572, 2633 a 2638);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 29-06-2017 (fls. 1158, 1160, 1161, 2572, 2633 a 2638);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1158, 1160);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 31-07-2017 (fls. 1161), data posterior a 29-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 1158, 1160, 1161, 2572, 2633 a 2638);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1163) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-07-2017 (fls. 1146), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1152 a 1157) até 17-05-2017, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informado pela EDP Distribuição na mesma data (fls. 2572, 2633 a 2638);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 29-06-2017 (fls. 1158, 1160, 1161, 2572, 2633 a 2638);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1158, 1160);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 31-07-2017 (fls. 1161), data posterior a 29-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 1158, 1160, 1161, 2572, 2633 a 2638);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1163) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-07-2017 (fls. 1146), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1173 a 1175).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 03-05-2017, para o gás natural (fls. 3114-v, 3162 a 3176).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 03-05-2017 (fls. 3114-v, 3162 a 3176).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referente a períodos em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1176, 1178):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 05-07-2017 (fls. 1176);  
Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 30-06-2017 (fls. 1178).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1176, 1178).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 15-06-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3162 a 3176).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 03-05-2017, emitida no dia 30-06-2017 (fls. 1177).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 28-06-2017, escreveu: *“Tendo mudado de fornecedora de Gás natural, da Gold Energy para a EDP, verifico que há uma duplicação da cobrança relativo ao mês de Maio de 2017.”* (fls. 1179-v).

No dia 03-07-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1180):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 03.05.2017 tendo sido emitida a fatura n.º ██████████ (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato [que] tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição.*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*Informamos ainda que a fatura n.º [REDACTED] emitida a 10.06.2017 encontra-se anulada (...)."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 1176, 1178, 3114-v, 3162 a 3176), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

1173 a 1175) até 03-05-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada pela REN Gasodutos na mesma data (fls. 3114-v, 3162 a 3176);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 15-06-2017 (fls. 1176, 1178);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1176, 1178);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 30-06-2017 (fls. 1177), data posterior a 15-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3162 a 3176);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1179-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 03-07-2017 (fls. 1180), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

1173 a 1175) até 03-05-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada pela REN Gasodutos na mesma data (fls. 3114-v, 3162 a 3176);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 15-06-2017 (fls. 3114-v, 3162 a 3176);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1176, 1178);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 30-06-2017 (fls. 1177), data posterior a 15-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3162 a 3176);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1179-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 03-07-2017 (fls. 1180), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED]  
(fls. 1184).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 06-04-2017, para o gás natural (fls. 3114-v, 3177 a 3183).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 06-04-2017 (fls. 3114-v, 3177 a 3183).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referente a períodos em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1187 a 1190):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 04-05-2017 (fls. 1187);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 11-06-2017 (fls. 1188);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 06-06-2017 (fls. 1190);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 11-06-2017 (fls. 1189);

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1187 a 1190).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 19-05-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3177 a 3183).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 05-04-2017, emitida no dia 11-06-2017 (fls. 1186).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 16-06-2017, escreveu: *“Mudei de comercializador do serviço de gás para a EDP (...). No entanto, a GOLD ENERGY continua a faturar o serviço como se ainda o estivesse a fornecer. Após sucessivos contatos sem sucesso pretende apresentar reclamação afim de resolver a questão. Informo que pretendo pagar, mas apenas até dia 06-04-2017, data em que o serviço deixou de ser prestado pela dita empresa.”* (fls. 1191-v).

No dia 26-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1192):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 05.04.2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente. Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 1187 a 1190, 3114-v, 3177 a 3183), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor (██████████), titular do NIF ██████████ com o CUI n.º ██████████ para a morada ██████████

██████████ (fls. 1184) até 06-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada pela REN Gasodutos na mesma data (fls. 3114-v, 3177 a 3183);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 19-05-2017 (3114-v, 3162 a 3176);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia ██████████ (fls. 1187 a 1190);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 30-06-2017 (fls. 1177), data posterior a 15-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3162 a 3176);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1091-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 26-06-2017 (fls. 10902), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

1173 a 1175) até 03-05-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada pela REN Gasodutos na mesma data (fls. 3114-v, 3162 a 3176);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 19-05-2017 (fls. 3114-v, 3162 a 3176);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1176, 1178);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 11-06-2017 (fls. 1186), data posterior a 19-05-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3162 a 3176);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1091-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 26-06-2017 (fls. 10902), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] (fls. 1195 a 1197).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa Energia S.A. - Sucursal Portugal (Endesa).

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 10-05-2017, para a energia elétrica, e 05-05-2017, para o gás natural (fls. 2572, 2642 a 2647, 3114-v, 3184 a 3189).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 05-05-2017 (fls. 3114-v, 3184 a 3189).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1200, 1201):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 10-06-2017 (fls. 1200);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 21-06-2017 (fls. 1201).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1200, 1201).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 19-06-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador) (fls. 3114-v, 3184 a 3189).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 05-05-2017, emitida no dia 21-06-2017 (fls. 1199).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 16-06-2017, escreveu: *"Além disso a empresa continua a emitir faturas quando já sou cliente de outro fornecedor desde o dia 5 de Maio."* (fls. 1203).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

No dia 22-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1007-v a 1008):

*“Acrece informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 05/05/2017 e 05/05/2017 tendo sido emitidas as faturas (...) correspondentes à rescisão do contrato (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 1200, 1201, 2572, 2642 a 2647, 3114-v, 3184 a 3189), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1195 a 1197) até, respetivamente, 10-05-2017 e 05-05-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 11-05-2017 e 05-05-2017, respetivamente (fls. 2572, 2642 a 2647, 3114-v, 3184 a 3189);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 19-06-2017 (fls. 3114-v, 3184 a 3189);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1200, 1201);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-06-2017 (fls. 1199), data posterior a 19-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3184 a 3189);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1203) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 22-06-2017 (fls. 1007-v a 1008), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1195 a 1197) até, respetivamente, 10-05-2017 e 05-05-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 11-05-2017 e 05-05-2017, respetivamente (fls. 2572, 2642 a 2647, 3114-v, 3184 a 3189);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 19-06-2017 (fls. 3114-v, 3184 a 3189);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1200, 1201);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-06-2017 (fls. 1199), data posterior a 19-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3184 a 3189);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1203) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 22-06-2017 (fls. 1007-v a 1008), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Do contrato celerado com [REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]  
[REDACTED]) titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º  
[REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de  
energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls. 1218 a 1220).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no dia 21-04-2017, para a energia elétrica (fls. 2572, 2650, 2651).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 22-04-2017 (fls. 2572, 2650, 2651).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica (emitidas em nome de ██████████ referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1223, 1225):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia a consumidora), emitida no dia 10-05-2017 (fls. 1223);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 21-06-2017 (fls. 1225).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador da Goldenergy para a Endesa (fls. 1223, 1225).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 05-06-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador) (fls. 2572, 2650, 2651).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 20-06-2016 e 20-04-2017, emitida no dia 31-07-2017 (fls. 1226).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 16-06-2017, escreveu:

*"1. A 21 de abril de 2017 foi ativado o meu contrato com a ENDESA (...).  
2. A 12 de maio de 2017, com data de 10/05/2017, posterior à ativação referida no ponto 1., a GOLD ENERGY remete, via correio eletrónico, a fatura [REDACTED] (ANEXO 2), da qual constam, erradamente, consumos posteriores ao dia 20/04/2017, data de término do meu contrato com a GOLDENERGY." (fls. 1229-v, 1232).*

No dia 16-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1233):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de energia elétrica formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindidos desde o dia 20/04/2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente. Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 1223, 1225, 2572, 2650, 2651), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1218 a 1220) até 21-04-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada pela EDP Distribuição no dia 22-04-2017 (fls. 2572, 2650, 2651);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 05-06-2017 (fls. 2572, 2650, 2651);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1223, 1225);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 31-07-2017 (fls. 1226), data posterior a 05-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 2572, 2650, 2651).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1229-v, 1232) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 16-06-2017 (fls. 1233), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1218 a 1220)

até 21-04-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada pela EDP Distribuição no dia 22-04-2017 (fls. 2572, 2650, 2651);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 05-06-2017 (fls. 2572, 2650, 2651);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1223, 1225);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 31-07-2017 (fls. 1226), data posterior a 05-06-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 2572, 2650, 2651).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1229-v, 1232) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 16-06-2017 (fls. 1233), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**  
**[REDACTED]**

**[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (adiante, [REDACTED]**  
**[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º**  
**[REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED]**  
**contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás**  
**natural para a morada [REDACTED]**  
**[REDACTED] (fls. 1242 a 1244).**

**[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo**  
**contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a**  
**EDP Comercial.**

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 22-03-2017, para a energia elétrica, e 22-03-2017, para o gás natural (fls. 2572, 2655, 2656, 3114-v, 3190 a 3218).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 23-03-2017 (fls. 3114-v, 3190 a 3218).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1246, 1249, 1250, 1251):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 08-04-2017 (fls. 1251);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 10-06-2017 (fls. 1249);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 11-05-2017 (fls. 1246);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 10-06-2017 (fls. 1250).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1246, 1249, 1250, 1251).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 05-05-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3190 a 3218).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 21-03-2017, emitida no dia 10-06-2017 (fls. 1245).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 13-06-2017, escreveu: “(...) venho por este meio reclamar que mudei para a Galp em Março 2017 e continuo a receber faturas para pagar da (...) GoldEnergy.” (fls. 1255-v).

No dia 20-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1256):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 21/03/2017 no entanto devido a limitações informáticas não nos foi possível emitir a fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 1246, 1249, 1250, 1251, 3114-v, 3190 a 3218), tendo nessa qualidade



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1242 a 1244) até, respetivamente, 22-03-2017 e 22-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 22-03-2017 e 23-03-2017 (fls. 2572, 2655, 2656, 3114-v, 3190 a 3218);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 05-05-2017 (fls. 1246, 1249, 1250, 1251);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1246, 1249, 1250, 1251);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 10-06-2017 (fls. 1245), data posterior a 05-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3190 a 3218);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1255-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 20-06-2017 (fls. 1256), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1242 a 1244) até, respetivamente, 22-03-2017 e 22-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 22-03-2017 e 23-03-2017 (fls. 2572, 2655, 2656, 3114-v, 3190 a 3218);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 05-05-2017 (fls. 1246, 1249, 1250, 1251);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1246, 1249, 1250, 1251);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 10-06-2017 (fls. 1245), data posterior a 05-05-2017, isto é, até 6 semanas após o





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3190 a 3218);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1255-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 20-06-2017 (fls. 1256), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a [REDACTED] visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1264 a 1265).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no dia 17-03-2017, para o gás natural (fls. 3114-v, 3219 a 3233).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 20-03-2017 (fls. 3114-v, 3219 a 3233).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1266, 1268, 1269, 1270):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 08-04-2017 (fls. 1266);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017 (período de faturação em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 10-06-2017 (fls. 1269);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 11-05-2017 (fls. 1268);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 10-06-2017 (fls. 1270).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1266, 1268, 1269, 1270).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 02-05-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3219 a 3233).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 16-03-2017, emitida no dia 10-06-2017 (fls. 1267).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 12-06-2017, escreveu: "(...) *Em abril 2017 a gol energy teima em considerar que continuo a ser seu cliente, e envia fatura para pagar quando já paguei à endesa (...)*" (fls. 1271-v).

No dia 20-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1272-v):

*"(...) Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 16/03/2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente. Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados. (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 1266, 1268, 1269, 1270, 3114-v, 3219 a 3233), tendo nessa qualidade



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1264 a 1265) até 17-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada pela REN Gasodutos no dia 20-03-2017 (fls. 3114-v, 3219 a 3233);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 02-05-2017 (fls. 1266, 1268, 1269, 1270);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1266, 1268, 1269, 1270);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 10-06-2017 (fls. 1267), data posterior a 02-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3219 a 3233);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1271-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 20-06-2017 (fls. 1272-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1264 a 1265) até 17-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada pela REN Gasodutos no dia 20-03-2017 (fls. 3114-v, 3219 a 3233);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 02-05-2017 (fls. 1266, 1268, 1269, 1270);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1266, 1268, 1269, 1270);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 10-06-2017 (fls. 1267), data posterior a 02-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3219 a 3233);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1271-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 20-06-2017 (fls. 1272-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1295).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no dia 22-04-2017, para a energia elétrica (fls. 2573, 2677 a 2679).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 25-04-2017 (fls. 2573, 2677 a 2679).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1298 a 1301):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 27-03-2017 e 27-04-2017 (período de faturação em que parcialmente não fornecia o consumidor), emitida no dia 30-04-2017 (fls. 1298);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 27-03-2017 e 27-04-2017 (período de faturação em que parcialmente não fornecia o consumidor), emitida no dia 04-06-2017 (fls. 1300);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 28-04-2017 e 27-05-2017, emitida no dia 30-05-2017 (fls. 1299);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 28-04-2017 e 27-05-2017, emitida no dia 04-06-2017 (fls. 1301).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1298 a 1301).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 07-06-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2573, 2677 a 2679).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 27-03-2017 e 21-04-2017, emitida no dia 30-06-2017 (fls. 1297).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 09-06-2017, escreveu: *"(...) Passei a ser novamente cliente da Endesa energia. Só que a Goldenergy não anulou o contrato, agora tenho um problema duas faturas para pagar o mesmo consumo(...)"* (fls. 1301).

No dia 27-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1303):

*"(...) No seguimento, informamos que os neste momento por limitações informáticas os reembolsos estão com um atraso (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 1298 a 1301, 2573, 2677 a 2679), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1295) até 22-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada pela REN Gasodutos no dia 25-04-2017 (fls. 2573, 2677 a 2679);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 07-06-2017 (fls. 1298 a 1301);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1298 a 1301);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 30-06-2017 (fls. 1297), data posterior a 07-06-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2573, 2677 a 2679).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1301) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 27-06-2017 (fls. 1303), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1295) até 22-04-2017, data em

que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada pela REN Gasodutos no dia 25-04-2017 (fls. 2573, 2677 a 2679);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 07-06-2017 (fls. 1298 a 1301);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1298 a 1301);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 30-06-2017 (fls. 1297), data posterior a 07-06-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2573, 2677 a 2679).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1301) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 27-06-2017 (fls. 1303), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

**Do contrato celerado com Teresa Mourão**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a [REDACTED] visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1306 a 1308).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo no dia 20-04-2017, para o gás natural (fls. 3114-v, 3252 a 3259).

A ativação do contrato de **fornecimento de gás natural** celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 20-04-2017 (fls. 3114-v, 3252 a 3259).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1311 a 1313, 1315, 1316):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 10-05-2017 (fls.1311, 1312);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 10-06-2017 (fls.1313).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 31-04-2017, emitida no dia 11-06-2017 (fls.1315).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2017 e 31-05-2017, emitida no dia 11-06-2017 (fls.1316).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Galp Power (fls. 1311 a 1313, 1315, 1316).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 02-06-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3252 a 3259).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 19-04-2017, emitida no dia 11-06-2017 (fls.1310).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 09-06-2017, escreveu: "(...) Terminei o contrato convosco em Março e já paguei a fatura de abril com a nova empresa (Galp). Quero que me expliquem o porquê de me debitarem na conta cerce de



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*98 euros do mesmo mês que já paguei na Galp quando já não estava convosco (...).” (fls. 1317-v).*

No dia 20-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1318-v, 1319):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade encontram-se rescindidos desde o dia 19.04.2017 e 27-04-2017 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondentes à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3114-v, 3252 a 3259, 1311 a 1313, 1315, 1316), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão  
1º Juízo**

██ (fls. 1306 a 1308) até, 20-04-2017 data em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 20-04-2017 (fls. 3114-v, 3252 a 3259);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 02-06-2017 (fls. 1311 a 1313, 1315, 1316);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia ██████████████████████████████████████ (fls. 1311 a 1313, 1315, 1316);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 11-06-2017 (fls. 1310), data posterior a 02-06-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3252 a 3259);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1317-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 20-06-2017 (fls. 1318-v, 1319), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1306 a 1308) até, 20-04-2017 data em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 20-04-2017 (fls. 3114-v, 3252 a 3259);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 02-06-2017 (fls. 1311 a 1313, 1315, 1316);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1311 a 1313, 1315, 1316);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 11-06-2017 (fls.1310), data posterior a 02-06-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3252 a 3259);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1317-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 20-06-2017 (fls. 1318-v, 1319), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e contratou com a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls. 1321).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 01-04-2017, para a energia elétrica, (fls. 2573, 2688).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 04-04-2017 (fls. 2573, 2688).

[REDACTED] não recebeu a fatura de rescisão até ao dia 17-05-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2573, 2688).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 31-03-2017, emitida no dia 27-06-2017 (fls.1326).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 07-06-2017, escreveu: “ (...) Venho por este meio solicitar a V/ explicação para o facto de me estarem a apresentar fatura mencionada em assunto, uma vez que segundo a V/ fatura se reporta





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*ao período de 01-04-2017 a 30-04-2017 e o meu contrato nesta altura já é com outro operador (...).” (fls. 1338-v).*

No dia 21-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1339):

*“Reportando-nos ao exposto informamos que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 27.03.2017 e 31/03/2017 tendo sido emitidas as faturas nº [REDACTED] e nº [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2573, 2688), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e para a morada [REDACTED] (fls. 1321) até, 01-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição 04-04-2017 (fls. 2573, 2688);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-05-2017;

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 27-06-2017 (fls.1326), data posterior a 17-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2573, 2688).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1338-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-06-2017 (fls. 1339), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e para a morada [REDACTED] (fls. 1321) até, 01-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição 04-04-2017 (fls. 2573, 2688);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-05-2017;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 27-06-2017 (fls.1326), data posterior a 13-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2573, 2688).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1338-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-06-2017 (fls. 1339), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do primeiro contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] fls. 1342 a 1344).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a Endesa e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no dia 02-12-2016, para a energia elétrica, (fls. 2573, 2692 a 2695).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 21-07-2017, para o gás natural (fls. 3114-v, 3281 a 3287).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 03-12-2016 (fls. 2573, 2692 a 2695).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 21-07-2017 (fls. 3114-v, 3281 a 3287).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1354, 1360):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 07-03-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 13-01-2017 (fls. 1354);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 07-03-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls. 1360).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1354, 1360).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 16-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2573, 2692 a 2695).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 07-03-2016 e 01-12-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls.1366).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1351 a 1353, 1358, 1363, 1365):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2017 e 30-09-2017, emitida no dia 08-10-2017 (fls.1358);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2017 e 31-07-2017, emitida no dia 12-08-2017 (fls.1363);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2017 e 31-08-2017, emitida no dia 12-09-2017 (fls.1365);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2017 e 31-07-2017, emitida no dia 05-11-2017 (fls. 1351).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2017 e 31-08-2017, emitida no dia 05-11-2017 (fls. 1352).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2017 e 30-09-2017, emitida no dia 05-11-2017 (fls. 1353).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1351 a 1353, 1358, 1363, 1365).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 04-09-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 314-v, 3281 a 3287).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2017 e 20-07-2017, emitida no dia 06-11-2017 (fls.1357).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 06-06-2017, escreveu: "(...)Era cliente da empresa Goldenergy nos abastecimentos acima indicados. Acontece que a minha mãe, moradora de uma das frações, foi abordada pela Endesa e fez um



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

*contrato de alteração de fornecedor. (...) Contudo tudo isto, a Goldenergy não parou de enviar faturação e a Endesa também ele a enviar as suas faturas” (fls.1368).*

No dia 19-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1368-v, 1369):

*“Face ao exposto cumpre-nos informar que recebemos o pedido de mudança de comercializador, por parte de outro comercializador, para o contrato sito na [REDACTED] [REDACTED] no seguimento deste pedido procedemos à rescisão contratual de serviço funcionamento de energia eléctrica a 01-12-2016. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia eléctrica e de gás natural (fls. 2573, 2692 a 2695, 3114-v, 3281 a 3287, 1354, 1360, 1351 a 1353, 1358, 1363, 1365), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia eléctrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia eléctrica e gás natural à consumidora [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1342 a 1344) até, respetivamente, 02-12-2016 e 21-07-2017, data em que



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

passou a ser fornecida pela Endesa e pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 03-12-2016 e 21-07-2017 (fls. 2573, 2692 a 2695, 3114-v, 3281 a 3287);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 16-01-2017 (fls. 1354, 1360);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 04-09-2017 (fls. 1351 a 1353, 1358, 1363, 1365);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1354, 1360, 1351 a 1353, 1358, 1363, 1365);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 05-02-2017 (fls.1366), data posterior a 15-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2573, 2692 a 2695).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 06-11-2017 (fls.1357), data posterior a 04-09-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3281 a 3287);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1368) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 19-06-2017 (fls. 1368-v, 1369), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1342 a 1344) até, respetivamente, 02-12-2016 e 21-07-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa e pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 03-12-2016 e 21-07-2017 (fls. 2573, 2692 a 2695, 3114-v, 3281 a 3287);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 16-01-2017 (fls. 1354, 1360);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 04-09-2017 (fls. 1351 a 1353, 1358, 1363, 1365);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1354, 1360, 1351 a 1353, 1358, 1363, 1365);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 05-02-2017 (fls. 1366), data posterior a 16-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2573, 2692 a 2695).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 06-11-2017 (fls.1357), data posterior a 04-09-2017, isto é, até 6 semanas após o



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3281 a 3287);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1368) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 19-06-2017 (fls. 1368-v, 1369), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do segundo contrato celerado com [REDACTED]**  
**[REDACTED]**

**[REDACTED]** (adiante, **[REDACTED]**),  
titular do **[REDACTED]** com o CPE n.º **[REDACTED]** e  
o CUI n.º **[REDACTED]** contratou com a visada o  
fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada **[REDACTED]**  
**[REDACTED]** fls. 1362).

**[REDACTED]** foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 12-08-2017, para a energia elétrica (fls. 2573, 2699 a 2701).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 21-07-2017, para o gás natural (fls. 4128, 4151 a 4160).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 15-08-2017 (fls. 2573, 2699 a 2701).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 21-07-2017 (fls. 4128, 4151 a 4160).

Não recebeu a fatura de rescisão de energia elétrica até ao dia 27-09-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2573, 2699 a 2701).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2017 e 11-08-2017, emitida no dia 06-11-2017 (fls.1361).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1348 a 1350, 1359, 1362, 1364):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2017 e 31-07-2017, emitida no dia 13-08-2017 (fls. 1362);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2017 e 31-08-2017, emitida no dia 12-09-2017 (fls. 1364);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2017 e 31-07-2017, emitida no dia 05-11-2017 (fls. 1348);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2017 e 31-08-2017, emitida no dia 05-11-2017 (fls. 1349);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2017 e 30-09-2017, emitida no dia 05-11-2017 (fls. 1350);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2017 e 30-09-2017, emitida no dia 09-10-2017 (fls. 1350).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1348 a 1350, 1359, 1362, 1364).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura de rescisão de gás natural até ao dia 04-09-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de gás natural) (fls. 4128, 4151 a 4160).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2017 e 20-07-2017, emitida no dia 05-11-2017 (fls.1356).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 1348 a 1350, 1359, 1361, 1362, 1364, 2573, 2699 a 2701, 4128, 4151 a 4160), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1362) até, respetivamente, 12-08-2017 e 21-07-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

respetivamente pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 15-08-2017 e 21-07-2017 (fls. 2573, 2699 a 2701, 4128, 4151 a 4160);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica até ao dia 27-09-2017 (fls. 1361, 2573, 2699 a 2701);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural até ao dia 04-09-2017 (fls. 4128, 4151 a 4160);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1348 a 1350, 1359, 1361, 1362, 1364);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 06-11-2017 (fls. 1361) data posterior a 27-09-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2573, 2699 a 2701).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 05-11-2017 (fls.1356), data posterior a 04-09-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4128, 4151 a 4160).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1362)

até, respetivamente, 12-08-2017 e 21-07-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

respetivamente pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 15-08-2017 e 21-07-2017 (fls. 2573, 2699 a 2701, 4128, 4151 a 4160);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica até ao dia 27-09-2017 (fls. 1361, 2573, 2699 a 2701);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural até ao dia 04-09-2017 (fls. 4128, 4151 a 4160);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1348 a 1350, 1359, 1361, 1362, 1364);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 06-11-2017 (fls. 1361) data posterior a 27-09-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2573, 2699 a 2701).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 05-11-2017 (fls.1356), data posterior a 04-09-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4128, 4151 a 4160).

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] (fls. 1372).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 03-02-2017, para a energia elétrica (fls. 2574, 2705 a 2708).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 04-02-2017 (fls. 2574, 2705 a 2708).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1375 a 1378):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 23-01-2017 e 22-02-2017, emitida no dia 25-02-2017 (fls. 1375);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 23-02-2017 e 22-03-2017, emitida no dia 25-03-2017 (fls. 1376);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 23-01-2017 e 22-02-2017, emitida no dia 09-06-2017 (fls. 1377).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 23-02-2017 e 22-03-2017, emitida no dia 09-06-2017 (fls. 1378).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1375 a 1378).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 20-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2574, 2705 a 2708).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 23-01-2017 e 02-02-2017, emitida no dia 09-06-2017 (fls. 1374).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 31-05-2017, escreveu: *“Tinha contrato com a Goldenergy (...) até 02-02-2017. A partir de 03-02-2017, passei a ser cliente da EDP Comercial. Tenho todas as faturas liquidadas com a Gold e esta insiste/persiste em enviar-me facturas posteriores aquela data, que anexo a solicitar pagamentos indevidos e a ameaçar com a interrupção do fornecimento de energia. (...)”* (fls. 1379-v).

No dia 14-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1380):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de eletricidade formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*dia 02-02-2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondentes à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2574, 2705 a 2708, 1375 a 1378), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1372) até, 19-03-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 04-02-2017 (fls. 2574, 2705 a 2708);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 20-03-2017 (fls. 1375 a 1378);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1375 a 1378);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 09-06-2017 (fls.1374), data posterior a 20-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2574, 2705 a 2708).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1379-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-06-2017 (fls. 1380), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1372) até, 19-03-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 04-02-2017 (fls. 2574, 2705 a 2708);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 20-03-2017 (fls. 1375 a 1378);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia  
[REDACTED] (fls. 1375 a 1378);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 09-06-2017 (fls.1374), data posterior a 20-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2574, 2705 a 2708).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1379-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-06-2017 (fls. 1380), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls.1400).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP comercial ficou ativo no dia 07-04-2017, para a energia elétrica (fls. 2574, 2719 a 2722).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 08-04-2017 (fls. 2574, 2719 a 2722).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia ao consumidor, concretamente (fls. 1401 a 1403, 1405):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 13-03-2017 e 12-04-2017, emitida no dia 04-06-2017 (fls. 1401);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 13-04-2017 e 12-05-2017, emitida no dia 15-05-2017 (fls. 1402);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 13-03-2017 e 12-04-2017, emitida no dia 15-04-2017 (fls.1403).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 13-04-2017 e 12-05-2017, emitida no dia 04-06-2017 (fls.1405).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1401 a 1403, 1405).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 22-05-2017 isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2574, 2719 a 2722).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 13-03-2017 e 06-04-2017, emitida no dia 04-06-2017 (fls. 1404).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 01-06-2017, escreveu: "(...) Reclamo contra a Goldenergy, uma vez que efetuei a mudança de comercializador, para a EDP Comercial no dia 07-04-2017, e no entanto, continuo a receber faturas da Goldenergy (...)" (fls.1406-v).

No dia 05-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1407):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de eletricidade formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 06-04-2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondentes à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2574, 2719 a 2722, 1401 a 1403, 1405), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls.1400) até, 07-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição no dia 08-04-2017 (fls. 2574, 2719 a 2722);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 22-05-2017 (fls. 1401 a 1403, 1405);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1401 a 1403, 1405);

Enviou a nota de crédito de acerto de energia elétrica no dia 04-06-2017 (fls.1404), data posterior a 22-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança / de comercializador (fls. 2574, 2719 a 2722).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1406-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 05-06-2017 (fls. 1407), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls.1400) até, 07-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição no dia 08-04-2017 (fls. 2574, 2719 a 2722);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 22-05-2017 (fls. 1401 a 1403, 1405);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1401 a 1403, 1405);

Enviou a nota de crédito de acerto de energia elétrica no dia 04-06-2017 (fls.1404), data posterior a 22-05-2017, isto é, até 6 semanas





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

após o conhecimento da mudança / de comercializador (fls. 2574, 2719 a 2722).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1406-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 05-06-2017 (fls. 1407), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] (fls.1410 a 1414).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 21-01-2017, para a energia elétrica, e 31-01-2017, para o gás natural (fls. 2574, 2727, 2728, 3114-v, 3292 a 3298).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 24-01-2017 (fls. 2574, 2727, 2728).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 31-01-2017 (fls. 3114-v, 3292 a 3298).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia ao consumidor, concretamente (fls. 1417, 1418, 1421):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 17-02-2017 (fls. 1417, 1418);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 06-06-2017 (fls. 1421).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1417, 1418, 1421).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 08-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2574, 2727, 2728).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 20-01-2017, emitida no dia 06-06-2017 (fls. 1423).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia ao consumidor, concretamente (fls. 1417, 1418,1420):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 17-02-2017 (fls. 1417, 1418);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 06-06-2017 (fls.1420).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1417, 1418,1420).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 15-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3292 a 3298).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2017, emitida no dia 06-06-2017 (fls. 1422).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 30-05-2017, escreveu: "(...) Foi feita uma alteração de fornecedor de eletricidade (21-01-2017 e de gás (31-01-2017), da Goldenergy para a Endesa, e a primeira fatura da Endesa cobra alguns valores em comum a última fatura da Goldenergy. (...)” (fls. 1424-v).

No dia 14-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1425):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 31-01-2017 e 20-01-2017 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondentes à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

(fls. 2574, 2727, 2728, 3114-v, 3292 a 3298, 1417, 1418, 1421, 1420), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF

[REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls.1410 a 1414) até, respetivamente, 21-01-2017 e 31-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 24-01-2017 e 31-01-2017 (fls. 2574, 2727, 2728, 3114-v, 3292 a 3298);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 08-03-2017 (fls. 1417, 1418, 1421);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 15-03-2017 (fls. 1417, 1418,1420);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1417, 1418, 1421, 1420);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 06-06-2017 (fls.1423), data posterior a 08-03-2017, isto é, até 6 semanas após o



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2574, 2727, 2728).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 06-06-2017 (fls.1422), data posterior a 15-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3292 a 3298);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1424-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-06-2017 (fls.1425), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED]

[REDACTED] Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor

[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º

[REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para

a morada [REDACTED]

(fls.1410 a 1414) até, respetivamente, 21-01-2017 e 31-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

dias 24-01-2017 e 31-01-2017 (fls. 2574, 2727, 2728, 3114-v, 3292 a 3298);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 08-03-2017 (fls. 1417, 1418, 1421);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 15-03-2017 (fls. 1417, 1418,1420);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1417, 1418, 1421,1420);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 06-06-2017 (fls. 1423), data posterior a 08-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2574, 2727, 2728).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 06-06-2017 (fls.1422), data posterior a 15-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3292 a 3298);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1424-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-06-2017 (fls.1425), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ (adiante, ██████████), titular do NIF ██████████ com o CPE n.º ██████████ e o CUI n.º ██████████ contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada ██████████ ██████████ (fls. 1429 a 1431).

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 03-03-2017, para a energia elétrica, e 24-02-2017, para o gás natural (fls. 2574, 2731 a 2735, 3114-v, 3318 a 3323).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 04-03-2017 (fls. 2574, 2731 a 2735).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 24-02-2017 (fls. 3114-v, 3318 a 3323).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1437, 1442):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 07-04-2017 (fls.1442);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 29-04-2017 (fls. 1437).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1437, 1442).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 17-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2574, 2731 a 2735).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 02-03-2017, emitida no dia 29-04-2017 (fls.1432).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1433, 1442, 1436, 1438 a 1441):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 24-02-2017, emitida no dia 05-06-2017 (fls.1433);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 11-03-2017 (fls.1435);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 07-04-2017 (fls.1442);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 10-05-2017 (fls.1436);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 05-06-2017 (fls.1438).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 05-06-2017 (fls.1439).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 05-06-2017 (fls.1440).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 24-02-2017, emitida no dia 24-10-2017 (fls.1441).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1433, 1442, 1436, 1438 a 1441).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 10-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3318 a 3323).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 23-02-2017, emitida no dia 24-10-2017 (fls.1434).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 25-05-2017, escreveu: "(...) junto envio este e-mail com o objetivo de cancelar o valor que a empresa Goldenergy está a retirar ao Sr. ██████████ visto que, neste momento, o contrato já se encontra na empresa EDP desde 09-03-2017, sendo que continua a receber cartas da Goldenergy com um valor mensal para debitar (...)" (fls.1443-v).

No dia 06-06-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1444-v, 1445):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 24-02-2017 e 02-03-2017 respetivamente que devido a*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondentes à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2574, 2731 a 2735, 3114-v, 3318 a 3323, 1437, 1433, 1442, 1436, 1438 a 1441), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

1429 a 1431) até, respetivamente, 03-03-2017 e 24-02-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 04-03-2017 e 24-02-2017 (fls. 2574, 2731 a 2735, 3114-v, 3318 a 3323);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1437, 1442);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-04-2017 (fls. 1433, 1442, 1436, 1438 a 1441);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1437, 1433, 1442, 1436, 1438 a 1441);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 29-04-2017 (fls. 1432), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2574, 2731 a 2735).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 24-10-2017 (fls. 1434), data posterior a 10-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3318 a 3323);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1443-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 06-06-2017 (fls. 1444-v, 1445), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

1429 a 1431) até, respetivamente, 03-03-2017 e 24-02-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 04-03-2017 e 24-02-2017 (fls. 2574, 2731 a 2735, 3114-v, 3318 a 3323);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1437, 1442);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-04-2017 (fls. 1433, 1442, 1436, 1438 a 1441);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1437, 1433, 1442, 1436, 1438 a 1441);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 29-04-2017 (fls.1432), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2574, 2731 a 2735).

Enviou a fatura de acerto de gás natural 24-10-2017 (fls.1434), data posterior a 10-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3318 a 3323);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1443-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 06-06-2017 (fls. 1444-v, 1445), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1447).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 24-03-2017, para a energia elétrica (fls. 2575, 2746 a 2749).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 25-03-2017 (fls. 2575, 2746 a 2749).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1449 a 1452, 1456, 1457):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 02-01-2017 e 01-05-2017, emitida no dia 04-05-2017 (fls.1456);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 02-03-2017 e 01-04-2017, emitida no dia 04-04-2017 (fls.1457);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 02-03-2017 e 01-04-2017, emitida no dia 03-05-2017 (fls.1449).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 02-01-2017 e 01-05-2017, emitida no dia 08-05-2017 (fls.1450).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1449 a 1452, 1456, 1457).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 08-05-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2575, 2746 a 2749).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

compreendido entre 02-01-2017 e 23-03-2017, emitida no dia 30-05-2017 (fls.1453).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 23-05-2017, escreveu: "(...) *No dia 15-03-2017, dirigi-me a um agente EDP, com o intuito de proceder à mudança de comercializador, uma vez que estava descontente com a anterior comercializadora, a Goldenergy. Porém a Goldenergy continua a emitir faturas, mesmo não sendo atualmente seu cliente, no mesmo período que a EDP, sentindo-me lesado (...)*" (fls.1458-v).

No dia 25-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1459-v, 1460):

"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de eletricidade formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 23.03.2017.

No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2575, 2746 a 2749, 1449 a 1452, 1456, 1457), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1447) até, 24-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição 25-03-2017 (fls. 2575, 2746 a 2749);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 08-05-2017 (fls. 1449 a 1452, 1456, 1457);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1449 a 1452, 1456, 1457);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 30-05-2017 (fls. 1453), data posterior a 08-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2575, 2746 a 2749).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1458-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 25-05-2017 (fls. 1459-v, 1460), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1447) até, 24-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição 25-03-2017 (fls. 2575, 2746 a 2749);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 08-05-2017 (fls. 1449 a 1452, 1456, 1457);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1449 a 1452, 1456, 1457);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 30-05-2017 (fls. 1453), data posterior a 08-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2575, 2746 a 2749).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1458-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 25-05-2017 (fls. 1459-v, 1460), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ (adiante, ██████████), titular do NII ██████████ com o CPE n.º ██████████ e o CUI n.º ██████████ contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada ██████████ ██████████ (fls. 1462 a 1464).

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 03-03-2017, para a energia elétrica, e 22-02-2017, para o gás natural (fls. 2575,2753 a 2757, 3938,3941 a 3950).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 04-03-2017 (fls. 2575, 2753 a 2757).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a comercializadora foi comunicada à Goldenergy no dia 23-02-2017 (fls. 3938, 3941 a 3950).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1468, 1470):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 07-04-2017 (fls.1468);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 29-04-2017 (fls.1470).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1468, 1470).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 17-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2575,2753 a 2757).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 02-03-2017, emitida no dia 30-04-2017 (fls. 1465).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1467 a 1469, 1471 a 1473):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 11-03-2017 (fls.1467);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 07-04-2017 (fls.1468);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 07-04-2017 (fls.1469);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 24-05-2017 (fls. 1471).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 24-05-2017 (fls. 1472).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 24-05-2017 (fls. 1473).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a comercializadora (fls. 1467 a 1469, 1471 a 1473).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 07-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3938, 3941 a 3950).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 23-02-2017, emitida no dia 24-05-2017 (fls. 1466).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 23-05-2017, escreveu: *"(...) Tinha contrato de fornecimento de Gás Natural e de Eletricidade com a empresa Goldenergy, em finais de fevereiro de 2017 foi realizado um contrato com a EDP para fornecimento de gás natural e eletricidade (...) Fui contactado pela Goldenergy para confirmação do fim desse mesmo contrato, e apesar do fim do contrato continua a realizar o envio de faturas. (...)"* (fls.1474-v).

No dia 26-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1475-v, 1476):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 23.02.2017 e 02.03.2017 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2575, 2753 a 2757, 3938, 3941 a 3950, 1468 a 1473), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1462 a 1463) até, respetivamente, 03-03-2017 e 23-02-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 04-03-2017 e 23-02-2017 (fls. 2575, 2753 a 2757 3938,3941 a 3950);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1468, 1470);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 07-04-2017 (fls.1467 a 1469, 1471 a 1473);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1468 a 1473);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 30-04-2017 (fls. 1465), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2575, 2753 a 2757).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 24-05-2017 (fls. 1466), data posterior a 07-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3938, 3941 a 3950);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1474-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 26-05-2017 (fls. 1475-v, 1476), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1462 a 1463) até, respetivamente, 03-03-2017 e 23-02-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 04-03-2017 e 23-02-2017 (fls. 2575, 2753 a 2757 3938,3941 a 3950);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1468, 1470);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 07-04-2017 (fls.1467 a 1469, 1471 a 1473);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1468 a 1473);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 30-04-2017 (fls. 1465), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2575, 2753 a 2757).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 24-05-2017 (fls. 1466), data posterior a 07-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3938, 3941 a 3950);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1474-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 26-05-2017 (fls. 1475-v, 1476), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1478 a 1480).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 17-03-2017, (fls. 4128, 4166 a 4172).

A ativação do contrato de **fornecimento de gás natural** celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 28-03-2017 (fls. 4128, 4166 a 4172).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação referente a períodos em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1481, 1484, 1487, 1488):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017 (período de faturação em que, parcialmente, não forneceu a consumidora), emitida no dia 08-04-2017 (fls. 1481);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 11-05-2017 (fls. 1484);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017 (período de faturação em que, parcialmente, não forneceu a consumidora), emitida no dia 23-05-2017 (fls. 1487);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 23-05-2017 (fls. 1488).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1481, 1484, 1487, 1488).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 10-05-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 4128, 4166 a 4172).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 16-03-2017, emitida no dia 23-05-2017 (fls. 1486).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 17-05-2017, escreveu: “(...) No dia 16 de Março de 2017 mudei de fornecedor de luz e gás. Mudei da Goldenergy para a EDP. No entanto, continuo a receber facturas de gás da Goldenergy indevidamente (...)” (fls. 1489-v).

No dia 24-05-2015, a Goldenergy respondeu, referindo que devido a limitações informáticas não tinha tido possibilidade de proceder à emissão atempada da fatura, lamentando o sucedido. (fls. 1490-v):

A Goldenergy não emitiu uma única fatura de acerto final no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 1481, 1484, 1486, 1487, 1488, 4128, 4166 a 4172).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 1481, 1484, 1486, 1487, 1488, 4128, 4166 a 4172), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3967, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] até

17-03-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada pela REN Gasodutos no dia 28-03-2017 (fls. 4128, 4166 a 4172);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-05-2017 (fls. 4128, 4166 a 4172);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1481, 1484, 1487, 1488);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 23-05-2017 (fls. 1486), data posterior a 10-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 4128, 4166 a 4172);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1489-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 24-05-2017 (fls. 1490-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3967, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] até 17-03-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada pela REN Gasodutos no dia 28-03-2017 (fls. 4128, 4166 a 4172);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-05-2017 (fls. 4128, 4166 a 4172);

Enviou à consumidora para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1481, 1484, 1487, 1488);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 23-05-2017 (fls. 1486), data posterior a 10-05-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 4128, 4166 a 4172);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1489-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 24-05-2017 (fls. 1490-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1497 a 1500, 1501).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 08-03-2017, para a energia elétrica, e 03-03-2017, para o gás natural (fls. 2575, 2274, 3114-v, 3328 a 3334).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 09-03-2017 (fls. 2575, 2274).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 03-03-2017 (fls. 3114-v, 3328 a 3334).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1501, 1514):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 09-04-2017 (fls.1501);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 10-05-2017 (fls.1514).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1501, 1514).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 21-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2575, 2274).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 07-03-2017, emitida no dia 10-05-2017 (fls.1504).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1501, 1503, 1505, 1510, 1511):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 09-04-2017 (fls.1501);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 09-05-2017, emitida no dia 10-05-2017 (fls.1503);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 09-05-2017 (fls.1505);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 10-05-2017 (fls.1510);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2017 e 30-04-2017, emitida no dia 10-05-2017 (fls.1511).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1501, 1503, 1505, 1510, 1511).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não recebeu a referida fatura até ao dia 17-04-2017 nem até à data dos factos (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3328 a 3334).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 05-05-2017, escreveu: "(...) *Mudei de comercializador de gás/eletricidade (mudei da Goldenergy para a Endesa). Referente ao mês de março, recebi para pagamento duas faturas: do anterior comercializador e uma do novo (...)*" (fls.1518-v).

No dia 11-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1519-v, 1520):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 09.05.2017 e 07.03.2017 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2575, 2274, 3114-v, 3328 a 3334, 1501, 1514, 1501, 1503, 1505, 1510, 1511), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1497 a 1500) até,

respetivamente, 08-03-2017 e 03-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 09-03-2017 e 03-03-2017 (fls. 2575, 2274, 3114-v, 3328 a 3334);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 21-04-2017 (fls. 1501, 1514);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1501, 1503, 1505, 1510, 1511);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1501, 1514, 1501, 1503, 1505, 1510, 1511);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 10-05-2017 (fls.1504), data posterior a 21-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2575, 2274).

Não enviou a fatura de acerto de gás natural até à presente data;

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1518-v) relativas a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 11-05-2017 (fls. 1519-v, 1520), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1497 a 1500) até,

respetivamente, 08-03-2017 e 03-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 09-03-2017 e 03-03-2017 (fls. 2575, 2274, 3114-v, 3328 a 3334);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 21-04-2017 (fls. 1501, 1514);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1501, 1503, 1505, 1510, 1511);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1501, 1514, 1501, 1503, 1505, 1510, 1511);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 10-05-2017 (fls.1504), data posterior a 21-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2575, 2274).

Não enviou a fatura de acerto de gás natural até à presente data;

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1518-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 11-05-2017 (fls. 1519-v, 1520), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1523 a 1528).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 26-02-2017, para a energia elétrica, e 10-03-2017, para o gás natural (fls. 2575, 2784, 3114-v, 3358 a 3362).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 28-02-2017 (fls. 2575, 2784).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 10-03-2017 (fls. 3114-v, 3358 a 3362).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1529, 1531, 1535, 1548, 1549):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 09-04-2017 (fls.1529);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 29-02-2017, emitida no dia 09-05-2017 (fls.1531);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 14-03-2017 (fls.1535);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 01-28-2017, emitida no dia 09-05-2017 (fls.1548).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 09-05-2017 (fls.1549).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1529, 1531, 1535, 1548, 1549).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 12-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2575, 2784).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 25-02-2017, emitida no dia 09-05-2017 (fls.1532).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1529, 1550):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 09-04-2017 (fls.1529);  
Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 08-05-2017 (fls.1550).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1529, 1550).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 24-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3358 a 3362).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 10-03-2017, emitida no dia 08-05-2017 (fls.1534).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 04-05-2017, escreveu: "(...) Recebi uma fatura da Goldenergy com o mesmo período de faturação que a Endesa (...)” (fls. 1552).

No dia 12-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1553):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 10.03.2017 e 25.02.2017 respetivamente e que devido a*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

*limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2575, 2784, 3114-v, 3358 a 3362, 1529, 1531, 1535, 1548, 1549, 1550), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural o consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1523 a 1528) até, respetivamente, 26-02-2017 e 10-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 28-02-2017 e 10-03-2017 (fls. 2575, 2784, 3114-v, 3358 a 3362);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 12-04-2017 (fls. 1529, 1531, 1535, 1548, 1549);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 24-04-2017 (fls. 1529, 1550);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1529, 1531, 1535, 1548, 1549, 1529, 1550);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 09-05-2017 (fls. 1532), data posterior a 12-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2575, 2784).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 08-05-2017 (fls.1534), data posterior a 24-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3358 a 3362);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1552) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 12-05-2017 (fls. 1553), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural o consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1523 a 1528) até, respetivamente, 26-02-2017 e 10-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 28-02-2017 e 10-03-2017 (fls. 2575, 2784, 3114-v, 3358 a 3362);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 12-04-2017 (fls. 1529, 1531, 1535, 1548, 1549);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 24-04-2017 (fls. 1529, 1550);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1529, 1531, 1535, 1548, 1549, 1529, 1550);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 09-05-2017 (fls.1532), data posterior a 12-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2575, 2784).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 08-05-2017 (fls.1534), data posterior a 24-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3358 a 3362);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1552) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 12-05-2017 (fls. 1553), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

**Do contrato celerado com** [REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]  
[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º  
[REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED]  
contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás  
natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls.1555 a 1557).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo  
contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a  
Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo,  
respetivamente nos dias 01-03-2017, para a energia elétrica, e 09-03-  
2017, para o gás natural (fls. 2576, 2788 a 2794, 3114-v, 3368 a 3374).

A ativação do contrato de **fornecimento de energia elétrica**  
celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 02-03-  
2017 (fls. 2576, 2788 a 2794, 3114-v, 3368 a 3374).

A ativação do contrato de **fornecimento de gás natural** celebrado  
com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 09-03-2017 (fls.  
3114-v, 3368 a 3374).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1562, 1561):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 06-04-2017 (fls. 1562);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 29-04-2017 (fls. 1561).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1562, 1561).

Nem recebeu a referida fatura de rescisão de energia elétrica até ao dia 17-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2576, 2788 a 2794).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 29-04-2017 (fls. 1564).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1562, 1559):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 06-04-2017 (fls. 1562);  
Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 05-05-2017 (fls. 1559).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1562, 1559).

Nem recebeu a referida fatura de rescisão de gás natural até ao dia 21-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3368 a 3374).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 09-03-2017, emitida no dia 05-05-2017 (fls. 1563).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A consumidora reclamou da situação, designadamente, desde o dia 03-05-2017 (fls. 1566 a 1585).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2576, 2788 a 2794, 3114-v, 3368 a 3374, 1559,1562, 1561), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.1555

a 1557) até, respetivamente, 01-03-2017 e 09-03-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 02-03-2017 e 09-03-2017 (fls. 2576, 2788 a 2794, 3114-v, 3368 a 3374);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1562, 1561);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 21-04-2017 (fls. 1562, 1559);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1562, 1559, 1561);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 29-04-2017 (fls.1564), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2576, 2788 a 2794).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 05-05-2017 (fls.1563), data posterior a 21-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3368 a 3374).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.1555 a 1557) até, respetivamente, 01-03-2017 e 09-03-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 02-03-2017 e 09-03-2017 (fls. 2576, 2788 a 2794, 3114-v, 3368 a 3374);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1562, 1561);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 21-04-2017 (fls. 1562, 1559);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1562, 1559, 1561);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 29-04-2017 (fls.1564), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2576, 2788 a 2794).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 05-05-2017 (fls.1563), data posterior a 21-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3368 a 3374).

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada Urb. [REDACTED] (fls. 1594 a 1596).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 03-02-2017, para o gás natural (fls. 3114-v, 3383 a 3388).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 03-02-2017 (fls. 3114-v, 3383 a 3388).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1599 A 1601, 1610, 1611):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 28-02-2017, emitida no dia 11-03-2017 (fls. 1599 a 1600);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 08-04-2017 (fls. 1601).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 28-02-2017, emitida no dia 09-05-2017 (fls. 1610).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 09-05-2017 (fls. 1611).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1599 a 1601, 1610, 1611).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 20-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3383 a 3388).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 03-02-2017, emitida no dia 09-05-2017 (fls. 1598).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 02-05-2017, escreveu: “(...) Já sou cliente EDP desde 31-01-2017, sai da Goldenergy pois o atendimento e a faturação são ineficazes. Recebi faturas para pagar e faturas para receber e sei que devo uma fatura, o problema é que estou baralhado com esta dupla faturação (...)” (fls. 1612).

No dia 10-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1613):

“(...) Cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 03.02.2017 e 08.02.2017 respetivamente.

No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondentes à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3114-v, 3383 a 3388, 1599 a 1601, 1610, 1611), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1594 a 1596) até, 03-02-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 03-02-2017 (fls. 3114-v, 3383 a 3388);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 20-03-2017 (fls. 1599 a 1601, 1610, 1611);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1599 a 1601, 1610, 1611);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 09-05-2017 (fls. 1598), data posterior a 20-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3383 a 3388);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1612) relativas a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 10-05-2017 (fls. 1613), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1594 a 1596) até, 03-02-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 03-02-2017 (fls. 3114-v, 3383 a 3388);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 20-03-2017 (fls. 1599 a 1601, 1610, 1611);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1599 a 1601, 1610, 1611);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 09-05-2017 (fls. 1598), data posterior a 20-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3383 a 3388);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1612) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 10-05-2017 (fls. 1613), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls.1616, 1617).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 29-05-2016, para a energia elétrica, e 25-10-2016, para o gás natural (fls. 2576, 2813 a 2817, 3114-v, 3390 a 3398).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 31-05-2016 (fls. 2576, 2813 a 2817,).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 25-10-2016 (fls. 3114-v, 3390 a 3398).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1620 a 1626, 1628):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 18-08-2016 (fls.1624);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 20-07-2016 (fls.1625);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 19-06-2016 (fls.1626);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 18-09-2016 (fls.1628);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2016 e 30-06-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls.1620).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls.1621).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls.1622).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls.1623).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1620 a 1626, 1628).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 13-07-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2576, 2813 a 2817).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 28-05-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 1619).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1624 a 1628):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 18-08-2016 (fls.1624);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 20-07-2016 (fls.1625);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 19-06-2016 (fls.1626);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 18-10-2016 (fls.1627);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 18-09-2016 (fls.1628).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1624 a 1628).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 07-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3390 a 3398).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 25-10-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls.1618).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 29-04-2017, escreveu: *"(...) A situação remota a Maio de 2016 quando deixei de ser cliente no fornecimento de eletricidade deste comercializador na data de 29-05-2016. Uma vez que mantive o fornecimento de gás na Goldenergy, a faturação foi enviada incorretamente durante alguns meses com fornecimento de ambos os serviços (eletricidade e gás) e por não estar devidamente elucidada, realizei o pagamento. Meses mais tarde quando dou conta que estava a pagar em simultâneo o fornecimento de eletricidade na Goldenergy e na EDP Comercial (...)"* (fls. 1629).

No dia 16-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1630):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 25.10.2016 e 28.05.2016 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondente à rescisão do contrato*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

*tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2576, 2813 a 2817, 3114-v, 3390 a 3398, 1620 a 1628), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED] (fls.1616, 1617) até, respetivamente, 29-05-2016 e 25-10-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 31-05-2016 e 25-10-2016 (fls. 2576, 2813 a 2817, 3114-v, 3390 a 3398);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 13-07-2016 (fls. 1620 a 1626, 1628);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 07-12-2016 (fls. 1624 a 1628);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1620 a 1628);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 26-01-2017 (fls. 1619), data posterior a 13-07-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2576, 2813 a 2817).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-01-2017 (fls.1618), data posterior a 07-12-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3390 a 3398);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1629) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 16-05-2017 (fls. 1630), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (fls.1616, 1617) até, respetivamente, 29-05-2016 e 25-



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

10-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 31-05-2016 e 25-10-2016 (fls. 2576, 2813 a 2817, 3114-v, 3390 a 3398);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 13-07-2016 (fls. 1620 a 1626, 1628);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 07-12-2016 (fls. 1624 a 1628);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1620 a 1628);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 26-01-2017 (fls. 1619), data posterior a 13-07-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2576, 2813 a 2817).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-01-2017 (fls.1618), data posterior a 07-12-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3390 a 3398);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1629) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 16-05-2017 (fls. 1630), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Do contrato celerado com [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1670 a 1671).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 26-11-2016, para a energia elétrica, e 31-12-2016, para o gás natural (fls. 2576, 2577, 2825 a 2828, 3115, 3437 a 3443).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 26-11-2016 (fls. 2576, 2577, 2825 a 2828).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 31-12-2016 (fls. 3115, 3437 a 3443).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1672, 1675, 1677, 1678):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 12-12-2016 (fls.1672);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 18-01-2017 (fls.1675);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls. 1677).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls. 1678).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1672, 1675, 1677, 1678).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 09-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2576, 2577, 2825 a 2828).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-11-2016 e 25-11-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls. 1673).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1676, 1680):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 18-02-2017 (fls. 1676);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 26-02-2017 (fls. 1680).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1676, 1680).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 13-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3415, 3437 a 3443).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 26-02-2017 (fls.1674).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 17-04-2017, escreveu: "(...) O assunto que me traz aqui são reembolsos que a Goldenergy me deve de pagamentos de faturas que fiz em duplicado aquando da mudança de comercializador (...)" (fls.1681).

No dia 08-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1693):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 31.12.2016 e 25.11.2016 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2576, 2577, 2825 a 2828, 3115, 3437 a 3443, 1672, 1675 a 1678 1680), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED]  
”), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED]  
e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls. 1670 a

1671) até, respetivamente, 26-11-2016 e 31-12-2016, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 26-11-2016 e 31-12-2016 (fls. 2576, 2577, 2825 a 2828, 3115, 3437 a 3443);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 09-01-2017 (fls. 1672, 1675, 1677, 1678);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-02-2017 (fls. 1676, 1680);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1672, 1675 a 1678, 1680);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 05-02-2017 (fls.1673), data posterior a 09-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2576, 2577, 2825 a 2828).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-02-2017 (fls.1674) data posterior a 13-02-2017, isto é, até 6 semanas após o



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3437 a 3443);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1681) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 08-05-2017 (fls.1693), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED]  
"), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED]  
e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1670 a 1671) até, respetivamente, 26-11-2016 e 31-12-2016, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 26-11-2016 e 31-12-2016 (fls. 2576, 2577, 2825 a 2828, 3115, 3437 a 3443);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 09-01-2017 (fls. 1672, 1675, 1677, 1678);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-02-2017 (fls. 1676, 1680);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1672, 1675 a 1678, 1680);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 05-02-2017 (fls.1673), data posterior a 09-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2576, 2577, 2825 a 2828).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-02-2017 (fls.1674) data posterior a 13-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3437 a 3443);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1681) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 08-05-2017 (fls.1693), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1696).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente no dia 01-03-2017, para a energia elétrica e no dia 03-03-2017, para o gás natural. (fls. 2577, 2832 a 2836, 3118, 3452 a 3466).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 02-03-2017 (fls. 2577, 2832 a 2836).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 09-03-2017 (fls. 3118, 3452 a 3466).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1702, 1704):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 27-02-2017 e 26-03-2017, emitida no dia 29-03-2017 (fls.1702);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 27-02-2017 e 26-02-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1704).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1702, 1704).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 17-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2577, 2832 a 2836).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 27-02-2017 e 28-02--2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1705).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1676, 1680):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 27-02-2017 e 26-03-2017, emitida no dia 29-03-2017 (fls.1702);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 27-02-2017 e 26-03-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls. 1703).

██████████ não recebeu a fatura de rescisão nem até ao dia 21-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3118, 3452 a 3466).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 20-04-2017, escreveu: "(...) *Recebida por via eletrónica a fatura acima referenciada, verifiquei que está incorreta, pois não foi tomada em consideração aquando da sua elaboração, a mudança de comercializador para a Endesa (...).*" (fls.1707).

No dia 26-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1708):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 09.03.2017 e 28.02.2017 respetivamente.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2577, 2832 a 2836, 1702 a 1704, 3118, 3452 a 3466), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964 3966 e 3968);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1696) até, 01-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informado respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 02-03-2017 e 09-03-2017 (fls. 2577, 2832 a 2836, 3118, 3452 a 3466);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1702 a 1704);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 21-04-2017 (fls. 3118, 3452 a 3466);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1702, 1704);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 20-04-2017 (fls.1705), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2577, 2832 a 2836).

Não enviou a fatura de acerto de gás natural até ao dia 21-04-2017 (fls. 3118, 3452 a 3466), isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador, nem em momento posterior, pelo menos até 31-01-2018 (fls. 976 a 987);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1707) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 26-04-2017 (fls. 1708), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1696)

até, 01-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informado respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 02-03-2017 e 09-03-2017 (fls. 2577, 2832 a 2836, 3118, 3452 a 3466);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-04-2017 (fls. 1702 a 1704);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 21-04-2017 (fls. 3118, 3452 a 3466);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1702, 1704);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 20-04-2017 (fls.1705), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2577, 2832 a 2836).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou a fatura de acerto de gás natural até ao dia 21-04-2017 (fls. 3118, 3452 a 3466), isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador, nem em momento posterior, pelo menos até 31-01-2018 (fls. 976 a 987);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1707) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 26-04-2017 (fls. 1708), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]  
[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º  
[REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de  
energia elétrica para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls.1718).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 08-03-2017, para a energia elétrica (fls. 2577, 2846).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 09-03-2017 (fls. 2577, 2846).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1719 a 1721):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 20-02-2017 e 20-03-2017, emitida no dia 23-03-2017 (fls. 1720);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 20-02-2017 e 07-03-2017, emitida no dia 21-04-2017 (fls. 1721);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 20-02-2017 e 07-03-2017, emitida no dia 24-04-2017 (fls.1718).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 20-02-2017 e 20-03-2017, emitida no dia 21-04-2017 (fls.1719).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1719 a 1721).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 21-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2577, 2846).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 20-02-2017 e 07-03-2017, emitida no dia 24-04-2017 (fls.1722).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2577, 2846, 1719 a 1721), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1718) até, 08-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 09-03-2017 (fls. 2577, 2846);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 21-04-2017 (fls. 1719 a 1721);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1719 a 1721);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 24-04-2017 (fls.1722), data posterior a 21-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2577, 2846).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1718) até, 08-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 09-03-2017 (fls. 2577, 2846);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 21-04-2017 (fls. 1719 a 1721);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1719 a 1721);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 24-04-2017 (fls.1722), data posterior a 21-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2577, 2846).

Do contrato celerado com M [REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]),  
titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED]  
contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a  
morada [REDACTED] (fls. 1730  
a 1732).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo  
contrato de fornecimento de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no  
dia 06-07-2016, para o gás natural (fls. 3115, 3480 a 3485).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado  
com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 06-07-2016 (fls.  
3115, 3480 a 3485).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas  
de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não  
fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1733 a 1737, 1739 a 1751):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 18-08-2016 (fls. 1733);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 15-01-2017 (fls.1734).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 12-02-2017 (fls.1735).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 10-03-2017 (fls.1736).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 07-04-2017 (fls.1737).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 18-09-2016 (fls.1739).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 11-12-2016 (fls.1740).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 12-11-2016 (fls.1741).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 22-10-2016 (fls.1742).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1743).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1744).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1745).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1746).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1747).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1748).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1749).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1750).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1751).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1733 a 1737, 1739 a 1751).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 18-08-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 315, 3480 a 3485).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 06-07-2016, emitida no dia 26-04-2017 (fls.1738).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 06-02-2017, escreveu: "(...) *Acontece que, fiz contrato com a empresa Endesa a 6/7/2016, a qual responsabilizou-se de tratar de tudo o necessário da transferência da empresa Goldenergy, para a empresa Endesa.(...)*" (fls. 1753).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

No dia 27-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1752):

*“(...) Cumpre-nos ainda informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 06-07-2017.*

*No seguimento informamos que a fatura nº [REDACTED] de 26-04-2017 (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato e contempla ainda uma substituição de contador, que ocorreu a 17-05-2016. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3115, 3480 a 3485, 1733 a 1737, 1739 a 1751), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1730 a 1732) até, 06-07-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 06-07-2016 (fls. 3115, 3480 a 3485);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 18-08-2016 (fls. 1733 a 1737, 1739 a 1751);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1733 a 1737, 1739 a 1751);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-04-2017 (fls.1738), data posterior a 18-08-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3480 a 3485);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1753) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 27-04-2017 (fls.1752), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1730 a 1732) até, 06-07-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 06-07-2016 (fls. 3115, 3480 a 3485);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 18-08-2016 (fls. 1733 a 1737, 1739 a 1751);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1733 a 1737, 1739 a 1751);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-04-2017 (fls.1738), data posterior a 18-08-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 348o a 3485);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1753) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 27-04-2017 (fls.1752), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do primeiro contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1766, 1767).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 29-09-2016, para o gás natural (fls. 3115, 3493 a 3509).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 29-09-2016 (fls. 3115, 3493 a 3509).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1769): Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 27-09-2016 e 26-10-2016, emitida no dia 07-12-2016 (fls.1769).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls.1769).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 11-11-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3493 a 3509).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

corresponde à Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 27-09-2016 e 28-09-2016, emitida no dia 07-12-2016 (fls.1768).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 315, 3493 a 3509, 1769), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1766, 1767) até, 29-09-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 29-09-2016 (fls. 315, 3493 a 3509);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 11-11-2016 (fls. 1769);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1769);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 7-12-2016 (fls.1768) data posterior a 11-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3493 a 3509).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1766, 1767) até, 29-09-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 29-09-2016 (fls. 3493 a 3509);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 11-11-2016 (fls. 1769);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1769);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 7-12-2016 (fls.1768) data posterior a 11-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3493 a 3509).

**Do segundo contrato celerado com [REDACTED]**





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]) NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1776).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 08-02-2017, para o gás natural (fls. 3115, 3515).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 08-02-2017 (fls. 3115, 3515).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1776, 1777, 1779, 1780):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 23-01-2017 e 22-02-2017, emitida no dia 25-02-2017 (fls. 1776);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 23-02-2017 e 22-03-2017, emitida no dia 25-03-2017 (fls. 1777);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 23-02-2017 e 22-03-2017, emitida no dia 21-04-2017 (fls. 1779);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 23-01-2017 e 22-02-2017, emitida no dia 21-04-2017 (fls. 1780).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1776, 1777, 1779, 1780).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 23-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3515).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 23-01-2017 e 07-02-2017, emitida no dia 21-04-2017 (fls.1778).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 18-04-2017, escreveu: "(...) Desde o dia 08-02-2017 que sou cliente de gás na empresa EDP Comercial, mas desde então a Goldenergy continua a emitir me faturas (...)" (fls.1781-v).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

No dia 21-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1782-v, 1783):

*“Face ao exposto que no que concerne ao contrato n.º [REDACTED] para o fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 07.02.2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente. Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3115, 3515, 1776, 1777, 1779, 1780), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1776) até, 08-02-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 08-02-2017 (fls. 3115, 3515);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 23-03-2017 (fls. 1776, 1777, 1779, 1780);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1776, 1777, 1779, 1780);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-04-2017 (fls.1978), data posterior a 23-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3515);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1781-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-04-2017 (fls. 1782-v, 1783), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1776) até, 08-02-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 08-02-2017 (fls. 315, 3515);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 23-03-2017 (fls. 1776, 1777, 1779, 1780);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1776, 1777, 1779, 1780);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-04-2017 (fls.1978), data posterior a 23-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3515);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1781-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-04-2017 (fls. 1782-v, 1783), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1785 a 1790).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 26-09-2016, para a energia elétrica, e 04-03-2017, para o gás natural (fls. 3977, 4008 a 4010, 4128, 4173 a 4181).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 27-09-2016 (fls. 3977, 4008 a 4010).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 03-03-2017 (fls. 4128, 4173 a 4181).

██████████ não recebeu a fatura de rescisão do contrato de fornecimento de energia elétrica até ao dia 09-11-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 3977, 4008 a 4010).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de energia elétrica e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 25-09-2016, emitida no dia 03-03-2017 (fls. 1791).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação referente a períodos em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1793 e 1794):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017 (período de faturação em que, parcialmente, já não fornecia o consumidor), emitida no dia 09-04-2017 (fls. 1793);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls. 1794).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1793 e 1794).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 17-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de gás natural) (fls. 4128, 4173 a 4181).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 04-03-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls. 1792).

██████████ em nome do consumidor, reclamou da situação, designadamente quando, no dia 12-04-2017, escreveu: "(...) *Sou cliente da EDP desde 4/3/17 e recebi hoje uma fatura do distribuidor anterior – Goldenergy (...) Agora pago gás a 2 distribuidores? (...)*" (fls. 1796).

No dia 24-04-2017, a Goldenergy respondeu, referindo que havia anulado faturação com datas posteriores à mudança e procedendo à emissão da fatura de acerto (fls. 1795).

A Goldenergy não emitiu uma única fatura de acerto final no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador ou do conhecimento dessa mudança (fls. 1791 a 1794, 3977, 4008 a 4010, 4128, 4173 a 4181).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 1791 a 1794, 3977, 4008 a 4010, 4128, 4173 a 4181), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1785 a 1790) até, respetivamente, 26-09-2016 e 04-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 27-09-2016 e 03-03-2017 (fls. 3977, 4008 a 4010, 4128, 4173 a 4181);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 09-11-2016 (fls. 3977, 4008 a 4010);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 17-04-2017 (fls. 4128, 4173 a 4181);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1793 e 1794);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 20-04-2017 (fls. 1792), data posterior a 09-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3977, 4008 a 4010).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 20-04-2017 (fls. 1792), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4128, 4173 a 4181);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1796) relativas a períodos em que já não era fornecedor, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 24-04-2017 (fls. 1795), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

1785 a 1790) até, respetivamente, 26-09-2016 e 04-03-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 27-09-2016 e 03-03-2017 (fls. 3977, 4008 a 4010, 4128, 4173 a 4181);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 09-11-2016 (fls. 3977, 4008 a 4010);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 17-04-2017 (fls. 4128, 4173 a 4181);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1793 e 1794);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 20-04-2017 (fls. 1792), data posterior a 09-11-2016, isto é, até 6 semanas após o



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3977, 4008 a 4010).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 20-04-2017 (fls. 1792), data posterior a 17-04-2017, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4128, 4173 a 4181);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1796) relativas a períodos em que já não era fornecedor, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 24-04-2017 (fls. 1795), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]),  
titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED]  
contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 986).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 01-03-2017, para o gás natural (fls. 3115, 3552 a 3563).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 01-03-2017 (fls. 3115, 3552 a 3563).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1807, 1808):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 07-04-2017 (fls.1807);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls. 1808).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1807, 1808).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 13-04-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3552 a 3563).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 01-03-2017, emitida no dia 20-04-2017 (fls.1806).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 12-04-2017, escreveu: "(...) Solicito que me informem, qual o motivo de estar a receber faturas dos contratos: [REDACTED] e [REDACTED] referentes a período de 1 a 31 de março. Quando no dia 24 de Fevereiro enviei mail a cancelar os mesmos, e no próprio dia carta registada com aviso de receção (...)" (fls. 1827-v).

No dia 22-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1828-v, 1829):

*"Face ao exposto que respeitante ao contrato n.º [REDACTED] para o fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 01.03.2017.*

*Informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3115, 3552 a 3563, 1807, 1808), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 986,

Ficheiro Informático n.º39) até, 01-03-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 01-03-2017 (fls. 3115, 3552 a 3563);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-04-2017 (fls. 1807, 1808);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1807, 1808);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 20-04-2017 (fls.1806), data posterior a 13-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3552 a 3563).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1827-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 22-04-2017 (fls.1828-v, 1829), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 986,

Ficheiro Informático n.º39) até, 01-03-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 01-03-2017 (fls. 3115, 3552 a 3563);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-04-2017 (fls. 1807, 1808);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1807, 1808);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 20-04-2017 (fls.1806), data posterior a 13-04-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3552 a 3563).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1827-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 22-04-2017 (fls.1828-v, 1829), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ (adiante, ██████████), titular do NIF ██████████ com o CPE n.º ██████████ contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada ██████████ (fls.1848).

██████████ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 20-01-2017, para a energia elétrica (fls. 2578, 2877 a 2781).

A ativação do contrato de **fornecimento de energia elétrica** celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 21-01-2017 (fls. 2578, 2877 a 2781).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de energia elétrica** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1849, 1850, 1852, 1853):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-01-2017 e 13-02-2017, emitida no dia 16-02-2017 (fls.1852);

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

compreendido entre 14-02-2017 e 13-03-2017, emitida no dia 16-03-2017 (fls.1853);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-01-2017 e 13-02-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls.1849).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-02-2017 e 13-03-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls.1850).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1849, 1850, 1852, 1853).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 06-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2578, 2877 a 2781).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 14-01-2017 e 19-01-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls.1851).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 05-04-2017, escreveu: "(...) Venho reclamar por este meio contra a empresa Goldenergy, pois desde o dia 20 de janeiro de 2017, que sou



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*cliente da comercializadora EDP Comercial, e a Goldenergy continua a emitir faturas para pagar. (...)" (fls. 1854-v).*

No dia 17-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1855):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de energia elétrica formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 19.01.2017 tendo sido emitida a fatura nº [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2578, 2877 a 2781, 1849, 1850, 1852, 1853), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.1848) até, 20-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 21-01-2017 (fls. 2578, 2877 a 2781);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-03-2017 (fls. 1849, 1850, 1852, 1853);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1849, 1850, 1852, 1853);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls.1851), data posterior a 06-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2578, 2877 a 2781).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1854-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 17-04-2017 (fls.1855), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.1848) até, 20-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 21-01-2017 (fls. 2578, 2877 a 2781);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-03-2017 (fls. 1849, 1850, 1852, 1853);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1849, 1850, 1852, 1853);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls.1851), data posterior a 06-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2578, 2877 a 2781).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1854-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 17-04-2017 (fls.1855), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED]



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

[REDACTED]  
[REDACTED] fls. 1858, 1859).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 11-01-2017, para a energia elétrica, e 03-01-2017, para o gás natural (fls. 2578, 2894 a 2898, 3315, 3611 a 3614).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 12-01-2017 (fls. 2578, 2894 a 2898).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 03-01-2017 (fls. 3315, 3611 a 3614).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1683): Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 16-02-2017 (fls. 1863).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1683).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 24-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2578, 2894 a 2898).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 10-01-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls.1861).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1860, 1863, 1865 a 1867):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 09-04-2017 (fls.1860);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 16-02-2017 (fls. 1863);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 12-04-2017 (fls.1865);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 12-04-2017 (fls.1866);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 12-04-2017 (fls.1867).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1860, 1863, 1865 a 1867).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 15-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3315, 3611 a 3614).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 03-01-2017, emitida no dia 12-04-2017 (fls.1862).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 06-04-2017, escreveu: "(...)Venho por este meio reclamar os pagamentos em duplicado de luz e gás. Informo também que desde o dia 11-01-2017, que sou cliente da EDP, e gás dia 03-01-2017 (...)" (fls.1868).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2578, 2894 a 2898, 3315, 3611 a 3614, 1860, 1863, 1865 a 1867), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1858, 1859) até, respetivamente, 11-01-2017 e 03-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 12-01-2017 e 03-01-2017 (fls. 2578, 2894 a 2898, 3315, 3611 a 3614);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 24-02-2017 (fls.1863);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 15-02-2017 (fls. 1860, 1863, 1865 a 1867);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1860, 1863, 1865 a 1867);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls.1861), data posterior a 24-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2578, 2894 a 2898).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 12-04-2017 (fls.1862), data posterior a 15-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3315, 3611 a 3614);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1868-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1858, 1859) até, respetivamente, 11-01-2017 e 03-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 12-01-2017 e 03-01-2017 (fls. 2578, 2894 a 2898, 3315, 3611 a 3614);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 24-02-2017 (fls.1863);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 15-02-2017 (fls. 1860, 1863, 1865 a 1867);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1860, 1863, 1865 a 1867);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls.1861), data posterior a 24-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2578, 2894 a 2898).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 12-04-2017 (fls.1862), data posterior a 15-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3315, 3611 a 3614);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1868-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1872, 1873).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

██████████ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 22-01-2017, para a energia elétrica, e 27-01-2017, para o gás natural (fls. 2578, 2903, 3115, 3618 a 3621).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 24-01-2017 (fls. 2578, 2903,).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 27-01-2017 (fls. 3115, 3618 a 3621).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 1875, 1878):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 22-08-2016 e 21-02-2017, emitida no dia 24-02-2017 (fls. 1878);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 22-08-2016 e 21-02-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls.1875).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1875, 1878).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 08-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2578, 2903).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 22-08-2016 e 21-01-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls.1877).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.1874, 1879):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 26-01-2017 e 23-02-2017, emitida no dia 03-03-2017 (fls.1879).

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 26-01-2017 e 23-02-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls.1874);

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1.º Juízo

comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1874, 1879).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 13-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3618 a 3621).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 26-01-2017 e 26-01-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls. 1880).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 04-04-2017, escreveu: "(...) Venho por este meio comunicar que já não sou cliente do Goldenergy desde 27-01-2017 (gás). Agora sou cliente EDP desde desta data e já pago gás à EDP. (...) " (fls.1883-v).

No dia 18-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1884):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de energia elétrica formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 16.01.2017 tendo sido emitida a fatura nº [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...) "*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2578, 2903, 3115, 3618 a 3621, 1874 a 1879), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

1872, 1873) até, respetivamente, 22-01-2017 e 27-01-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 24-01-2017 e 27-01-2017 (fls. 2578, 2903, 3115, 3618 a 3621);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 08-03-2017 (fls. 1875, 1878);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-03-2017 (fls. 1874, 1879);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1874 a 1879);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls.1877), data posterior a 08-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2578, 2903).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls. 1880), data posterior a 13-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3618 a 3621);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1883-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 18-04-2017 (fls. 1884), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1872, 1873) até, respetivamente, 22-01-2017 e 27-01-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 24-01-2017 e 27-01-2017 (fls. 2578, 2903, 3115, 3618 a 3621);  
Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 08-03-2017 (fls. 1875, 1878);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-03-2017 (fls. 1874, 1879);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1874 a 1879);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls.1877), data posterior a 08-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2578, 2903).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls. 1880), data posterior a 13-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3618 a 3621);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1883-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 18-04-2017 (fls. 1884), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED]





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1.º Juízo

████████████████████ e apontou como titular de pagamento  
████████████████████ (fls. 1887, 1888).

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias, 21-01-2017, para a energia elétrica, e 25-01-2017, para o gás natural (fls. 2579, 2907 a 2909, 3115, 3624 a 3631).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 24-01-2017 (fls. 2579, 2907 a 2909).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 26-01-2017 (fls. 3115, 3624 a 3631).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1891, 1892, 1895, 1896):

Fatura com n.º de documento ██ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 17-02-2017 (fls.1895);

Fatura com n.º de documento ██ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 15-03-2017 (fls.1896);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls. 1891).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls. 1892).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1891, 1892, 1895, 1896).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 08-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2579, 2907 a 2909).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 20-01-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls. 1893).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1889, 1890, 1895, 1896):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 17-02-2017 (fls.1895);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 15-03-2017 (fls.1896);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls. 1889).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls. 1890).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1889, 1890, 1895, 1896).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 10-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3624 a 3631).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 25-01-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls. 1894).

O titular do pagamento reclamou da situação, designadamente quando, no dia 04-04-2017, escreveu: “(...) *Mudei para a Endesa e depois já deste novo contrato ter entrado em vigor, continuo a receber faturas de eletricidade e gás para pagar da Goldenergy. (...)*” (fls.1897-v).

No dia 17-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1898):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 25.01.2017 e 20.01.2017 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2579, 2907 a 2909, 3115, 3624 a 3631, 1889 a 1892, 1895, 1896), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1887, 1888) até, respetivamente, 21-01-2017 e 25-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 24-01-2017 e 26-01-2017 (fls. 2579, 2907 a 2909, 3115, 3624 a 3631);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 08-03-2017 (fls. 1891, 1892, 1895, 1896);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-03-2017 (fls. 1889, 1890, 1895, 1896);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1889 a 1892, 1895, 1896);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls.1893), data posterior a 08-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2579, 2907 a 2909).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls.1894), data posterior a 10-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3624 a 3631);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1897-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 17-04-2017 (fls.1898), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1887, 1888) até, respetivamente, 21-01-2017 e 25-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 24-01-2017 e 26-01-2017 (fls. 2579, 2907 a 2909, 3115, 3624 a 3631);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 08-03-2017 (fls. 1891, 1892, 1895, 1896);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 10-03-2017 (fls. 1889, 1890, 1895, 1896);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1889 a 1892, 1895, 1896);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls.1893), data posterior a 08-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2579, 2907 a 2909).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls.1894), data posterior a 10-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3624 a 3631);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.1897-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 17-04-2017 (fls.1898), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] (fls. 1905).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 19-01-2017, para a energia elétrica (fls. 2579, 2920 a 2923).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 20-01-2017 (fls. 2579, 2920 a 2923).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1905, 1906):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 21-11-2016 e 20-02-2017, emitida no dia 23-02-2017 (fls. 1905);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 21-11-2016 e 20-02-2017, emitida no dia 17-03-2017 (fls. 1906).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1905, 1906).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 06-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2579, 2920 a 2923).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 21-11-2016 e 18-01-2017, emitida no dia 17-03-2017 (fls. 1907).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 08-03-2017, escreveu: *"(...) Venho pela presente reclamar de uma situação ocorrida com a Goldenergy (...) [pois a faturação] vai além do período de fornecimento. (...). Pelo que o contrato foi mudado de comercializador no dia 19/01/2017, não sendo nada devido à Goldenergy para além desta data."* (fls. 1908-v).

No dia 06-04-2017, a Goldenergy respondeu, referindo que a conta se encontrava regularizada (fls.1910-v).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 2579, 1905, 1906, 2920 a 2923), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e para a morada [REDACTED] (fls. 1905) até, respetivamente, 18-01-2017 e 19-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foram informadas, pela EDP Distribuição no dia 20-01-2017 (fls. 2579, 2920 a 2923);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-03-2017 (fls. 1905, 1906);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1905, 1906);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 17-03-2017 (fls. 1907), data posterior a 06-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2579, 2920 a 2923).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1908-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 06-04-2017 (fls. 1910-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e para a morada [REDACTED] (fls. 1905) até, respetivamente, 18-01-2017 e 19-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foram informadas, pela EDP Distribuição no dia 20-01-2017 (fls. 2579, 2920 a 2923);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-03-2017 (fls. 1905, 1906);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls.1905, 1906);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 17-03-2017 (fls. 1907), data posterior a 06-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2579, 2920 a 2923).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1908-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 06-04-2017 (fls. 1910-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Do contrato celerado com [REDACTED]



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

████████████████████ (adiante, ██████████), titular do NIF ██████████ com o CPE n.º ██████████ e o CUI n.º ██████████ contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada ██████████ ██████████ (fls. 1912 a 1914).

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 17-12-2016, para a energia elétrica, e 14-12-2016 para o gás natural (fls. 2579, 2927, 2928, 3115, 3639 a 3653).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 20-12-2016 (fls. 2579, 2927, 2928).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 20-12-2016 (fls. 3115).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1919 a1921):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 17-01-2017 (fls.1919 a 1920);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls.1921).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica e gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1919 a1921).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 01-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2579, 2927, 2928).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 16-12-2016, emitida no dia 10-02-2017 (fls.1916).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1917 a 1920, 1922 a 1924):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 17-01-2017 (fls.1919 a 1920);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 14-02-2017 (fls.1917);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 12-03-2017 (fls.1918);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 05-04-2017 (fls.1922).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 05-04-2017 (fls.1923).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 05-04-2017 (fls.1924).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1917 a 1920, 1922 a 1924).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 01-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3639 a 3653).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 13-12-2016, emitida no dia 05-04-2017 (fls.1915).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 29-03-2017, escreveu: "(...) Tenho contrato com a Endesa desde 06 de Dezembro de 2016, mas continuo a receber faturas da Goldenergy (...)" (fls. 1926-v).

No dia 27-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1927-v):

*"(...) cumpre-nos informar que os contrato de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 13.12.2016 e 16.12.2016 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente. "*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 1917 a 1920, 1922 a 1924, 1919 a 1921, 2579, 2927, 2928, 3115 e 3639 a 3653), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED]

títular do titular do NIF

[REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED]

[REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1912 a 1914) até,

respetivamente, 16-12-2016 e 13-12-2016, data em que passou a ser

fornecido pela Endesa, conforme foi informada, pela EDP

Distribuição e pela REN Gasodutos no dia 20-12-2016 (fls. 2579,

2927, 2928, 3115, 3639 a 3653);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até

ao dia 01-02-2017 (fls. 1919 a 1921);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao

dia 01-02-2017 (fls. 1917 a 1920, 1922 a 1924);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as

faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia

[REDACTED] (fls. 1919 a 1921, 1917 a 1920, 1922 a 1924);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 10-02-2017 (fls.

1916), data posterior a 01-02-2017, isto é, até 6 semanas após o

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2579, 2927,

2928).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 05-04-2017 (fls. 1915),

data posterior a 01-02-2017, isto é, até 6 semanas após o

conhecimento da mudança (fls. 3115, 3639 a 3653);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1926-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 29-03-2017 (fls. 1926-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1912 a 1914) até,

respetivamente, 16-12-2016 e 13-12-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos no dia 20-12-2016 (fls. 2579, 2927, 2928, 3115, 3639 a 3653);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 01-02-2017 (fls. 1919 a 1921);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 01-02-2017 (fls. 1917 a 1920, 1922 a 1924);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1919 a 1921, 1917 a 1920, 1922 a 1924);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 10-02-2017 (fls. 1916), data posterior a 01-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2579, 2927, 2928).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 05-04-2017 (fls. 1915), data posterior a 01-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança (fls. 3115, 3639 a 3653);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1926-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 29-03-2017 (fls. 1926-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1930, 1931).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo, respetivamente nos dias 05-01-2017, para a energia elétrica, e 31-12-2016, para o gás natural (fls. 2579, 3115).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 06-01-2017 (fls.2579, 2933 a 2935).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 31-12-2016 (fls. 3115, 3654 a 3663).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1933, 1934, 1937):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 12-01-2017 (fls. 1933);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 09-02-2017 (fls. 1934);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 21-03-2017 (fls. 1937).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Galp Power (fls. 1933, 1934, 1937).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 20-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2579, 2933 a 2935).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 04-01-2017, emitida no dia 21-03-2017 (fls. 1936).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1933 a 1935, 1938):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 12-01-2017 (fls. 1933);

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 09-02-2017 (fls. 1934);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 26-02-2017 (fls. 1935).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 26-02-2017 (fls. 1938).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Galp Power (fls. 1933 a 1935, 1938).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 13-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 315, 3654 a 3663).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 26-02-2017 (fls.1932).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 30-03-2017, escreveu: "(...) referente a uma fatura de serviços prestados no mês de janeiro. Ora, sucede que quem forneceu esses serviços foi a Galp, a quem foram pagos e com a qual tenho contrato em vigor por outro lado, em 24/02/2017, liguei para os vossos serviços



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

*dando conta que estavam a faturar serviços prestados por outra empresa (...)" (fls.1940).*

No dia 05-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1949):

*"Cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 31-12-2016 e 04-01-2016 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2579, 3115, 1933, 1934, 1937, 1933 a 1935 e 1938), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1930, 1931) até, respetivamente, 04-01-2017 e 30-12-2016, data em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 06-01-2017 e 31-12-2016 (fls. 2579,3115);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 20-02-2017 (fls. 1933, 1934, 1937);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-02-2017 (fls. 1933 a 1935, 1938);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1933, 1934, 1937, 1933 a 1935, 1938);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 21-03-2017 (fls. 1936), data posterior a 20-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2579, 2933 a 2935);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-02-2017 (fls. 1932), data posterior a 13-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3654 a 3663);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1940) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 05-04-2017 (fls.1949), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1930, 1931) até, respetivamente, 04-01-2017 e 30-12-2016, data em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 06-01-2017 e 31-12-2016 (fls. 2579,315);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 20-02-2017 (fls. 1933, 1934, 1937);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-02-2017 (fls. 1933 a 1935, 1938);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1933, 1934, 1937, 1933 a 1935, 1938);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 21-03-2017 (fls. 1936), data posterior a 20-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2579, 2933 a 2935);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-02-2017 (fls. 1932), data posterior a 13-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3654 a 3663);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1940) relativas a





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 05-04-2017 (fls.1949), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] fls. 1961, 1962).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 01-02-2017, para a energia elétrica, e 26-01-2017, para o gás natural (fls. 2579,2939 a 2945, 3115, 3665 a 3677).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 02-02-2017 (fls. 2579,2939 a 2945).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 31-01-2017 (fls. 3115, 3665 a 3677).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.1962, 1963 a 1966, 1969 a 1971):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 12-03-2017 (fls.1970);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 08-04-2017 (fls.1966);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2016 e 31-03-2017, emitida no dia 18-04-2017 (fls.1971);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 17-04-2017 (fls. 1962).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 17-04-2017 (fls. 1964).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 17-04-2017 (fls. 1965).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 1962, 1964 a 1966, 1969 a 1971).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 17-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2579,2939 a 2945).

Com efeito, não existiu até à data dos factos uma fatura ou nota de crédito de rescisão do fornecimento de energia elétrica.

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1969, 1970):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 14-02-2017 (fls.1969);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 12-03-2017 (fls.1970).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 1969, 1970).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 15-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3665 a 3677).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 25-01-2017, emitida no dia 13-04-2017 (fls.1968).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 29-03-2017, escreveu: “(...) No passado dia 31 de janeiro mudei de comercializador (...) Acontece que a Goldenergy continua a enviar-me faturas e fazendo estimativas que nada tem a ver comigo.” (fls. 1972-v).

No dia 02-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1974):

“(...) Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 25-01-2017 e 31-03-2017 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão das faturas de rescisão atempadamente.”



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2579, 2939 a 2945, 3115, 3665 a 3677, 1962, 1964 a 1966, 1969 a 1971), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1961-

1962) até, respetivamente, 31-01-2017 e 25-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 02-02-2017 e 31-01-2017 (fls. 2579, 2939 a 2945, 3115, 3665 a 3677);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-03-2017 (fls. 1962, 1964, 1965, 1969 a 1971);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 15-03-2017 (fls. 1969, 1970);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1962, 1964 a 1966, 1969 a 1971);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou a fatura ou nota de crédito que correspondesse à rescisão do fornecimento de energia elétrica até 6 semanas após o conhecimento da mudança de mudança de comercializador (fls. 2579, 2939 a 2945).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 13-04-2017 (fls.1968), data posterior a 15-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de mudança de comercializador (fls. 3115, 3665 a 3677)

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1972-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 02-05-2017 (fls.1974), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 1961-1962) até, respetivamente, 31-01-2017 e 25-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 02-02-2017 e 31-01-2017 (fls. 2579,2939 a 2945, 3115, 3665 a 3677);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-03-2017 (fls. 1962, 1964,1965, 1969 a 1971);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 15-03-2017 (fls. 1969, 1970);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1962, 1964 a 1966, 1969 a 1971);

Não enviou a fatura ou nota de crédito que correspondesse à rescisão do fornecimento de energia elétrica até 6 semanas após o conhecimento da mudança de mudança de comercializador (fls. 2579, 2939 a 2945).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 13-04-2017 (fls.1968), data posterior a 15-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de mudança de comercializador (fls. 3115, 3665 a 3677)

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1972-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

Respondeu por comunicação datada de 02-05-2017 (fls.1974), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Do contrato celerado com [REDACTED]



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ (adiante, ██████████), titular do  
NIF ██████████ com o CUI n.º ██████████ contratou  
com a visada o fornecimento de gás natural para a morada ██████████  
██████████ (fls. 1977).

██████████ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo  
contrato de fornecimento de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou  
ativo no dia 05-01-2017, para o gás natural (fls. 3115, 3685 a 3690).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado  
com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 05-01-  
2017 (fls. 3115, 3685 a 3690).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas  
de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não  
fornecia a consumidora, concretamente (fls.1982, 1983, 1978, 1979):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao  
consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido  
entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 17-02-2017 (fls.1982);

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao  
consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido  
entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 15-03-2017 (fls.1983);

Nota de Crédito com n.º de documento ██████████  
referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação  
compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 31-03-  
2017 (fls.1978).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Nota de Crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 31-03-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls.1979).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1982, 1983, 1978, 1979).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 17-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3685 a 3690).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 04-01-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls.1977).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 29-03-2017, escreveu: *"(...) acontece que o meu contrato de fornecimento de gás com a Goldenergy cessou no início de janeiro e iniciou o fornecimento pela EDP, por isso não entendo como continuam as duas empresas a faturar em simultâneo (...)"* (fls. 1986).

No dia 04-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.1988):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 04-01-2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*(...) No seguimento informamos que a fatura nº [REDACTED] (enviada em anexo) corresponde à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3685 a 3690, 1981 a 1984, 1978, 1979), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1977) até, 04-01-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela REN Gasodutos no dia 05-01-2017 (fls. 3115, 3685 a 3690);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 17-02-2017 (fls. 1982, 1983, 1978, 1979);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1982, 1983, 1978, 1979);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls. 1977), data posterior a 17-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3685 a 3690);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1986) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 04-04-2017 (fls. 1988), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 1977) até, 04-01-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela REN Gasodutos no dia 05-01-2017 (fls. 3115, 3685 a 3690);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 17-02-2017 (fls. 1982, 1983, 1978, 1979);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1982, 1983, 1978, 1979);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls. 1977), data posterior a 17-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3685 a 3690);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1986) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 04-04-2017 (fls. 1988), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 1990,1991).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a EDP Comercial.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 06-01-2017, para o gás natural (fls. 3115, 3698 a 3701).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 06-01-2017 (fls. 3115, 3698 a 3701).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 1992 a 1994):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 11-02-2017 (fls. 1992);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 12-03-2017 (fls. 1993).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 30-03-2017 (fls. 1994).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 30-03-2017 (fls. 1995).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 1992 a 1994).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 20-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3698 a 3701).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 06-01-2017, emitida no dia 30-03-2017 (fls.1996).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 28-03-2017, escreveu: "(...) Efetuei a alteração de fornecedor de gás natural da empresa Goldenergy para a EDP no dia 06-01-2016, mas no entanto continuo a receber as faturas da Goldenergy (...)" (fls. 1998).

No dia 03-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 1999):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 06-01-2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*(...) No seguimento informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) corresponde à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição."*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 3115, 3698 a 3701, 1992 a 1994), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls.1990, 1991) até 05-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela REN Gasodutos no dia 06-01-2017 (fls. 3115, 3698 a 3701);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 20-02-2017 (fls. 3115, 3698 a 3701, 1992 a 1994);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1992 a 1994);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 30-03-2017 (fls.1996), data posterior a 20-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3698 a 3701);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1998) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 03-04-2017 (fls.1999), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuar como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls.1990, 1991) até 05-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela REN Gasodutos no dia 06-01-2017 (fls. 3115, 3698 a 3701);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 20-02-2017 (fls. 3115, 3698 a 3701, 1992 a 1994);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 1992 a 1994);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 30-03-2017 (fls.1996), data posterior a 20-02-2017, isto é, até 6 semanas após o





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3698 a 3701);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 1998) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 03-04-2017 (fls.1999), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2004 a 2006).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 30-10-2016, para a energia elétrica, e 25-10-2017, para o gás natural (fls. 2580, 3115).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 01-11-2016 (fls. 2580, 2956 a 2961).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 25-10-2016 (fls. 3115, 3705 a 3710).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2009, 2011, 2012):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 11-12-2016 (fls. 2009);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-11-2016, emitida no dia 29-01-2017 (fls. 2011).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 29-01-2017 (fls. 2012).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 2009, 2011, 2012).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 14-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2580).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 29-10-2016, emitida no dia 29-01-2017 (fls. 2007).

[REDACTED] recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 2008).

Contudo, não recebeu a referida fatura até ao dia 07-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 25-10-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 2008).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 29-01-2017, escreveu: "(...) Apesar de ter cessado o contrato de



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*eletricidade com a Goldenergy em 24 de outubro de 2016 e de ter passado a ser servido pela Endesa (desde 25/10/2016), a Goldenergy continua a enviar-me faturas indevidas (...)" (fls. 2013-v).*

No dia 07-02-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.2014):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de energia elétrica formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 29-10-2019 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*(...) No seguimento informamos que a fatura nº [REDACTED] (enviada em anexo) corresponde à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2580, 3115, 2009, 2011, 2012, 2008), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2004 a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

2006) até, respetivamente, 30-10-2016 e 25-10-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 01-11-2016 e 25-10-2016 (fls. 2580, 3115);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 14-12-2016 (fls. 2009, 2011, 2012);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 07-12-2016 (fls.2008);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2009, 2011, 2012);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 29-01-2017 (fls. 2007), data posterior a 14-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2580).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-01-2017 (fls.2008), data posterior a 07-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls.3115);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2013-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 07-02-2017 (fls. 2014), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2004 a 2006) até, respetivamente, 30-10-2016 e 25-10-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 01-11-2016 e 25-10-2016 (fls. 2580, 3115);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 14-12-2016 (fls. 2009, 2011, 2012);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 07-12-2016 (fls.2008);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2009, 2011, 2012);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 29-01-2017 (fls. 2007), data posterior a 14-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2580).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-01-2017 (fls.2008), data posterior a 07-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls.3115);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2013-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 07-02-2017 (fls. 2014), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2022 a 2024).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo, respetivamente nos dias 14-08-2016, para a energia elétrica, e 10-08-2016, para o gás natural (fls. 2580, 2965 a 2968, 3115, 3718 a 3723).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 17-08-2016 (fls. 2580, 2965 a 2968).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 10-08-2016 (fls. 3115, 3718 a 3723).

██████████ não recebeu a fatura de rescisão de fornecimento de energia elétrica até ao dia 29-09-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2580, 2965 a 2698).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 10-08-2016, emitida no dia 16-01-2017 (fls. 2026).

██████████ não recebeu a fatura de rescisão de fornecimento de gás natural até ao dia 22-09-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3718 a 3723).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 13-08-2016, emitida no dia 16-01-2017 (fls.2027).

O consumidor reclamou da faturação de rescisão do contrato de fornecimento de energia elétrica, no dia 16-03-2017. (fls. 2028-v).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

No dia 22-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2030):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 10-08-2016 e 13-08-2016 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*(...) No seguimento informamos que as faturas nº [REDACTED] e nº [REDACTED] (enviada em anexo) correspondentes à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição.”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2580, 2965 a 2968, 3115, 3718 a 3723), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2022 a 2024) até, respetivamente, 29-08-2016 e 09-08-2016, data em que



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 17-08-2016 e 10-08-2016 (fls. 2580, 2965 a 2968, 3115, 3718 a 3723);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 16-01-2017 (fls. 2026), data posterior a 29-09-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2580, 2965 a 2968).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 16-01-2017 (fls.2027), data posterior a 22-09-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3718 a 3723);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre a fatura de rescisão (fls. 2028-v), pelo que conhecia que tinha emitido a fatura de rescisão do contrato em data posterior às 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador;

Respondeu por comunicação datada de 22-03-2017 (fls. 2030), pelo que conhecia que tinha emitido a fatura de rescisão em data posterior às 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED]  
[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º  
[REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

morada [REDACTED] (fls. 2022 a 2024) até, respetivamente, 29-08-2016 e 09-08-2016, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 17-08-2016 e 10-08-2016 (fls. 2580, 2965 a 2968, 3115, 3718 a 3723);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 16-01-2017 (fls. 2026), data posterior a 29-09-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2580, 2965 a 2968).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 16-01-2017 (fls.2027), data posterior a 22-09-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3718 a 3723);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre a fatura de rescisão (fls. 2028-v), pelo que conhecia que tinha emitido a fatura de rescisão do contrato em data posterior às 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador;

Respondeu por comunicação datada de 22-03-2017 (fls. 2030), pelo que conhecia que tinha emitido a fatura de rescisão em data posterior às 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a [REDACTED] visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED]



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

[REDACTED]  
(fls. 2049 a 2051).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 19-01-2017, para o gás natural (fls. 3115, 3767 a 3772).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 19-01-2017 (fls. 3115, 3767 a 3772).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2053 a 2056):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 12-02-2017 (fls. 2053);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 11-03-2017 (fls. 2054);

Nota de Crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 16-03-2017 (fls. 2055).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Nota de Crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 16-03-2017 (fls. 2056).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2053 a 2056).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 03-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3767 a 3772).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 19-01-2017, emitida no dia 16-03-2017 (fls. 2052).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 12-03-2017, escreveu: "(...) Neste momento estou a receber fatura de dois fornecedores de gás natural, o antigo da Goldenergy, e o novo na EDP, a reclamação foi feita, sem resposta, para a Goldenergy (...)." (fls. 2057-v).

No dia 17-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2059):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 19-01-2017.*

*No seguimento informamos que a fatura nº [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 3115, 3767 a 3772, 2053 a 2056), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls.2049 a 2051) até, 19-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 19-01-2017 (fls. 3115, 3767 a 3772);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 03-03-2017 (fls. 2053 a 2056);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2053 a 2056);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 16-03-2017 (fls. 2052), data posterior a 03-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3767 a 3772);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2057-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 17-03-2017 (fls.2059), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls.2049 a 2051) até, 19-01-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 19-01-2017 (fls. 3115, 3767 a 3772);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 03-03-2017 (fls. 2053 a 2056);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2053 a 2056);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 16-03-2017 (fls. 2052), data posterior a 03-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3767 a 3772);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2057-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 17-03-2017 (fls.2059), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2061, 2062).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo, respetivamente nos dias 30-11-2016, para a energia elétrica, e 24-11-2016, para o gás natural (fls.2581, 3001, 3002, 3115, 3780 a 3785).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 01-12-2016 (fls. 2581, 3001, 3002).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 24-11-2016 (fls. 3115, 3780 a 3785).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls.2068 a 2069, 2070, 2071, 2074):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 12-12-2016 (fls.2068, 2069);

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 18-01-2017 (fls.2074);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 31-11-2016, emitida no dia 10-03-2017 (fls. 2070).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 10-03-2017 (fls.2071);

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Galp Power (fls. 2068 a 2069, 2070, 2071, 2074).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 13-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2581, 3001, 3002).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 29-11-2016, emitida no dia 10-03-2017 (fls.2076).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2068, 2069, 2072 a 2074):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 12-12-2016 (fls.2068, 2069);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 18-01-2017 (fls.2074);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 10-03-2017 (fls.2072).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 10-03-2017 (fls.2073).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Galp Power (fls. 2068, 2069, 2072 a 2074).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 06-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 315, 378o a 3785).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

período de faturação compreendido entre 01-11-2017 e 24-11-2017, emitida no dia 10-03-2017 (fls. 2075).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 06-03-2017, escreveu: "(...) *No passado dia 22 de Novembro alterei o fornecimento de Gás e Eletricidade da Goldenergy para a Galpon. Verifico no entanto que o contrato [REDACTED] com a Goldenergy mantém-se ativo e faturas continuam a ser emitidas. (...)*" (fls. 2064-v).

No dia 13-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2065-v, 2066):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que no que concerne ao contrato nº [REDACTED] os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 24-11-2016 e 29-11-2016 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente. (...) No seguimento informamos que as faturas nº [REDACTED] e nº [REDACTED] (enviada em anexo) correspondentes à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2581, 3001, 3002, 3115, 3780 a 3785, 2068 a 2069, 2070 a 2074), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls. 2061, 2062). até, respetivamente, 24-11-2016 e 30-11-2016, data em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 01-12-2016 e 24-11-2016 (fls.2581, 3001, 3002, 3115, 3780 a 3785);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 13-01-2017 (fls. 2068 a 2069, 2070, 2071, 2074);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 06-01-2017 (fls. 2068, 2069, 2072 a 2074);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls.2068, 2069, 2070 a 2074);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 10-03-2017 (fls.2076), data posterior a 13-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581, 3001, 3002).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 10-03-2017 (fls.2075), data posterior a 06-01-2017, isto é, até 6 semanas após o



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3780 a 3785);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2064-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 13-03-2017 (fls.2065-v,2066), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls. 2061, 2062). até, respetivamente, 24-11-2016 e 30-11-2016, data em que passou a ser fornecida pela Galp Power, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 01-12-2016 e 24-11-2016 (fls.2581, 3001, 3002, 3115, 3780 a 3785);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 13-01-2017 (fls. 2068 a 2069, 2070, 2071, 2074);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 06-01-2017 (fls. 2068, 2069, 2072 a 2074);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls.2068, 2069, 2070 a 2074);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 10-03-2017 (fls.2076), data posterior a 13-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581, 3001, 3002).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 10-03-2017 (fls.2075), data posterior a 06-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3780 a 3785);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2064-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 13-03-2017 (fls.2065-v,2066), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Do contrato celerado com [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] (fls. 2078,2079).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no dia 01-09-2016, para a energia elétrica (fls.2581,2582. 3025 a 3028).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 02-09-2016 (fls. 2581,2582. 3025 a 3028).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.2081): Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 2081).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 2081).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 17-10-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2581,2582. 3025 a 3028).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls.2080).

O consumidor reclamou da situação a 01-03-2017 (fls. 2082-v).

No dia 23-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2087):

*"No seguimento da sua comunicação informamos que para a instalação identificada com o CPE [REDACTED] acusámos a receção de um pedido de mudança de fornecedor de energia elétrica, por parte de outro comercializador que ficou concluído a 31-08-2016.*

*No entanto devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão de fatura de rescisão atempadamente."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 2581,2582.3025 a 2081), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

2078,2079) até, 01-09-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição no dia 02-09-2016 (fls. 2581,2582. 3025 a 3028);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-10-2016 (fls. 2581,2582. 3025 a 3028);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação a nota de crédito acima melhor identificada, correspondente a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls.2081);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 26-01-2017 (fls.2080), data posterior a 17-10-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581,2582. 3025 a 3028);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2082-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 23-03-2017 (fls. 2087), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

2078,2079) até, 01-09-2017, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição no dia 02-09-2016 (fls. 2581,2582. 3025 a 3028);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 17-10-2016 (fls. 2581,2582. 3025 a 3028);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação a nota de crédito acima melhor identificada, correspondente a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls.2081);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 26-01-2017 (fls.2080), data posterior a 17-10-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581,2582. 3025 a 3028);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2082-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 23-03-2017 (fls. 2087), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls.2091 a 2093).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no dia 08-01-2017, para a energia elétrica, (fls.2582, 3032, 3033).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 14-01-2017 (fls. 2582, 3032, 3033).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2094, 2095):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 14-02-2017 (fls.2095);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 10-03-2017 (fls. 2094).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 2094, 2095).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 27-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2582, 3032, 3033).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 07-01-2017, emitida no dia 10-03-2017 (fls. 2096).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 01-03-2017, escreveu: *"(...) Fui cliente da Goldenergy até 07/01/2017. A 08/01/2017 passei a ser cliente da Endesa (...) Posteriormente recebi fatura da antiga empresa goldenergy para o mesmo período de tempo 01-01 a 31-01 (...)"* (fls. 2101-v).

No dia 14-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2103):

*"(...) Face ao exposto, cumpre-nos informar que no que o contrato de fornecimento de energia elétrica formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 07-01-2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente. (...) No seguimento informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

(fls. 2582, 3032, 3033, 2094, 2095), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2091 a 2093) até, 08-01-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 14-01-2017 (fls. 2582, 3032, 3033,);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 27-02-2017 (fls. 2094, 2095);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2094, 2095);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 10-03-2017 (fls. 2096), data posterior a 27-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2582, 3032, 3033).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2101-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 14-03-2017 (fls.2103), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls.2091 a 2093) até, 08-01-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 14-01-2017 (fls. 2582, 3032, 3033.);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 27-02-2017 (fls.2094, 2095);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2094, 2095);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 10-03-2017 (fls. 2096), data posterior a 27-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2582, 3032, 3033).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2101-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-03-2017 (fls.2103), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] o contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] (fls. 2115).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 23-12-2016, para a energia elétrica (fls. 2582, 3050 a 3053).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 24-12-2016 (fls. 2582, 3050 a 3053).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls.2115, 2116):





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 17-12-2016 e 16-01-2017, emitida no dia 19-01-2017 (fls. 2116).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 17-12-2016 e 16-01-2017, emitida no dia 06-02-2017 (fls. 2115).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 17-12-2016 e 22-12-2016, emitida no dia 06-02-2017 (fls. 2117).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2115, 2116). Antes recebeu várias faturas dentro desse prazo (fls. 2116, 2115 e 2117).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 13-02-2017, escreveu: "(...)este mês recebeu duas faturas de consumo de energia elétrica para pagar, uma da Goldenergy e outra da EDP, com o mesmo período de faturação (...)" (fls. 2118-v).

No dia 21-02-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2119):

"Face ao exposto, cumpre-nos informar que no que o contrato de fornecimento de energia elétrica formalizado pelo Exmo [REDACTED] [REDACTED] encontra-se rescindido desde o dia 22-12-2016 e que devido a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*(...) No seguimento informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2582, 3050 a 3053, 2115, 2116), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2115) até, 23-12-2016 data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 24-12-2016 (fls. 2582, 3050 a 3053);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-02-2017 (fls. 2115, 2116);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto várias faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2116, 2115 e 2117);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2118-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-02-2017 (fls.2119), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2115) até, 23-12-2016 data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 24-12-2016 (fls. 2582, 3050 a 3053);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-02-2017 (fls. 2115, 2116);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto várias faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2116, 2115 e 2117);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2118-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-02-2017 (fls.2119), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2125 a 2127).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 24-11-2016, para o gás natural (fls. 3115, 3804 a 3809).

A ativação do contrato de **fornecimento de gás natural** celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 24-11-2016 (fls. 3115, 3804 a 3809).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de **gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2129 a 2134):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 16-12-2016 (fls. 2129);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 17-02-2017 (fls. 2130);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 18-01-2017 (fls. 2131);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 23-02-2017 (fls. 2132).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 23-02-2017 (fls. 2133).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 23-02-2017 (fls. 2134).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2129 a 2134).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 06-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 315, 3804 a 3809).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 24-11-2016, emitida no dia 23-02-2017 (fls.2128).

A esposa do consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 11-02-2017, escreveu: "(...) *Ele tinha o contrato de gás em nome dele, com a Goldenergy. Depois de ele falecer, mudei o gás para o meu nome e para a EDP, (...) Tenho pago a luz e o gás à EDP, mas chegou-me uma fatura para pagar da Goldenergy, com períodos de faturação pagos à EDP e já depois da mudança*" (fls. 2135-v).

No dia 23-02-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2136):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que no que o contrato de fornecimento de energia elétrica formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 24-11-2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente. (...) No seguimento informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição."*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3115, 3804 a 3809, 2129 a 2134), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2125 a 2127) até, 24-11-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos nos dias 24-11-2016 (fls. 3115, 3804 a 3809);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 06-01-2017 (fls. 2129 a 2134);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2129 a 2134);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 23-02-2017 (fls. 2128), data posterior a 06-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3804 a 3809);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2135-v) relativas a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 23-02-2017 (fls. 2136), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2125 a 2127) até, 24-11-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos nos dias 24-11-2016 (fls. 3115, 3804 a 3809);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 06-01-2017 (fls. 2129 a 2134);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2129 a 2134);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 23-02-2017 (fls. 2128), data posterior a 06-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3804 a 3809);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2135-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 23-02-2017 (fls. 2136), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2139 a 2141).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia, 18-10-2016, para o gás natural (fls. 3115, 3817 a 3823).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 19-10-2016 (fls. 3115, 3817 a 3823).

[REDACTED] não recebeu a fatura de rescisão de gás natural até ao dia 02-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3817 a 3823).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 19-10-2016, emitida no dia 21-01-2017 (fls.2142).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 09-02-2017, escreveu: "(...) Após cessação de contrato com a Goldenergy com efeitos a partir de 19/09/2016, foi recebida pelo consumidor uma fatura (em anexo) referente ao período 01/10/2016-18-10-2016. (...)" (fls.958).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3115, 3817 a 3823), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

[REDACTED] (fls.2139 a 2141) até, 18-10-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos nos dias 19-01-2016 (fls. 3115, 3817 a 3823);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 02-12-2016;

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-01-2017 (fls.2142), data posterior a 02-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3817 a 3823);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.958) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls.2139 a 2141) até, 18-10-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos nos dias 19-01-2016 (fls. 3115, 3817 a 3823);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 02-12-2016;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-01-2017 (fls.2142), data posterior a 02-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3817 a 3823);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.958) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2165, 2166, 2167).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial e de gás natural com a Galp Power.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 28-01-2017, para a energia elétrica (fls. 2582, 3057 a 3063).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo no dia 01-06-2016, para o gás natural (fls. 4128, 4182 a 4189).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 31-01-2017 (fls.2582, 3057 a 3063).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 01-06-2016 (fls. 4128, 4182 a 4189).

██████████ não recebeu a fatura de rescisão da energia elétrica até ao dia 15-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2582, 3057 a 3063).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 27-01-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls. 2168).

██████████ não recebeu a fatura de rescisão do gás natural até ao dia 14-07-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de gás natural) (fls. 4128, 4182 a 4189).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2016 e 01-06-2016, emitida no dia 17-07-2016 (fls. 2167).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 29-05-2017, escreveu: "(...) *Reconhece-se de imediato que a data de cessação do contrato da Goldenergy não coincide com a data de início da EDP (...)*" (fls.2175-v).

No dia 23-08-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2181):

*"(...) Cumpre nos informar que o contrato de gás natural se encontra rescindido desde 01-06-2016 e que a respetiva fatura de rescisão (n.º [REDACTED]) foi emitida a 17-07-2016.*

*Mais informamos que a partir da data de emissão da fatura de rescisão supracitada apenas foram emitidas faturas referentes aos consumos de eletricidade tendo o contrato ficado rescindido a 27-01-2017. (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2582, 3057 a 3063, 4128, 4182 a 4189), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966, 3968);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2165, 2166) até, respetivamente, 28-01-2017 e 01-06-2016, data em que passou a ser fornecido, respetivamente, pela EDP Comercial em relação à energia elétrica, e pela Galp Power, em relação ao gás natural, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 31-01-2017 e 01-06-2016 (fls. 2582, 3057 a 3063, 4128, 4182 a 4189);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 15-03-2017;

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 14-07-2016 (fls. 4128, 4182 a 4189);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls. 2168), data posterior a 15-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2582, 3057 a 3063).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 17-07-2016 (fls. 2167), data posterior a 14-07-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança / a mudança de comercializador (fls. 4128, 4182 a 4189);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2175-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 23-08-2017 (fls.2181), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966, 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2165, 2166) até, respetivamente, 28-01-2017 e 01-06-2016, data em que passou a ser fornecido, respetivamente, pela EDP Comercial em relação à energia elétrica, e pela Galp Power, em relação ao gás natural, conforme foi informado, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 31-01-2017 e 01-06-2016 (fls. 2582, 3057 a 3063, 4128, 4182 a 4189);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 15-03-2017;

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 14-07-2016 (fls. 4128, 4182 a 4189);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 22-03-2017 (fls. 2168), data posterior a 15-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2582, 3057 a 3063).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 17-07-2016 (fls. 2167), data posterior a 14-07-2016, isto é, até 6 semanas após o





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança / a mudança de comercializador (fls.4128, 4182 a 4189);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2175-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 23-08-2017 (fls.2181), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]  
[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] o CUI n.º  
[REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de  
gás natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls. 2145 a 2147).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 26-09-2016, para o gás natural (fls. 3115-v).

A ativação do contrato de **fornecimento de gás natural** celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 01-10-2016 (fls. 3115-v, 3831 a 3837).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2148 a 2152, 2154 a 2158):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 18-10-2016 (fls. 2154);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 17-11-2016 (fls. 2155);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 13-12-2016 (fls. 2156);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 15-02-2017 (fls. 2157);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 13-01-2017 (fls. 2158);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 18-02-2017 (fls. 2148).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 18-02-2017 (fls. 2149).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 18-02-2017 (fls. 2150).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 18-02-2017 (fls. 2151).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 18-02-2017 (fls. 2152)

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2148 a 2152, 2154 a 2158).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 14-11-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115-v).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 25-09-2016, emitida no dia 18-02-2017 (fls. 2153).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 08-02-2017, escreveu: “(...) Fez 3 meses que anulei o contrato com a Goldenergy e renovei com a EDP gás. A EDP tratou de todo o processo de transferência do gás. No entanto, a Goldenergy continua a enviar faturas de gás do qual não sou utilizadora.” (fls. 2160-v).

No dia 01-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2161):

“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural com a Goldenergy encontra-se rescindido desde 25.09.2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição (...).”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3115-v, 2148 a 2152, 2154 a 2158), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2145 a 2147) até, 26-09-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 01-10-2016 (fls. 3115-v);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 14-11-2016 (fls. 2148 a 2152, 2154 a 2158);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2148 a 2152, 2154 a 2158);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 18-02-2017 (fls. 2153), data posterior a 14-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls.3115-v);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2160-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 01-03-2017 (fls. 2161), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2145 a 2147) até, 26-09-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 01-10-2016 (fls. 3115-v);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 14-11-2016 (fls. 2148 a 2152, 2154 a 2158);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2148 a 2152, 2154 a 2158);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 18-02-2017 (fls. 2153), data posterior a 14-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls.3115-v);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2160-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 01-03-2017 (fls. 2161), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

[REDACTED]  
[REDACTED] (fls. 2205).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a Endesa.

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 25-10-2016 (fls. 2582, 2583, 3076 a 3081).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2205, 2206):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 22-08-2016 e 21-11-2016, emitida no dia 24-11-2016 (fls. 2205);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 22-08-2016 e 21-11-2016, emitida no dia 03-02-2016 (fls.2206).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 2205, 2206).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 07-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2582, 2583).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 22-08-2016 e 22-10-2016, emitida no dia 07-02-2017 (fls. 2207).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 17-01-2017 escreveu: *“Fui cliente Goldenergy o período de 22-08-2016 a 22-10-2016. A partir daqui mudei para a Endesa. A Goldenergy emitiu uma fatura entre 22-08 e 22-11, compreendendo assim um período já faturado (e pago) pela Endesa (...)”* (fls. 2208-v).

No dia 13-02-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2210-v):

*“(...) Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de eletricidade com a Goldenergy encontra-se rescindido desde 22.10.2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2582, 2583, 2205, 2206), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2205) até, 23-10-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição e no dia 25-10-2016 (fls. 2582, 2583);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 07-12-2016 (fls., 2205, 2206);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2205, 2206);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 07-02-2017 (fls. 2207), data posterior a 07-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2582, 2583);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2208-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 13-02-2017 (fls. 2210-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2205) até, 23-10-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição e no dia 25-10-2016 (fls. 2582, 2583);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 07-12-2016 (fls., 2205, 2206);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2205, 2206);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 07-02-2017 (fls. 2207), data posterior a 07-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2582, 2583);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2208-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 13-02-2017 (fls. 2210-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2213 a 2215).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 24-11-2016, para a energia elétrica, e 17-11-2016, para o gás natural (fls. 2583, 3094, 3095, 3115-v, 3898 a 3904).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 24-11-2016 (fls. 2583, 3094, 3095).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 17-11-2016 (fls. 3115-v, 3898 a 3904).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de energia elétrica** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2218 a 2221):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2218);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 13-12-2016 (fls. 2219, 2220);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 2221).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 2218 a 2221).

Nem recebeu a referida fatura de rescisão de energia elétrica até ao dia 06-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2583, 3094, 3095).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 23-11-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 2216).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2218 a 2220, 2222, 2223):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2218);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 13-12-2016 (fls. 2219, 2220);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 2222);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 2223).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 2218 a 2220, 2222, 2223).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Nem recebeu a referida fatura de rescisão de gás natural até ao dia 30-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115-v, 3898 a 3904).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 17-11-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 2217).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 15-01-2017, escreveu: "(...) *Fui cliente da goldenergy, até que decidi mudar de empresa de faturação devido aos melhores preços praticados por outra entidade. O contrato que assinei com a nova entidade, tem início de faturação de gás em 17-11-2016 e de eletricidade em 24-11-2016. A última fatura da Goldenergy que já paguei, fatura [REDACTED] de 13-12-2016, tem períodos de faturação com início em 01-11-2016 e 30-11-2016, ou seja faturaram-me indevidamente 14 dias de gás e 8 dias de eletricidade (...)*" (fls. 2224-v).

No dia 31-01-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2226-v):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e eletricidade com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 17.11.2016 e 23/11/2016 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] (enviadas em anexo) correspondentes à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2583, 3094, 3095, 3115-v, 3898 a 3904, 2218 a 2223), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2213 a 2215) até, respetivamente, 24-11-2016 e 17-11-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 24-11-2016 e 17-11-2016 (fls. 2583, 3094, 3095, 3115-v, 3898 a 3904);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-01-2017 (fls. 2218 a 2221);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 30-12-2016 (fls. 2218 a 2220, 2222, 2223);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2218 a 2223);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 26-01-2017 (fls.2217), data posterior a 06-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls.2583, 3094, 3095).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-01-2017 (fls.2216), data posterior a 30-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115-v, 3898 a 3904);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2224-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 31-01-2017 (fls.2226-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2213 a 2215) até, respetivamente, 24-11-2016 e 17-11-2016, data em que passou a ser fornecido pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 24-11-2016 e 17-11-2016 (fls. 2583, 3094, 3095, 3115-v, 3898 a 3904);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-01-2017 (fls. 2218 a 2221);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 30-12-2016 (fls. 2218 a 2220, 2222, 2223);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2218 a 2223);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 26-01-2017 (fls.2217), data posterior a 06-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls.2583, 3094, 3095).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-01-2017 (fls.2216), data posterior a 30-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115-v, 3898 a 3904);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2224-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 31-01-2017 (fls.2226-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2237).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 15-11-2015, para a energia elétrica, e 26-10-2016, para o gás natural (fls.2583, 2584, 3106 a 3109, 3115-v, 3913 a 3918).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 17-11-2015 (fls. 2583, 2584, 3106 a 3109).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 26-10-2016 (fls. 3115-v, 3913 a 3918).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial.

No entanto, não recebeu a referida fatura até ao dia 30-12-2015 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2583, 2584, 3106 a 3109).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 09-10-2015 e 14-11-2015, emitida no dia 25-01-2016 (fls.2242).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2239 a 2241, 2243 a 2245):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 10-11-2016 (fls.2239);

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 14-12-2016 (fls. 2240).

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 13-01-2017 (fls. 2241).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1.º Juízo

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 02-02-2017 (fls. 2243).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 02-02-2017 (fls. 2244).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 02-02-2017 (fls. 2245).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2239 a 2241, 2243 a 2245).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 09-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115-v, 3913 a 3918).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 26-10-2016, emitida no dia 02-02-2017 (fls. 2238).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 12-01-2017, escreveu: "(...) Venho por meio desta carta pedir a V.Exa, no sentido de mandar ordenar, que seja visto o meu contrato de gás, que o mesmo terminou em outubro, de 2016, passando para a EDP Comercial: mas continuando a receber cartas com contas para pagar da Gold. (...)" (fls. 2246-v).

No dia 10-02-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2247):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 26.10.2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2583, 2584, 3106 a 3109, 3115-v, 3913 a 3918, 2239 a 2241, 2243 a 2245), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2237) até, respetivamente, 15-11-2015 e 26-10-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 17-11-2015 e 26-10-2016 (fls. 2583, 2584, 3106 a 3109, 3115-v, 3913 a 3918);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 30-12-2015;

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 09-12-2016 (fls. 2239 a 2241, 2243 a 2245);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2239 a 2241, 2243 a 2245);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 25-01-2016 (fls. 2242), data posterior a 30-12-2015, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2583, 2584, 3106 a 3109).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 02-02-2017 (fls. 2238), data posterior a 09-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115-v, 3913 a 3918);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. fls. 2246-v) relativas a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 10-02-2017 (fls. 2247), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

2237) até, respetivamente, 15-11-2015 e 26-10-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 17-11-2015 e 26-10-2016 (fls. 2583, 2584, 3106 a 3109, 3115-v, 3913 a 3918);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 30-12-2015;

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 09-12-2016 (fls. 2239 a 2241, 2243 a 2245);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2239 a 2241, 2243 a 2245);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 25-01-2016 (fls. 2242), data posterior a 30-12-2015, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2583, 2584, 3106 a 3109).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 02-02-2017 (fls.2238), data posterior a 09-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115-v, 3913 a 3918);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. fls. 2246-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 10-02-2017 (fls. 2247), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2250, 2251).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo no dia 06-07-2016, para o gás natural (fls. 3114-v, 3343 a 3349).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 06-07-2016 (fls. 3114-v, 3343 a 3349).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2252, 2261 a 2264, 2255, 2556 a 2260):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 13-11-2016 (fls. 2252);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 28-09-2016 (fls. 2261);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 21-10-2016 (fls. 2262);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 16-12-2016 (fls. 2263);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 18-08-2016 (fls. 2264);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 04-04-2017 (fls.2255).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 04-04-2017 (fls.2257).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 04-04-2017 (fls.2258).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 04-04-2017 (fls.2259).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 04-04-2017 (fls.2260).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Galp Power (fls. 2252, 2261 a 2264, 2255, 2556 a 2260).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 18-08-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3343 a 3349).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2016 e 06-07-2016, emitida no dia 04-04-2017 (fls. 2254).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 24-04-2017, escreveu: *"venho reclamar o facto de ter terminado o meu contrato a 06-07-2016 e em abril de 2017 receber faturas para pagar e com avisos de corte (...)"* (fls.2266).

No dia 04-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2267):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 06-07-2016 e 21-10-2015 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição (...)"*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3114-v, 3343 a 3349, 2252, 2261 a 2264, 2255, 2556 a 2260), tendo



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2250,2251) até, 06-

07-2016, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada, no dia 06-07-2016 (fls. 3114-v, 3343 a 3349,);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 18-08-2016 (fls. 2252, 2261 a 2264, 2255, 2556 a 2260);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls.2252, 2261 a 2264, 2255, 2556 a 2260);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 04-04-2017 (fls. 2254), data posterior a 18-08-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3343 a 3349);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2266) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 04-05-2017 (fls.2267), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2250,2251) até, 06-07-2016, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada, no dia 06-07-2016 (fls. 3114-v, 3343 a 3349.); Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 18-08-2016 (fls. 2252, 2261 a 2264, 2255, 2556 a 2260);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls.2252, 2261 a 2264, 2255, 2556 a 2260);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 04-04-2017 (fls. 2254), data posterior a 18-08-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3343 a 3349);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2266) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 04-05-2017 (fls.2267), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls.2269 a 2271).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Galp Power.

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou ativo no dia 13-10-2016, para o gás natural (fls.3114-v, 3409 a 3415).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 19-10-2016 (fls. 3114-v, 3409 a 3415).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2272, 2273, 2275 a 2282):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 16-11-2016 (fls.2272);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 14-12-2016 (fls.2273).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 13-01-2017 (fls.2275).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 15-02-2017 (fls.2276).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 12-03-2017 (fls.2277).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 05-05-2017 (fls.2278).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 05-05-2017 (fls.2279).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 05-05-2017 (fls.2280).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 05-05-2017 (fls.2281).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 31-10-2016, emitida no dia 05-05-2017 (fls.2282).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Galp Power (fls. 2272, 2273, 2275 a 2282).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 02-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3409 a 3415).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-10-2016 e 12-10-2016, emitida no dia 05-05-2017 (fls.2274).

O filho do consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 10-03-2017, escreveu: "(...) *O meu pai tomou a decisão de mudar de fornecedor de gás, no caso concreto para a Galp Energia, pelo que as faturas emitidas pela Goldenergy, relativas a consumos posteriores a 12-10-2016, não são devidas, uma vez que a partir da data referida, o consumo foi debitado já pela Galp Energia. (...)*" (fls. 2284-v).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

No dia 15-05-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.2285-v):

*“No seguimento da sua comunicação informamos que o contrato de fornecimento de gás natural do Exmo. Senhor [REDACTED] encontra-se rescindido desde o dia 12.10.2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*Deste modo foi emitida a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição.”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3114-v, 3409 a 3415, 2272, 2273, 2275 a 2282), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.2269 a 2271) até, 13-10-2016 data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 19-10-2016 (fls. 3114-v, 3409 a 3415);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 02-12-2016 (fls. 2272, 2273, 2275 a 2282);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2272, 2273, 2275 a 2282);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 05-05-2017 (fls.2274), data posterior a 02-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3409 a 3415);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2284-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 15-05-2017 (fls. 2285-v, 2886), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.2269 a 2271) até, 13-10-2016 data em que passou a ser fornecido pela Galp Power,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 19-10-2016 (fls. 3114-v, 3409 a 3415);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 02-12-2016 (fls. 2272, 2273, 2275 a 2282);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2272, 2273, 2275 a 2282);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 05-05-2017 (fls.2274), data posterior a 02-12-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3409 a 3415);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2284-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 15-05-2017 (fls. 2285-v, 2886), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (adiante, [REDACTED]  
[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º  
[REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED]  
contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls. 2288, 2889).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial e denunciado o contrato de gás natural.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 14-10-2016, para a energia elétrica, e foi denunciado o contrato de gás natural no dia 26-09-2016 (fls. 2576, 2820, 2821, 3114-v, 3424 a 3426).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 14-10-2016 (fls. 2576, 2820, 2821).

A denúncia do contrato de fornecimento de gás natural foi ativada no dia 26-09-2016 (fls. 3114-v, 3424 a 3426).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2290, 2291, 2293, 2294):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 04-07-2016 e 04-03-2017, emitida no dia 07-03-2017 (fls.2290);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 05-03-2017 e 04-04-2017, emitida no dia 07-03-2017 (fls.2291);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 04-07-2016 e 04-03-2017, emitida no dia 18-04-2017 (fls.2293).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 05-03-2017 e 04-04-2017, emitida no dia 18-04-2017 (fls.2294).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2290, 2291, 2293, 2294).

Nem recebeu a referida fatura de rescisão de energia elétrica até ao dia 28-11-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2576, 2820, 2821).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 04-07-2016 e 03-10-2016, emitida no dia 18-04-2017 (fls. 2289).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

██████████ não recebeu a fatura de rescisão de gás natural até ao dia 08-11-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3114-v, 3424 a 3426).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 26-09-2016, emitida no dia 21-01-2017 (fls. 2292).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 05-04-2017, escreveu: "(...) Foi notificada com uma fatura que contempla um período de 04-07-2016 a 04-03-2017 de empresa que nunca foi solicitado o serviço. (...)" (fls.2296).

No dia 21-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.2296-v, 2297):

*"Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de eletricidade formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 03.10.2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º ██████████ correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)"*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2576, 2820, 2821, 3114-v, 3424 a 3426, 2290, 2291, 2293, 2294), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2288), até, respetivamente, 14-10-2016 e 26-09-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial no contrato de energia elétrica e denunciada em 26-09-2016 no contrato de gás natural conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 14-10-2016 e 26-09-2016 (fls. 2576, 2820, 2821, 3114-v, 3424 a 3426);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 28-11-2016 (fls. 2290, 2291, 2293, 2294);

Não enviar uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 08-11-2016;

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2290, 2291, 2293, 2294);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 18-04-2017 (fls. 2289), data posterior a 28-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2576, 2820, 2821,).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-01-2017 (fls.2292), data posterior a 08-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3424 a 3426);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2296) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-04-2017 (fls.2296-v, 2297), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2288), até, respetivamente, 14-10-2016 e 26-09-2016,





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial no contrato de energia elétrica e denunciada em 26-09-2016 no contrato de gás natural conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 14-10-2016 e 26-09-2016 (fls. 2576, 2820, 2821, 3114-v, 3424 a 3426);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 28-11-2016 (fls. 2290, 2291, 2293, 2294);

Não enviar uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 08-11-2016;

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2290, 2291, 2293, 2294);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 18-04-2017 (fls. 2289), data posterior a 28-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2576, 2820, 2821,).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 21-01-2017 (fls.2292), data posterior a 08-11-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3114-v, 3424 a 3426);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2296) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 21-04-2017 (fls.2296-v, 2297), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2303, 2304).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 06-12-2016, para o gás natural (fls. 3115, 3467 a 3472).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 16-12-2016 (fls. 3115, 3467 a 3472).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 2305 a 2309, 2311):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 15-02-2017 (fls. 2305);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 13-03-2017 (fls. 2306);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 13-01-2017 (fls. 2311);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 31-03-2017 (fls.2307).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls.2308).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls.2309).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2305 a 2309, 2311).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 30-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3467 a 3472).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 05-12-2016, emitida no dia 31-03-2017 (fls.2310).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 03-04-2017, escreveu: *“Venho por este meio fazer uma reclamação por me enviar várias cartas vossas de faturas para eu pagar enquanto eu mudei de empresa, para a EDP desde o dia 4-12-2016 (...)”* (fls. 2312).

No dia 17-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2312-v, 2313):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 05-12-2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição.”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3115, 3467 a 3472, 2305 a 2309, 2311), tendo nessa qualidade



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls. 2303, 2304) até, 06-12-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 16-12-2016 (fls. 3415, 3467 a 3472);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 30-01-2017 (fls. 2305 a 2309, 2311);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2305 a 2309, 2311);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls.2310), data posterior a 30-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3415, 3467 a 3472);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2312) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Respondeu por comunicação datada de 17-04-2017 (fls. 2312-v, 2313), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

(fls. 2303, 2304) até, 06-12-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 16-12-2016 (fls. 3115, 3467 a 3472);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 30-01-2017 (fls. 2305 a 2309, 2311);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2305 a 2309, 2311);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls.2310), data posterior a 30-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3467 a 3472);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2312) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 17-04-2017 (fls. 2312-v, 2313), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NI [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2317 a 2319).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 07-01-2017, para o gás natural (fls. 3115, 3522 a 3528).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 09-01-2017 (fls. 3115, 3522 a 3528).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2320, 2327, 2335, 2336):



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls. 2335);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 28-02-2017, emitida no dia 12-03-2017 (fls. 2336);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls. 2320).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 07-03-2017 (fls. 2327).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2320, 2327, 2335, 2336).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 21-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3522 a 3528).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 06-01-2017, emitida no dia 31-03-2017 (fls. 2333).

A consumidora reclamou da situação, no dia 30-03-2017. (fls. 2337).

No dia 11-04-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 2337-v):

*"(...) Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de gás natural formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 06.01.2017 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 3115, 3522 a 3528, 2320, 2327, 2335, 2336), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Forneceu gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2317 a 2319) até, 07-01-2017, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela REN Gasodutos no dia 09-01-2017 (fls. 3115, 3522 a 3528);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 21-02-2017 (fls. 2320, 2327, 2335, 2336);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2320, 2327, 2335, 2336);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 31-03-2017 (fls. 2333), data posterior a 21-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3522 a 3528);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2237) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 11-04-2017 (fls. 2337-v), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]),  
titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2340 a 2342).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no dia 10-02-2017, para a energia elétrica e para o gás natural (fls. 2578, 2885 a 2890, 3115, 3592 a 3600).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 10-02-2017 (fls. 2578, 2885 a 2890).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 10-02-2017 (fls. 3115, 3592 a 3600).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2345, 2346):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 14-03-2017 (fls.2345);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 22-03-2017 (fls. 2346).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 2345, 2346).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 27-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2578, 2885 a 2890).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 24-06-2016 e 09-02-2017, emitida no dia 31-07-2017 (fls.2348).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2345, 2347):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 14-03-2017 (fls.2345)

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 01-02-2017 e 28-02-2017, emitida no dia 10-04-2017 (fls. 2347).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 2345, 2347).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 27-03-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3592 a 3600).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2017 e 10-02-2017, emitida no dia 10-04-2017 (fls.2344).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2578, 2885 a 2890, 3115, 3592 a 3600, 2345, 2346, 2347), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2340 a 2342) até, 10-02-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos no dia 10-02-2017 (fls. 2578, 2885 a 2890, 3115, 3592 a 3600);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 27-03-2017 (fls. 2345, 2346);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 27-03-2017 (fls. 2345, 2347);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2345, 2346, 2347);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 31-07-2017 (fls. 2348), data posterior a 27-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2578, 2885 a 2890).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 10-04-2017 (fls. 2344), data posterior a 27-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3592 a 3600).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2340 a 2342) até, 10-02-2017, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos no dia 10-02-2017 (fls. 2578, 2885 a 2890, 3115, 3592 a 3600);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 27-03-2017 (fls. 2345, 2346);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 27-03-2017 (fls. 2345, 2347);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2345, 2346, 2347);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 31-07-2017 (fls.2348), data posterior a 27-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2578, 2885 a 2890).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 10-04-2017 (fls. 2344), data posterior a 27-03-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115, 3592 a 3600).

**Do contrato celerado com** [REDACTED]





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2357).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo, respetivamente nos dias 07-12-2016, para a energia elétrica, e 30-11-2016, para o gás natural (fls. 2580, 2972 a 2977, 3115, 3728 a 3733).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 07-12-2016 (fls. 2580, 2972 a 2977).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 04-12-2016 (fls. 3115, 3728 a 3733).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2354, 2357, 2358):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 11-01-2017 (fls.2357);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 14-12-2016 (fls.2358).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls.2354).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 2354, 2357, 2358).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 19-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2580, 2972 a 2977).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 06-12-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls.2355).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

fornecia a consumidora, concretamente (fls. 3251 a 3253, 3256 a 3258):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 11-01-2017 (fls.2357);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 14-12-2016 (fls.2358).

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 14-02-2017 (fls.2356).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 30-11-2016, emitida no dia 13-03-2017 (fls. 2351).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2016 e 31-12-2016, emitida no dia 13-03-2017 (fls. 2352).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2017 e 31-01-2017, emitida no dia 13-03-2017 (fls. 2353).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Endesa (fls. 3251 a 3253, 3256 a 3258).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 16-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 315, 3728 a 3733).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-11-2016 e 29-11-2016, emitida no dia 13-03-2017 (fls. 2360).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 25-02-2017, escreveu: *“Foi cessado contrato em 30-11-2016 de Gás e em 06-12-2016 de Eletricidade, que na qual a partir de estas datas ainda me continuam a debitar valores indevidamente e sem qualquer motivo para tal (...)”* (fls.2361).

No dia 15-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.2632):

*“Face ao exposto cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 29-11-2016 e 06-12-2016 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente, motivo pelo qual continuaram a ser emitidas faturas que por sua vez foram debitadas da sua conta.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

*No seguimento, informamos que as faturas n.º [REDACTED] n.º [REDACTED] correspondentes à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição.”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2580, 2972 a 2977, 3115, 3728 a 3733, 2354, 2357, 2358, 3251 a 3253, 3256 a 3258), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2357) até,

respetivamente, 07-12-2016 e 30-11-2016, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 07-12-2016 e 04-12-2016 (fls. 2580, 2972 a 2977, 3115, 3728 a 3733);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 19-01-2017 (fls. 2354, 2357, 2358);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 16-01-2017 (fls. 3251 a 3253, 3256 a 3258);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2354, 2357, 2358, 3251 a 3253, 3256 a 3258);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 05-02-2017 (fls.2355), data posterior a 19-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2580, 2972 a 2977).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 13-03-2017 (fls.2360), data posterior a 16-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls.3115, 3728 a 3733.);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2361) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 15-03-2017 (fls. 2362), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

morada [REDACTED] (fls. 2357) até, respetivamente, 07-12-2016 e 30-11-2016, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 07-12-2016 e 04-12-2016 (fls. 2580, 2972 a 2977, 3115, 3728 a 3733);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 19-01-2017 (fls. 2354, 2357, 2358);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 16-01-2017 (fls. 3251 a 3253, 3256 a 3258);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2354, 2357, 2358, 3251 a 3253, 3256 a 3258);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 05-02-2017 (fls.2355), data posterior a 19-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2580, 2972 a 2977).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 13-03-2017 (fls.2360), data posterior a 16-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls.3115, 3728 a 3733.);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2361) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 15-03-2017 (fls. 2362), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2364 a 2366, 2367 a 2397).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a PH Energia e gás natural com a EDP Comercial.

Os contratos de fornecimento celebrados com a PH Energia e a EDP Comercial ficaram ativos, respetivamente nos dias, 26-12-2015 para a energia elétrica e 20-01-2016, para o gás natural (fls. 2580, 2981 a 2984, 3115, 3741 a 3747).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a PH Energia foi comunicada à Goldenergy no dia 29-12-2015 (fls. 2580, 2981 a 2984).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 20-01-2016 (fls. 3115, 3741 a 3747).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2386 a 2393, 2396, 2397, 2376 a 2385):





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 21-08-2016 (fls.2386);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2016 e 30-06-2016, emitida no dia 23-07-2016 (fls.2387);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 21-06-2016 (fls.2388);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2016 e 30-04-2016, emitida no dia 21-05-2016 (fls.2389);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2016 e 31-03-2016, emitida no dia 22-04-2016 (fls.2390);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2016 e 29-02-2016, emitida no dia 13-03-2016 (fls.2391);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2016 e 31-01-2016, emitida no dia 13-02-2016 (fls.2392);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2015 e 31-12-2015, emitida no dia 16-01-2016 (fls.2393);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 19-09-2016 (fls.2396);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 19-10-2016 (fls.2397);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2015 e 31-12-2015, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2376).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2016 e 31-01-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2377).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2016 e 29-02-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2378).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2016 e 31-03-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2379).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2016 e 30-04-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2380).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2381).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2016 e 30-06-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2382).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2383).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2384).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls. 2385).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a comercializadora PH Energia (fls. 2386 a 2393, 2396, 2397, 2376 a 2385).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 10-02-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2580, 2981 a 2984).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 01-12-2015 e 25-12-2015, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2394).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de gás natural referentes a períodos de faturação em que já não fornecia ao consumidor, concretamente (fls. 2386 a 2392, 2396, 2397, 2367 a 2375):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 21-08-2016 (fls.2386);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2016 e 30-06-2016, emitida no dia 23-07-2016 (fls.2387);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 21-06-2016 (fls.2388);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2016 e 30-04-2016, emitida no dia 21-05-2016 (fls.2389);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2016 e 31-03-2016, emitida no dia 22-04-2016 (fls.2390);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2016 e 29-02-2016, emitida no dia 13-03-2016 (fls.2391);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2016 e 31-01-2016, emitida no dia 13-02-2016 (fls.2392);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 19-09-2016 (fls.2396);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 19-10-2016 (fls.2397);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2016 e 31-01-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2367).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-02-2016 e 29-02-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2368).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-03-2016 e 31-03-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2369).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2016 e 30-04-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2370).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2371).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2016 e 30-06-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2372).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2373).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-08-2016 e 31-08-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2374).

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-09-2016 e 30-09-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2375).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2386 a 2392, 2396, 2397, 2367 a 2375).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 03-03-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115, 3741 a 3747).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-01-2016 e 20-01-2016, emitida no dia 14-01-2017 (fls.2395).

A neta do consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 08-02-2017, escreveu: "(...) *reclamo que o meu avô cancelou o contrato com a Goldenergy em 26 de dezembro de 2015 (eletricidade) e 20 janeiro de 2016 (gás), após a sua morte no dia 26 de outubro de 2016 verifiquei que a Goldenergy continuou a retirar dinheiro por via débito direto, ou seja de janeiro 2016 a novembro de 2016 que continuaram a retirar esse valor sem que estivesse a consumir (...)*" (fls.2398 a 2399).

No dia 14-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.2400):

*"Face ao exposto cumpre-nos informar que os contratos de fornecimento de gás natural e de eletricidade formalizados com a Goldenergy encontram-se rescindidos desde o dia 20-01-2016 e 25-12-2015 respetivamente e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que as faturas n.º ██████████ n.º ██████████ correspondentes à rescisão do contrato têm por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2580, 2981 a 2984, 3115, 3741 a 3747, 2386 a 2392, 2396, 2397,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

2367 a 2375, 2386 a 2393, 2376 a 2385), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.

2364 a 2366) até, respetivamente, 26-12-2015 e 20-01-2016, data em que passou a ser fornecido pela PH Energia e a EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 29-12-2015 e 20-01-2016 (fls. 2580, 2981 a 2984, 3115, 3741 a 3747);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 10-02-2016 (fls. 2386 a 2393, 2396, 2397, 2376 a 2385);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 03-03-2016 (fls. 2386 a 2392, 2396, 2397, 2367 a 2375);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2386 a 2393, 2396, 2397, 2376 a 2385, 2386 a 2392, 2367 a 2375);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 14-01-2017 (fls. 2394), data posterior a 10-02-2016, isto é, até 6 semanas após o





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2580, 2981 a 2984).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 14-01-2017 (fls. 2395), data posterior a 03-03-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3741 a 3747);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2398 a 2399) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-03-2017 (fls. 2400), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls. 2364 a 2366) até, respetivamente, 26-12-2015 e 20-01-2016, data em que passou a ser fornecido pela PH Energia e a EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 29-12-2015 e 20-01-2016 (fls. 2580, 2981 a 2984, 315, 3741 a 3747);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 10-02-2016 (fls. 2386 a 2393, 2396, 2397, 2376 a 2385);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 03-03-2016 (fls. 2386 a 2392, 2396, 2397, 2367 a 2375);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2386 a 2393, 2396, 2397, 2376 a 2385, 2386 a 2392, 2367 a 2375);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 14-01-2017 (fls. 2394), data posterior a 10-02-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2580, 2981 a 2984).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 14-01-2017 (fls. 2395), data posterior a 03-03-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 315, 3741 a 3747);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 2398 a 2399) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 14-03-2017 (fls. 2400), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

██████████ (adiante, ██████████), titular do NII ██████████ com o CPE n.º ██████████ contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada ██████████ ██████████ (fls.2402).

██████████ foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 22-12-2016 para a energia elétrica (fls. 2581, 3002).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 22-12-2016 (fls. 2581, 3002).

Não recebeu a fatura de rescisão de energia elétrica até ao dia 03-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica (fls. 2581, 3002);

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 17-12-2016 e 21-12-2016, emitida no dia 08-02-2017 (fls.2403).

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 27-02-2017, escreveu: "(...) Em dezembro de 2016, foi feita uma rescisão contratual por não cumprimento das condições acordadas,



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*em fevereiro de 2017 é emitida uma última fatura referentes aos últimos 5 dias de contrato (...)" (fls.2404).*

No dia 09-03-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls.2405):

*"(...) Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de eletricidade formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o dia 21-12-2016 e que devido a limitações informáticas não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão atempadamente.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as leituras comunicadas pelo Operador de Rede de Distribuição."*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2581, 3002), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NII [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.2402) até, 22-12-2016 data em que passou a ser fornecida pela EDP



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 22-12-2016 (fls. 2581, 3002);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 03-02-2016;

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 08-02-2017 (fls.2403), data posterior a 03-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581, 3002).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2404) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 09-03-2017 (fls.2405), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.2402)

até, 22-12-2016 data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 22-12-2016 (fls. 2581, 3002);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 03-02-2016;



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 08-02-2017 (fls.2403), data posterior a 03-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581, 3002).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.2404) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 09-03-2017 (fls.2405), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do primeiro contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 986, Ficheiro Informático n.º 79).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a Endesa.

O contrato de fornecimento celebrado com a Endesa ficou ativo no dia 31-12-2016, para a energia elétrica (fls. 2581, 3006 3011).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Endesa foi comunicada à Goldenergy no dia 03-01-2017 (fls. 2581, 3006 3011).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas de energia elétrica** referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2409, 2414):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-12-2016 e 14-01-2017, emitida no dia 18-01-2017 (fls.2414);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-12-2016 e 14-01-2017, emitida no dia 04-03-2017 (fls.2409);

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Endesa (fls. 2409, 2414).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 15-02-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2581, 3006 3011).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 30-12-2016, emitida no dia 21-03-2017 (fls. 2412).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A consumidora reclamou da situação, designadamente quando, no dia 06-03-2017, escreveu: "(...) Venho por este meio informar que estou a receber faturas por 2 entidades. (...)” (fls.944).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2581, 3006 3011, 2409, 2414), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 986, Ficheiro Informático n.º 79) até, 31-12-2016, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 03-01-2017 (fls. 2581, 3006 3011);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 15-02-2017 (fls. 2409, 2414);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2409, 2414);





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 21-03-2017 (fls.2412), data posterior a 15-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581, 3006 3011).  
Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.944) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] fls. 986, Ficheiro Informático n.º 79) até, 31-12-2016, data em que passou a ser fornecida pela Endesa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição no dia 03-01-2017 (fls. 2581, 3006 3011);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 15-02-2017 (fls. 2409, 2414);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2409, 2414);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 21-03-2017 (fls.2412), data posterior a 15-02-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581, 3006 3011).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.944) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

**Do segundo contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] forneceu energia elétrica para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 2415-2416).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a ELUSA, Lda. (Elusa).

O contrato de fornecimento celebrado com a Elusa ficou ativo no dia 24-05-2017, para a energia elétrica, (fls. 2581, 3021).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Elusa foi comunicada à Goldenergy no dia 24-05-2017 (fls. 2581, 3021).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia a consumidora, concretamente (fls. 2415, 2416):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 07-05-2017 e 06-06-2017, emitida no dia 09-06-2017 (fls.2415);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 07-05-2017 e 06-06-2017, emitida no dia 12-07-2017 (fls.2416).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a Elusa (fls. 2415, 2416).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 06-07-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2581, 3021).

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 07-05-2017 e 23-05-2017, emitida no dia 12-07-2017 (fls.2413).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2581, 3021, 2415, 2416), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2415-2416) até, 24-05-2017, data em que passou a ser fornecida pela Elusa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição 24-05-2017 (fls. 2581, 3021);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-07-2017 (fls. 2415, 2416);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2415, 2416);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 12-07-2017 (fls.2413), data posterior a 06-07-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581, 3021).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964 e 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2415-2416) até, 24-05-2017, data em que passou a ser



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

fornecida pela Elusa, conforme foi informada, pela EDP Distribuição 24-05-2017 (fls. 2581, 3021);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 06-07-2017 (fls. 2415, 2416);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) acima melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 2415, 2416);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 12-07-2017 (fls.2413), data posterior a 06-07-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2581, 3021).

**Do contrato celerado com [REDACTED]**  
[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (adiante, [REDACTED]  
[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE  
n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED]  
contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica e gás  
natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls. 2430).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 12-12-2016, para a energia elétrica, e



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

01-12-2016, para o gás natural (fls. 2583, 3088 a 3090, 3115-v, 3871 a 3874).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 13-12-2016 (fls. 2583, 3088 a 3090,).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 01-12-2016 (fls. 3115-v, 3871 a 3874).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia ao consumidor, concretamente (fls. 2437): nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 21-09-2016 e 20-12-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls.2437).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 2437).

Não recebeu a referida fatura de rescisão de energia elétrica até ao dia 25-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 2583, 3088 a 3090).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

Com efeito, a fatura que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 21-09-2016 e 11-12-2016, emitida no dia 05-02-2017 (fls.2439).

[REDACTED] não recebeu fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a EDP Comercial, até ao dia 13-01-2017 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de gás natural) (fls. 3115-v, 3871 a 3874).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 29-09-2016 e 01-12-2016, emitida no dia 26-01-2017 (fls. 2438).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 09-01-2017, escreveu: "(...) *Paguei duas faturas em nome do antigo proprietário da casa embora tenha contratado com a Goldenergy desde 26-08. Estou com a EDP desde 12-12-2016 e hoje chegou-me finalmente uma fatura em meu nome exigindo o pagamento de consumos já pagos e inclusivamente posteriores a 12-12-2016 (...)*" (fls.971-v).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 2583, 3088 a 3090, 3115-v, 3871 a 3874, 2437), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2430) até, respetivamente, 12-12-2016 e 01-12-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 13-12-2016 e 01-12-2016 (fls. 2583, 3088 a 3090, 3115-v, 3871 a 3874);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 25-01-2017 (fls. 2437);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-01-2017;

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação a fatura acima melhor identificada, correspondentes a períodos de faturação em que parcialmente já não fornecia [REDACTED] (fls. 2437);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 05-02-2017 (fls.2439), data posterior a 25-01-2017, isto é, até 6 semanas após o





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2583, 3088 a 3090).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-01-2017 (fls.2438), data posterior a 13-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115-v, 3871 a 3874);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.971-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morad. [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 2430) até, respetivamente, 12-12-2016 e 01-12-2016, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 13-12-2016 e 01-12-2016 (fls. 2583, 3088 a 3090, 3115-v, 3871 a 3874);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 25-01-2017 (fls. 2437);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-01-2017;

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação a fatura acima melhor identificada, correspondentes a períodos de faturação em que parcialmente já não fornecia [REDACTED] (fls. 2437);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 05-02-2017 (fls.2439), data posterior a 25-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 2583, 3088 a 3090).

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 26-01-2017 (fls.2438), data posterior a 13-01-2017, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 3115-v, 3871 a 3874);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls.971-v) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] contratou com a [REDACTED] visada o fornecimento de gás natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED]



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

identificando [REDACTED] (adiante, [REDACTED])  
como titular do pagamento (fls. 4198 a 4204).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo  
contrato de fornecimento de gás natural com a Galp Power.

O contrato de fornecimento celebrado com a Galp Power ficou  
ativo no dia 29-04-2016 para o gás natural (fls. 4400, 4403 a 4414).

A ativação do contrato de **fornecimento de gás natural** celebrado  
com a Galp Power foi comunicada à Goldenergy no dia 29-04-2016  
(fls. 4400, 4403 a 4414).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir **faturas  
de gás natural** referentes a períodos de faturação em que já não  
fornecia o consumidor, concretamente (fls. 4208 a 4220):

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo  
de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-  
2016 e 30-04-2016 (período em que parcialmente já não fornecia o  
consumidor), emitida no dia 17-05-2016 (fls. 4208 a 4209);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo  
de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-  
2016 e 31-05-2016, emitida no dia 17-05-2016 (fls. 4210);

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo  
de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-06-  
2016 e 30-06-2016, emitida no dia 21-07-2016 (fls. 4211);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 19-08-2016 (fls. 4212);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2016 e 30-04-2016 (período em que parcialmente já não fornecia o consumidor), emitida no dia 04-11-2016 (fls. 4219 a 4220);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-05-2016 e 31-05-2016, emitida no dia 04-11-2016 (fls. 4217 a 4218);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-06-2016 e 30-06-2016, emitida no dia 04-11-2016 (fls. 4215 a 4216);

Nota de crédito com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-07-2016 e 31-07-2016, emitida no dia 04-11-2016 (fls. 4213 a 4214).

[REDACTED] não recebeu apenas uma fatura de rescisão de gás natural, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de gás natural da Goldenergy para a Gap Power (fls. 4400, 4403 a 4414, 4208 a 4220).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 13-06-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de gás natural) (fls. 4400, 4403 a 4414).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de energia elétrica e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 01-04-2016 e 29-04-2016, emitida no dia 04-11-2016 (fls. 4205 a 4206).

Os consumidores reclamaram da situação, dando conta à ERSE que enviaram e-mails, telefonaram, tendo a Goldenergy respondido, de acordo com os consumidores, que trataria do assunto “em breve” (fls. 4221).

No dia 07-02-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 4222):

*“Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados.*

*No seguimento, informamos que a fatura n.º [REDACTED] (enviada em anexo) correspondente à rescisão do contrato tem por base as comunicações efetuadas pelo Operador de Rede de Distribuição. (...)”*

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 4400, 4403 a 4414, 4208 a 4220 e 4205 a 4206), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

É um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED]

[REDACTED] (fls. 4198 a 4204) até 29-04-2016, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada pela REN Gasodutos no dia 29-04-2016 (fls. 4400, 4403 a 4414);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-06-2016 (fls. 4208 a 4220);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 4208 a 4220);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 04-11-2016 (fls. 4205 a 4206), data posterior a 13-06-2016, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4400, 4403 a 4414, 4208 a 4220 e 4205 a 4206);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 4221) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 07-02-2017 (fls. 4222), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Atuou como um comercializador de gás natural, registado para o efeito (fls. 3966 e 3968);

Forneceu gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CUI n.º [REDACTED] para a morada

[REDACTED] (fls. 4198 a 4204) até 29-04-2016, data em que passou a ser fornecido pela Galp Power, conforme foi informada pela REN Gasodutos no dia 29-04-2016 (fls. 4400, 4403 a 4414);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural, até ao dia 13-06-2016 (fls. 4208 a 4220);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 4208 a 4220);

Enviou a fatura de acerto de gás natural no dia 04-11-2016 (fls. 4205 a 4206), data posterior a 13-06-2016, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4400, 4403 a 4414, 4208 a 4220 e 4205 a 4206);

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 4221) relativas a períodos em que já não era fornecedor de gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 07-02-2017 (fls. 4222), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

██████████ (adiante, ██████████), titular do NIF ██████████ com o CPE n.º ██████████ contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada ██████████ ██████████ (fls. 4224 a 4227).

██████████ foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 19-10-2016, para a energia elétrica (fls. 4330, 4342 a 4350).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a comercializadora foi comunicada à Goldenergy no dia 19-10-2016 (fls. 4330, 4342 a 4350).

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas de energia elétrica referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente (fls. 4228 a 4229, 4232 a 4233):

Fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 14-11-2016 (período de faturação em que, parcialmente, já não fornecia o consumidor), emitida no dia 18-11-2016 (fls. 4228 a 4229);

Nota de crédito com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

compreendido entre 15-08-2016 e 14-11-2016 (período de faturação em que, parcialmente, já não fornecia o consumidor), emitida no dia 01-02-2017 (fls. 4232 a 4233).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão de energia elétrica, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador de energia elétrica da Goldenergy para a EDP Comercial (fls. 4330, 4342 a 4350, 4228 a 4229, 4232 a 4233).

Nem recebeu a referida fatura até ao dia 02-12-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 4330, 4342 a 4350).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de energia elétrica e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 15-08-2016 e 18-10-2016, emitida no dia 01-02-2017 (fls. 4230 a 4231).

O consumidor reclamou da situação, designadamente quando, no dia 03-01-2017, escreveu: *“Como é possível ter 2 contratos de 2 entidades fornecerem energia para mesma morada ao mesmo tempo e qual o enquadramento legal para isso acontecer?”* (fls. 4251).

No dia 20-01-2017, a Goldenergy respondeu nos seguintes termos (fls. 4252):

*“Face ao exposto, cumpre-nos informar que o contrato de fornecimento de eletricidade formalizado com a Goldenergy encontra-se rescindido desde o*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

*dia 18-10-2016 e que devido a limitações informáticas ainda não nos foi possível proceder à emissão da fatura de rescisão.*

*No seguimento informamos que a fatura de rescisão será emitida de acordo com as leituras comunicadas pelo Operador da Rede de Distribuição.*

*Lamentamos o ocorrido e os possíveis transtornos causados. (...)"*

A Goldenergy não emitiu uma única fatura de acerto final no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4330, 4342 a 4350, 4228 a 4229, 4232 a 4233, 4230 a 4231).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 4330, 4342 a 4350, 4228 a 4229, 4232 a 4233, 4230 a 4231), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964, 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 4224 a 4227) até 19-10-2016 data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informado pela EDP Distribuição no dia 19-10-2016 (fls. 4342 a 4350);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 02-12-2016 (fls. 4330, 4342 a 4350);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 4228 a 4229, 4232 a 4233);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 01-02-2017 (fls. 4230 a 4231), data posterior a 04-12-2016, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4330, 4342 a 4350).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 4251) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 20-01-2017 (fls. 4252), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964, 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 4224 a 4227) até 19-10-2016 data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informado pela EDP Distribuição no dia 19-10-2016 (fls. 4342 a 4350);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica, até ao dia 02-12-2016 (fls. 4330, 4342 a 4350);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 4228 a 4229, 4232 a 4233);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 01-02-2017 (fls. 4230 a 4231), data posterior a 04-12-2016, isto é, até 6 semanas após a mudança de comercializador (fls. 4330, 4342 a 4350).

Recebeu as reclamações que lhe haviam sido remetidas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 4251) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação;

Respondeu por comunicação datada de 20-01-2017 (fls. 4252), pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão de faturação.

**Do contrato celerado com [REDACTED]**

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] contratou com a visada o fornecimento de energia elétrica para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 4265 a 4272).

[REDACTED] foi fornecida pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo no dia 03-08-2016, para a energia elétrica (fls. 4330, 4362 a 4370).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 12-08-2016 (fls. 4330, 4362 a 4370).

██████████ não recebeu a fatura de rescisão de energia elétrica até ao dia 26-09-2016 (isto é, neste caso, no prazo de 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador de energia elétrica) (fls. 4330, 4362 a 4370).

Com efeito, a fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de energia elétrica e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 13-06-2016 e 02-08-2016, emitida no dia 08-11-2016 (fls. 4273 a 4274).

A Goldenergy não emitiu a fatura de acerto final no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador ou do conhecimento dessa mudança (fls. 4330, 4362 a 4370, 4273 a 4274).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica (fls. 4330, 4362 a 4370, 4273 a 4274), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964, 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada

[REDACTED]  
(fls. 4265 a 4272) até 03-08-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada pela EDP Distribuição no dia 12-08-2016 (fls. 4330, 4362 a 4370);

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 08-11-2016 (fls. 4273 a 4274), data posterior a 26-09-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 330, 4362 a 4370).

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964, 3968);

Forneceu energia elétrica à consumidora [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] para a morada

[REDACTED]  
(fls. 4265 a 4272) até 03-08-2016, data em que passou a ser fornecida pela EDP Comercial, conforme foi informada pela EDP Distribuição no dia 12-08-2016 (fls. 4330, 4362 a 4370);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou a fatura de acerto de energia elétrica no dia 08-11-2016 (fls. 4273 a 4274), data posterior a 26-09-2016, isto é, até 6 semanas após o conhecimento da mudança de comercializador (fls. 330, 4362 a 4370).

**Do contrato celerado com** [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] foi fornecido pela visada de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED] [REDACTED] fls. 4440).

[REDACTED] foi fornecido pela visada, até celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a EDP Comercial.

O contrato de fornecimento celebrado com a EDP Comercial ficou ativo, respetivamente nos dias 23-04-2017, para a energia elétrica, e 19-04-2017, para o gás natural (fls. 4331, 4390, 4400, 4415 a 4423).

A ativação do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 25-04-2017 (fls. 4331, 4390).

A ativação do contrato de fornecimento de gás natural celebrado com a EDP Comercial foi comunicada à Goldenergy no dia 22-04-2017 (fls. 4400, 4415 a 4423).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Não obstante a mudança, a Goldenergy continuou a emitir faturas referentes a períodos de faturação em que já não fornecia o consumidor, concretamente:

Fatura (referente ao consumo de energia elétrica e de gás natural) referente ao período de faturação compreendido entre 17-04-2017 e 16-05-2017, no valor de 119,70 euros (fls. 4424 – ficheiro informático com o nome “151369704\_12-06-2017\_5”, 4452);

Nota de crédito (referente ao consumo de energia elétrica) referente ao período de faturação compreendido entre 17-04-2017 e 16-05-2017, no valor de 50,08 euros (fls. 4424 – ficheiro informático com o nome “151369704\_12-06-2017\_5”, 4446).

██████████ não recebeu apenas uma fatura de rescisão, emitida pela visada, após ter efetuado a mudança de comercializador da Goldenergy para a EDP Comercial, nem de energia elétrica, nem de gás natural (fls. 4424).

A visada devia ter feito o consumidor receber *uma única* fatura de rescisão, com acerto final, de energia elétrica até dia 07-06-2017 e de gás natural até 05-06-2017.

Ora, além das faturas a que *supra* se fez referência, foi também emitida dentro do prazo fatura de rescisão do fornecimento de energia elétrica a fatura que contém o acerto final e que corresponde à fatura com n.º de documento ██████████ referente ao consumo de energia elétrica e ao período de faturação compreendido entre 17-04-2017 e 22-04-2017, no dia 04-06-2017 (fls. 4454, 4456).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

A fatura que será identificada como fatura de rescisão do fornecimento de gás natural e que contém o acerto final corresponde à fatura com n.º de documento [REDACTED] referente ao consumo de gás natural e ao período de faturação compreendido entre 17-04-2017 e 18-04-2017, emitida no dia 23-06-2017 (fls. 4455).

O consumidor, representado por [REDACTED] reclamou da situação, designadamente através de chamada telefónica efetuada no dia 05-06-2017: (fls. 4424 – ficheiro informático com o nome “151369704\_05-06-2017\_4”).

[REDACTED] (T) – (...) 119,70. *Eu já rescindi contrato com os senhores no dia 23 de abril (...).*

**Operador Goldenergy (OG) – (...)** *Essa de 119,70, a senhora desconsidere, porque tem de pagar apenas o gás. No entanto, como o gás já ficou rescindido, a senhora vai aguardar, ou seja, não vai liquidar essa fatura e vai aguardar também a rescisão do gás, porque ainda não recebeu. Essa fatura não liquida e aguarda a da rescisão de gás (...).*

No dia 12-06-2017, o consumidor, novamente representado por [REDACTED] reclama nos seguintes termos (fls. 4424 – ficheiro informático com o nome “151369704\_12-06-2017\_5”):

**T – (...)** *Mas está aqui uma fatura de 17-04[-2017] a 16-05 [-2017] ...*

**OG –** *Isso foi a anulação de uma fatura, uma nota de crédito (...). E depois vai receber a fatura de rescisão de gás natural.*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

A Goldenergy não emitiu uma única fatura de acerto final no prazo de 6 semanas após a mudança de comercializador ou do conhecimento dessa mudança (fls. 4331, 4390, 4400, 4415 a 4423, 4424).

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural (fls. 4331, 4390, 4400, 4415 a 4423, 4424), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia e não podia desconhecer que, à data dos factos:

É um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 4440) até, respetivamente, 23-04-2017 e 19-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 25-04-2017 e 22-04-2017 (fls. 4331, 4390, 4400, 4415 a 4423);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica (fls. 4424, 4454-4457);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural até ao dia 05-06-2017 (fls. 4323 e 4424-4457);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) nos pontos *supra* melhor identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 4424, 4454-4457);

Recebeu os telefonemas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 4424) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:

Atuou como um comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966 e 3968);

Forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls. 4440) até, respetivamente, 23-04-2017 e 19-04-2017, data em que passou a ser fornecido pela EDP Comercial, conforme foi informada, respetivamente, pela EDP Distribuição e pela REN Gasodutos nos dias 25-04-2017 e 22-04-2017 (fls. 4331, 4390, 4400, 4415 a 4423);

Não enviou uma única fatura de acerto final de energia elétrica (fls. 4424, 4454-4457);

Não enviou uma única fatura de acerto final de gás natural até ao dia 05-06-2017 (fls. 4323 e 4424-4457);

Enviou ao consumidor para pagamento/acerto de faturação as faturas (incluem as notas de crédito) nos pontos *supra* melhor



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

identificadas, correspondentes a períodos de faturação em que já não fornecia [REDACTED] (fls. 4424, 4454-4457);

Recebeu os telefonemas sobre o facto de ter continuado a receber faturas (fls. 4424) relativas a períodos em que já não era fornecedor de energia elétrica e gás natural, pelo que conhecia as queixas relativas à continuação da emissão da faturação.

- z. A ERSE condenou – condenação tornada definitiva em 23 de agosto de 2019 – a Arguida em três coimas de € 2.000,00 (dois mil euros) pela prática negligente de cada uma das três contraordenações, por violação do n.º 4 do artigo 119.º, do n.º 5 do artigo 131.º e ainda do n.º 1 do artigo 268.º, todos do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, ao ter *desconsiderado na faturação que emitiu e apresentou a pagamento as leituras reais do consumo de eletricidade que havia recebido*, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE como contraordenação leve, pelos seguintes factos:

A Goldenergy, nos casos abaixo identificados, procedeu à emissão e apresentação para pagamento de faturas que não consideraram as leituras reais que lhe tinham sido comunicadas, levando à faturação de consumos por recurso a estimativas quando existiam leituras reais.

A Goldenergy, ao nível da sua organização empresarial, estava obrigada e era evidentemente capaz de se ter organizado e dotado de meios informáticos de forma a que a fatura que emitia e apresentava a pagamento, nos casos identificados, considerasse as leituras reais recebidas.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Ao consumidor [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]  
[REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º  
[REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] foi  
fornecido de energia elétrica e gás natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED] (fls.266 a  
269).

Durante o período de fornecimento celebrado e à data dos factos, a Goldenergy emitiu e apresentou mensalmente para pagamento, ao consumidor [REDACTED] entre 14-12-2014 e 31-07-2016, faturas e notas de crédito relativas ao serviço de gás natural e energia elétrica (fls. 271 a 277, 396 a 433).

No âmbito da sua atividade, à data dos factos a Goldenergy emitiu duas faturas devidamente identificadas abaixo, não considerando as leituras reais de energia elétrica dentro do período de faturação em causa comunicadas pelo Operador da Rede de Distribuição (ORD), a EDP Distribuição (fls. 273, 276, 405, 432):

Nessas faturas, a Goldenergy faturou consumos de energia elétrica ao consumidor [REDACTED] exclusivamente estimados, quando dispunha de leituras reais para parte dos períodos de faturação em causa (fls.485, 488 a 491).

Estão em causa, concretamente, as seguintes faturas apresentadas pela Goldenergy ao consumidor para pagamento, com as demais consequências descritas:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

(i) Fatura n.º [REDACTED] de 21-02-2015, referente ao período de faturação de 01-01-2015 a 31-01-2015, com consumo exclusivamente estimados relativamente ao fornecimento de energia elétrica, chegando ao valor de vazio: 2410 kWh, ponta: 1037 kWh, cheia: 2564 kWh (fls.273, 432);

Quando a visada dispunha de uma leitura real de 23-01-2015, com o valor de vazio: 2679 kWh, ponta: 1170 kWh, cheia: 2806 kWh e disponibilizada pelo ORD em 29-01-2015, que não foi tida em conta para efeitos de faturação (fls. 484-485, 488);

A Goldenergy faturou todo o período de 01-01-2015 a 31-01-2015 com recurso a estimativa, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 23-01-2015, e faturado por estimativa apenas o período subsequente;

(ii) Fatura n.º [REDACTED] de 21-05-2015, referente ao período de faturação de 01-04-2015 a 30-04-2015, com consumo exclusivamente estimado relativamente ao fornecimento de energia elétrica, chegando ao valor de vazio: 2623 kWh, ponta: 1129 kWh, cheia: 2793 kWh; (fls.276, 405).

Quando a visada dispunha de uma leitura real de 20-04-2015, com o valor de vazio: 3243 kWh, ponta: 1420 kWh, cheia: 3385 kWh e disponibilizada pelo ORD em 20-05-2015, que não foi tida em conta para efeitos de faturação; (fls. 484-485, 490, 491)



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

A Goldenergy faturou todo o período de 01-04-2015 a 30-04-2015 com recurso a estimativa, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 20-04-2015, e faturado por estimativa apenas o período subsequente;

██████████ recebeu, portanto, duas faturas emitidas pela Goldenergy sem consideração das leituras reais comunicadas pelo ORD que estavam dentro do período de faturação, (fls. 273, 276, 405, 432, 485, 488 a 491).

Enquanto comercializador de energia elétrica, a Goldenergy tem de emitir faturas, em que considere o consumo efetivo das leituras reais, obtidas por leitura direta do equipamento de medição e apenas pode realizar estimativas para períodos não abrangidos pelas leituras reais ou por estimativas do ORD o que não se verificou nas duas faturas acima identificadas, com repercussão nas faturas seguintes.

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 273, 276, 405, 432, 485, 488 a 491), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia, nem podia desconhecer, que, à data dos factos: É um comercializador de energia elétrica e gás natural, registado para o efeito (fls. 3964,3966,3968).



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

No âmbito da sua atividade, a Goldenegy celebrou contrato de fornecimento de energia elétrica e gás natural com o consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] [REDACTED] (fls.266 a 269).

Na vigência do contrato de fornecimento celebrado, a Goldenergy emitiu e apresentou mensalmente para pagamento, ao consumidor [REDACTED] entre 14-12-2014 e 31-07-2016, faturas e notas de crédito relativas ao fornecimento de gás natural e energia elétrica (fls. 271 a 277, 396 a 433).

De entre aquelas faturas, nas faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] a faturação relativamente ao fornecimento de energia elétrica não teve em conta as leituras reais do equipamento de medição, obtidas por leitura direta do ORD de energia elétrica referentes ao período de faturação 01-01-2015 a 31-01-2015 e de 01-04-2015 a 30-04-2015 (fls.273, 276, 405, 432).

Nessas faturas, a Goldenergy faturou consumos de energia elétrica, ao consumidor [REDACTED] exclusivamente estimados, quando dispunha de leituras reais para parte dos períodos de faturação em causa (fls. 485, 488 a 491).

Na Fatura n.º [REDACTED] de 21-02-2015, referente ao período de faturação de 01-01-2015 a 31-01-2015, relativamente ao fornecimento de energia elétrica, apenas considerou consumo exclusivamente estimado, chegando ao valor de vazio: 2410 kWh, ponta: 1037 kWh, cheia: 2564 kWh (fls.273, 432);

Dispunha de uma leitura real de 23-01-2015, com o valor de vazio: 2679 kWh, ponta: 1170 kWh, cheia: 2806 kWh e disponibilizada





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

pelo ORD em 29-01-2015, que não foi tida em conta para efeitos de faturação; (fls. 484-485, 488);

A Goldenergy faturou todo o período de 01-01-2015 a 31-01-2015 com recurso a estimativa de consumo, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 23-01-2015 e faturado por estimativa apenas o período subsequente.

Na Fatura n.º [REDACTED] de 21-05-2015, referente ao período de faturação de 01-04-2015 a 30-04-2015, relativamente ao fornecimento de energia elétrica, apenas considerou consumos exclusivamente estimados, chegando ao valor de vazio: 2623 kWh, ponta: 1129 kWh, cheia: 2793 kWh; (fls.276, 405).

Disponha de uma leitura real de 20-04-2015, com o valor de vazio: 3243 kWh, ponta: 1420 kWh, cheia: 3385 kWh e disponibilizada pelo ORD em 20-05-2015, que não foi tida em conta para efeitos de faturação; (fls. 485, 490, 491)

A Goldenergy faturou todo o período de 01-04-2015 a 30-04-2015 com recurso a estimativa, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 20-04-2015, e faturado por estimativa apenas o período subsequente;

Enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural, a Goldenergy tem de emitir faturas, em que considere o consumo efetivo das leituras reais, obtidas por leitura direta do equipamento de medição e, apenas pode realizar estimativas para períodos não abrangidos pelas leituras reais ou por estimativas do ORD, o que não se verificou na fatura acima identificada, com repercussão na fatura seguinte.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido que:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Atuou como comercializador de energia elétrica e de gás natural, registado para o efeito (fls. 3964, 3966, 3968).

No âmbito da sua atividade, celebrou um contrato de fornecimento de energia elétrica e gás natural com o consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] para a morada [REDACTED] (fls.266 a 269)

Na vigência do contrato de fornecimento celebrado, emitiu e apresentou mensalmente para pagamento, ao consumidor [REDACTED] entre 14-12-2014 e 31-07-2016, faturas e notas de crédito relativas ao fornecimento de gás natural e energia elétrica (fls. 271 a 277, 396 a 433).

De entre aquelas faturas, nas faturas n.º [REDACTED] e n.º [REDACTED] a faturação não teve em conta as leituras reais do equipamento de medição, relativamente ao fornecimento de energia elétrica, obtidas por leitura direta do ORD de energia elétrica referentes ao período de faturação 01-01-2015 a 31-01-2015 e de 01-04-2015 a 30-04-2015 (fls.273, 276, 405, 432).

Nessas faturas, faturou consumos de energia elétrica, ao consumidor [REDACTED] exclusivamente estimados, quando dispunha de leituras reais para parte dos períodos de faturação em causa (fls. 485, 488 a 491).

Na Fatura n.º [REDACTED] de 21-02-2015, relativamente ao fornecimento de energia elétrica, referente ao período de faturação de 01-01-2015 a 31-01-2015, apenas considerou consumo exclusivamente estimado, chegando ao valor de vazio: 2410 kWh, ponta: 1037 kWh, cheia: 2564 kWh (fls.273, 432);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

Dispondo de uma leitura real de 23-01-2015, com o valor de vazio: 2679 kWh, ponta: 1170 kWh, cheia: 2806 kWh e disponibilizada pelo ORD em 29-01-2015, não a teve em conta para efeitos de faturação; (fls. 484-485, 488);

Faturou todo o período de 01-01-2015 a 31-01-2015 com recurso a estimativa de consumo, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 23-01-2015 e faturado por estimativa apenas o período subsequente.

Na Fatura n.º [REDACTED] de 21-05-2015, relativamente ao fornecimento de energia elétrica, referente ao período de faturação de 01-04-2015 a 30-04-2015, apenas considerou consumos exclusivamente estimados, chegando ao valor de vazio: 2623 kWh, ponta: 1129 kWh, cheia: 2793 kWh; (fls.276, 405).

Dispondo de uma leitura real de 20-04-2015, com o valor de vazio: 3243 kWh, ponta: 1420 kWh, cheia: 3385 kWh e disponibilizada pelo ORD em 20-05-2015, não a teve em conta para efeitos de faturação; (fls. 485, 490, 491)

Faturou todo o período de 01-04-2015 a 30-04-2015 com recurso a estimativa, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 20-04-2015, e faturado por estimativa apenas o período subsequente;

Faturou os valores referentes aos períodos a que se refere a fatura, com base em estimativas e não considerou as leituras reais.

Ao consumidor [REDACTED]

[REDACTED] (adiante, [REDACTED]), titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] foi fornecido com energia elétrica e gás



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

natural para a morada [REDACTED]  
[REDACTED]

Durante o período de fornecimento celebrado e à data dos factos, a Goldenergy emitiu e apresentou mensalmente para pagamento, ao consumidor [REDACTED] entre 30-11-2013 e 08-06-2017, faturas e notas de crédito relativas ao serviço de gás natural e energia elétrica (fls. 590 a 648).

No âmbito da sua atividade, à data dos factos, a Goldenergy emitiu uma fatura de energia elétrica devidamente identificada abaixo, não considerando as leituras reais dentro do período de faturação em causa comunicadas pelo ORD, isto é, a EDP Distribuição (fls. 621):

Nessa fatura, a Goldenergy faturou consumos de energia elétrica ao consumidor [REDACTED] exclusivamente estimados, quando dispunha de leituras reais para parte dos períodos de faturação em causa (fls. 621).

Está em causa, concretamente, a seguinte fatura apresentada pela Goldenergy ao consumidor para pagamento, com as demais consequências descritas:

(i) [REDACTED] de 28-04-2016, referente ao período de faturação de 29-03-2016 a 26-04-2016, com consumo exclusivamente estimados relativamente ao fornecimento de energia elétrica, chegando ao valor de vazio: 25.309 kWh, cheia: 32.814 kWh (fls. 621);



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

Quando a visada dispunha de uma leitura real de 12-04-2016, com o valor de vazio: 25.522 kWh, cheia: 32.728 kWh e disponibilizada pelo ORD em 13-04-2016, que não foi tida em conta para efeitos de faturação (fls. 4030, 4035);

A Goldenergy faturou todo o período de 29-03-2016 a 26-04-2016 com recurso a estimativa, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 12-04-2016, e faturado por estimativa apenas o período subsequente;

██████████ recebeu, portanto, uma fatura emitida pela Goldenergy sem consideração das leituras reais comunicadas pelo ORD que estavam dentro do período de faturação (fls. 621, 4030, 4035).

Enquanto comercializador de energia elétrica, a Goldenergy tem de emitir faturas, em que considere o consumo efetivo das leituras reais, obtidas por leitura direta do equipamento de medição e apenas pode realizar estimativas para períodos não abrangidos pelas leituras reais ou por estimativas do ORD o que não se verificou na fatura acima identificada, com repercussão nas faturas seguintes.

A Goldenergy, à data dos factos, não procedeu com o cuidado a que, segundo as circunstâncias concretas, estava obrigada e era capaz ao atuar enquanto comercializador de gás natural (fls. 621, 4030, 4035), tendo nessa qualidade cometido falhas na gestão das



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

situações concretamente apuradas decorrentes lapsos operacionais de emissão de faturação.

A Goldenergy sabia, nem podia desconhecer, que, à data dos factos: É um comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964, 3968).

No âmbito da sua atividade, a Goldenergy forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF [REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º [REDACTED] na morada [REDACTED]

Durante o período de fornecimento, a Goldenergy emitiu e apresentou mensalmente para pagamento, ao consumidor [REDACTED] [REDACTED] entre 14-12-2014 e 31-07-2016, faturas e notas de crédito relativas ao fornecimento de gás natural e energia elétrica (fls. 590 a 648);

De entre aquelas faturas, na fatura n.º [REDACTED] de 28-04-2016 a faturação não teve em conta as leituras reais do equipamento de medição, obtidas por leitura direta do ORD de energia elétrica referente ao período de faturação 29-03-2016 a 26-04-2016 (fls.621);

Nessa fatura, a Goldenergy faturou consumos de energia elétrica, ao consumidor [REDACTED] exclusivamente estimados, quando dispunha de leituras reais para parte dos períodos de faturação em causa (fls. 485, 488 a 491);

Concretamente, na Fatura n.º [REDACTED] de 28-04-2016, referente ao período de faturação de 29-03-2016 a 26-04-2016, apenas considerou consumos exclusivamente estimados



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

relativamente ao fornecimento de energia elétrica, chegando ao valor de vazio: 25.309 kWh, cheia: 32.814 kWh (fls. 621);

Disponha de uma leitura real de 12-04-2016, com o valor de vazio: 25.522 kWh, cheia: 32.728 kWh e disponibilizada pelo ORD em 13-04-2016, que não foi tida em conta para efeitos de faturação; (fls. 4030, 4035);

A Goldenergy faturou todo o período de 29-03-2016 a 26-04-2016 com recurso a estimativa, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 12-04-2016 e faturado por estimativa apenas o período subsequente;

Enquanto comercializador de energia elétrica e de gás natural, a Goldenergy tem de emitir faturas, em que considere o consumo efetivo das leituras reais, obtidas por leitura direta do equipamento de medição e, apenas pode realizar estimativas para períodos não abrangidos pelas leituras reais ou por estimativas do ORD, o que não se verificou na fatura acima identificada, com repercussão na fatura seguinte.

Caso tivesse atuado de forma diligente, a Goldenergy, à data dos factos, ter-se-ia apercebido: que

Atuou como comercializador de energia elétrica, registado para o efeito (fls. 3964, 3968);

No âmbito da sua atividade, a Goldenegy forneceu energia elétrica e gás natural ao consumidor [REDACTED] titular do NIF

[REDACTED] com o CPE n.º [REDACTED] e o CUI n.º

[REDACTED] na morada [REDACTED]

[REDACTED]

Durante o período de fornecimento, emitiu e apresentou mensalmente para pagamento, ao consumidor [REDACTED]



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

entre 14-12-2014 e 31-07-2016, faturas e notas de crédito relativas ao fornecimento de gás natural e energia elétrica (fls. 590 a 648);

De entre aquelas faturas, nas faturas n.º [REDACTED] a faturação não teve em conta as leituras reais do equipamento de medição, obtidas por leitura direta do ORD de energia elétrica referente ao período de faturação 29-03-2016 a 26-04-2016 (fls.621);

Nessa fatura, faturou consumos de energia elétrica, ao consumidor [REDACTED] exclusivamente estimados, quando dispunha de leituras reais para parte dos períodos de faturação em causa (fls. 485, 488 a 491);

Concretamente, na Fatura n.º [REDACTED] de 28-04-2016, referente ao período de faturação de 29-03-2016 a 26-04-2016, apenas considerou consumos exclusivamente estimados relativamente ao fornecimento de energia elétrica, chegando ao valor de vazio: 25.309 kWh, cheia: 32.814 kWh (fls. 621);

Dispondo de uma leitura real de 12-04-2016, com o valor de vazio: 25.522 kWh, cheia: 32.728 kWh e disponibilizada pelo ORD em 13-04-2016, não a teve em conta para efeitos de faturação (fls. 4030, 4035);

Faturou todo o período de 29-03-2016 a 26-04-2016 com recurso a estimativa, quando deveria ter faturado o consumo real até dia 12-04-2016 e faturado por estimativa apenas o período subsequente. Faturou os valores referentes ao período a que se refere a fatura, com base em estimativas e não considerar as leituras reais.

A posição de mercado da visada e o seu volume de negócios, que refletem vendas de [REDACTED] nas últimas contas aprovadas (referentes a 2017), que relatam o crescimento da quota de mercado em 2017 (fls. 4937-4958).





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

- aa. No ano de 2017, 2% do volume de negócios da Visada atingiu o montante de [REDACTED] (fls. 4941-v).
- bb. A Recorrente apresentou vendas de [REDACTED] nas últimas contas aprovadas (referentes a 2017), que relatam o crescimento da quota de mercado em 2017.
- cc. No ano de 2018, a Recorrente apresentou um ativo no montante de [REDACTED] um capital próprio no montante de [REDACTED] um passivo no montante de [REDACTED] um resultado líquido negativo no montante de [REDACTED] e um volume de vendas no montante [REDACTED].
- dd. A Goldenergy, à data dos factos, é um comercializador de energia elétrica e de gás natural em regime de mercado registado para o efeito.
- ee. A Goldenergy forneceu as informações necessárias que permitiram à ERSE o exercício das suas competências.
- ff. No processo n.º 3/2013 foi aplicada à Recorrente uma admoestação por práticas comerciais desleais.

\*

16. Não há factos não provados com relevo para a decisão da causa.

\*

17. Tudo o mais que tenha sido alegado e não conste nos factos provados e não provados é matéria de direito, de natureza conclusiva ou irrelevante.

\*

18. Para apuramento dos factos provados e não provados foram tidos em consideração, desde logo, os meios de prova produzidos na audiência de julgamento, bem como



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

os elementos recolhidos na fase organicamente administrativa, salientando-se que no “processo contraordenacional não vigora o princípio da imediação, na sua versão rígida”, pelo que “a prova produzida na fase administrativa mantém a sua validade na fase judicial”<sup>1</sup>. Pelas mesmas razões, ou seja, “por força da versão flexível do princípio da imediação consagrada no artigo 68.º, n.º 1, do [Regime Geral das Contraordenações]”<sup>2</sup>, a “confissão nos articulados pode ser valorada pela autoridade administrativa ou pelo juiz”<sup>3</sup>.

19. Na admissão e valoração destes meios de prova foram levadas em conta as normas legais relativas à admissibilidade dos meios de prova previstas no RGCO e no CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO, e 45.º, do RSSE, bem como o princípio geral da livre apreciação da prova (cfr. artigo 127.º, do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO e artigo 45.º, do RSSE), nos termos que, em pormenor, se passam a expor.

20. Os factos relativos a [REDACTED] que dizem respeito à celebração do contrato de fornecimento de gás natural, ao contacto telefónico ocorrido no dia 21.03.2016, ao pedido de mudança de comercializador, ao segundo contacto com o cliente, à cessação de fornecimento pela Arguida, às reclamações apresentadas pelo consumidor e às respostas da Recorrente – alíneas a) a u) dos factos provados – resultaram dos elementos probatórios juntos aos autos e que constam nas folhas indicadas nos factos e que são os seguintes: cópia do contrato de fornecimento de gás natural que consta a fls. 576 a 580; gravação das chamadas que constam no suporte de fls. 575; informação prestada pela Arguida de fls. 589 (cf. pedido da ERSE de fls. 522-523); informação prestada pela EDP Distribuição de fls. 3976, 3985 a 3988 e 3989 a 3998-v; reclamações de fls. 668-669, 670, 671, 675, 676,

<sup>1</sup> PAULO PINTO DE ALBUQUERQUE, *Comentário do Regime Geral das Contraordenações, à luz da Constituição da República e da Convenção Europeia dos Direitos do Homem*, Universidade Católica Editora, pág. 291.

<sup>2</sup> *Idem*, p. 279.

<sup>3</sup> *Idem*.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

677; e respostas da Arguida de fls. 665, 666, 667, 671-v, 672, 677-v, 678, 679, 680. Não há razões para duvidar da sua veracidade e idoneidade para a demonstração da factualidade em análise, tanto mais que a própria Arguida esclarece, no recurso de impugnação, que não põe em causa *a materialidade dos factos que foram dados como provados na decisão condenatória no que tange aos termos da contratualização do fornecimento de eletricidade com o consumidor* [REDACTED] contestando apenas a imputação dolosa.

21. No que respeita aos factos consubstanciadores do elemento subjetivo e da culpa – **álnea v) dos factos provados** – a ERSE concluiu que a Recorrente autuou com dolo, designadamente dolo direto e com culpa, com base, no essencial, nos seguintes fundamentos expostos nos § 1328 a 1330 da decisão impugnada: *“A propósito desta temática, nenhuma das testemunhas tinha conhecimento direto da chamada e da angariação deste cliente em concreto (fls. 4790-4973 – auto de declarações de Susana Bernardino e respetivo ficheiro áudio e fls. 4974-4977 – auto de declarações de Fernanda Guedes e ficheiro áudio). Em todo o caso, os factos em apreço, atento o teor da chamada telefónica transcrita, revelam que a comercial em causa, enquanto representante funcional da Goldenergy, contrariou flagrantemente a vontade de [REDACTED] E fê-lo num contexto em que a angariação de mais um cliente traz, naturalmente, proveitos comerciais à Goldenergy na medida em que permite alargar a carteira de clientes da visada, no interesse desta, em violação dos direitos do cliente tutelados pelos regulamentos da ERSE aplicáveis. Pelo que se mantém a imputação a título de dolo”.*

22. Na fundamentação de direito da decisão impugnada, a ERSE acrescentou, para além de considerações de natureza jurídica, as seguintes asserções com pertinência para o apuramento dos factos em análise: *“Ora, é inegável que a comercial em causa procurou alargar a carteira de clientes da visada, no interesse desta, adotando mecanismos claramente em violação dos regulamentos da ERSE aplicáveis. Para mais, é flagrante que foi contrariada a vontade de [REDACTED]*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

██████████ *pele que não há qualquer indício que permita ponderar a negligência*” (§ 1418 e 1419).

23. No recurso de impugnação, a Recorrente contestou a imputação dolosa, alegando, em sua defesa, que *“a actuação da comercial em causa que procedeu ao contacto com o consumidor ██████████ para efeitos de celebração de um contrato de fornecimento de electricidade não observou os necessários deveres de zelo e diligência que a tarefa impunha. Todavia, e salvo o devido respeito, a ERSE dá um enorme salto lógico ao partir do comportamento da comercial que estabeleceu o contacto telefónico com o consumidor ██████████ para, sem mais, concluir que a Arguida infringiu dolosamente o disposto no artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Eléctrico de 2014. Tal resulta da falta de distinção na decisão impugnada ... entre o procedimento de contratação de clientes e o procedimento de mudança de comercializador os quais, embora estejam indissociavelmente ligados entre si, não deixam de constituir procedimentos autónomos e com regulação específica. Com efeito, e tal como decorre da regulamentação aprovada pela ERSE relativa ao procedimento de mudança de comercializador – Directiva 8/2012, publicada no DR, 2.ª série, de 21.06.2012, que aprovou a Gestão dos Processos de Mudança de Comercializador – Electricidade, disponível em [www.erse.pt](http://www.erse.pt), aplicável à data dos factos, e Directiva 15/2018, publicada no DR, 2.ª série, de 10.12.2018 – o procedimento de mudança de comercializador é aquele que visa associar um Ponto de Entrega a uma relação comercial de fornecimento de energia eléctrica, resultando de uma interacção entre o novo comercializador e a entidade encarregue do processo de mudança de comercializador. É no âmbito deste procedimento específico que se insere a previsão contida no artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Eléctrico de 2014, de acordo com o qual o novo comercializador assegura a representação do cliente junto da entidade encarregue da gestão do processo de mudança de comercializador com autorização expressa daquele. Ora, como facilmente se descortina, a comercial em causa que*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

*estabeleceu o contacto telefónico com o consumidor [REDACTED] visou unicamente estabelecer uma relação contratual entre a Arguida e esse consumidor - e não dar início ao procedimento de mudança de comercializador, Precisamente porque o procedimento de mudança de comercializador encontra-se a jusante e pressupõe um prévio processo de contratação de um cliente. Tanto é assim que a Arguida dispõe de serviços internos distintos para a angariação e contratação de clientes e para o processo de mudança de comercializador. Consequentemente, não pode retirar-se do comportamento da comercial em causa – que, de resto, a ERSE entende como guiado apenas com o propósito de “alargar a carteira de clientes da visada” – uma intenção de proceder ao processo subsequente de mudança de comercializador sem a autorização do cliente, nos termos previstos no artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Eléctrico de 2014. No limite, apenas se poderia aceitar que tivesse havido neste caso falta de cuidado ou diligência da organização interna da Arguida ao dar início a um processo de mudança de comercializador sem se proceder à verificação da regularidade da contratação do cliente ocorrida a montante. Pelo que, neste cenário, a Arguida apenas pode aceitar que a infracção em causa do disposto artigo 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Sector Eléctrico de 2014, lhe seja imputável a título de negligência” (artigos 27.º a 37.º do recurso de impugnação).*

24. Nas suas alegações, a ERSE refuta esta argumentação aditando aos fundamentos expostos na decisão impugnada elementos indiciadores retirados do comportamento posterior adotado pela Arguida, designadamente os seguintes: “a Recorrente nunca atuou ativamente no sentido de repor o cliente no seu anterior comercializador – o que permitiria poder ponderar (ainda que como dado post-hoc) um elemento volitivo conforme uma atuação negligente. Pelo contrário, o consumidor apenas muda de comercializador em 14-06-2016 através de uma ação (positiva) da sua parte e sempre com prejuízo, designadamente por não ter podido mudar para o anterior comercializador – EDP Serviço Universal, S.A. (EDP



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*Serviço Universal) –, uma vez que, com a representação da visada junto do Portal de Mudança de Comercial, o consumidor abandonou o mercado regulado. Não obstante, a ora Recorrente continuou a enviar faturas ao consumidor” (artigos 51.º a 53.º) e “não lhe anulou a que correspondeu ao período compreendido entre a submissão do pedido de mudança de comercializador por si efetuado no Portal GPMC e a mudança posterior de comercializador para a EDP Comercial” (artigo 55.º).*

25. Vejamos. Conforme resulta dos factos provados, que traduzem a imputação fática do dolo eventual e da culpa, a convicção firmada é no sentido de que a razão não está totalmente nem do lado da ERSE, nem do lado da Recorrente.
26. Assim, no que respeita à posição da ERSE (factos consubstanciadores do dolo direto), esta entidade tem razão no sentido de que a atuação da operadora que interveio no momento da angariação revela que deu por terminada a contratação quando o consumidor não manifestou a sua vontade nesses termos, sendo de concluir, sem qualquer margem de dúvida, que procedeu com plena representação e vontade de angariar um cliente sem a sua declaração de aceitação.
27. Adicionalmente, mesmo que tal operadora não fosse trabalhadora da Recorrente, mas colaboradora de uma outra empresa, em regime de *outsourcing*, conforme referiu ter sido o mais provável a testemunha José Pedro Queirós – trabalhador da Recorrente que, à data dos factos, exercia as funções de responsável pelo departamento comercial do setor residencial – atuou em nome da Arguida e a sua atuação foi assumida, pela própria Recorrente, como tendo sido praticada por si. Conclui-se nestes termos porque foi possível inferir do depoimento prestado pela referida testemunha e bem assim pela testemunha Susana Bernardino, trabalhadora da Recorrente – que, à data dos factos, era a diretora de operações, responsável, entre o mais, pelo procedimento de mudança de operador dos clientes – que o responsável pela angariação introduzia os dados do cliente no sistema da Arguida e



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

era com base nesta introdução de dados que se iniciava o processo automatizado de mudança de operador. Isto significa que o operador responsável pela angariação, ainda que em regime de *outsourcing*, corporizava, perante o consumidor e potencial cliente, a vontade da Arguida e em nome de quem atuava.

28. Verifica-se ainda que pese embora José Pedro Queirós tenha afirmado que davam formação aos seus trabalhadores e parceiros comerciais sobre os procedimentos de angariação e que tinham penalizações não resultou nem do seu depoimento, nem da alegação da Recorrente, nem da demais prova produzida, nada de concreto, objetivo, rigoroso, claro, seguro e expresso quanto ao conteúdo das instruções que eram transmitidas, pelo que a convicção firmada, neste plano, é de que não existiam orientações claras e firmes que transmitissem aos comerciais uma rejeição interna da parte da Recorrente em relação a procedimentos similares àquele que a operadora em causa adotou. Por conseguinte, no momento do contacto de angariação a representação e vontade da Arguida correspondia à representação e vontade da operadora que, sem qualquer dúvida, deu por concluído um processo de contratação, tendo noção e querendo fazê-lo sem a declaração de aceitação do consumidor.

29. Contudo, isto não é suficiente, pois a Recorrente também tem razão quando alega que o procedimento de mudança de fornecedor deve ser analisado e valorado de forma distinta do processo de angariação. Efetivamente, a conduta punida pelas normas imputadas pela ERSE não é a contratação indevida, mas a mudança de comercializador decorrente da submissão de um pedido de mudança por parte da Arguida, no dia 21.03.2016, pelo que os elementos consubstanciadores do dolo e da culpa devem reportar-se a este pedido.

30. Quanto a este pedido, é certo ter resultado da prova produzida que os comerciais responsáveis pela angariação sabiam que os dados que introduziam no sistema podiam conduzir a pedidos de mudança de comercializador. Tal foi esclarecido por



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

José Pedro Queirós. Contudo, para além deste elemento apenas sustentar uma convicção no sentido de que esses operadores representavam como possível a mudança de comercializador, enquanto etapa normal da inserção de dados do “novo” cliente no sistema, conformando-se com tal possibilidade face à elevada probabilidade de ocorrência, o mais importante é que o procedimento de mudança não implicava qualquer outra atividade específica da parte desse operador, para além da inserção dos dados relativos à angariação. Efetivamente, tal como a Arguida alega e ficou comprovado pelos depoimentos das duas testemunhas identificadas, que, nesta parte, mereceram credibilidade, face à inexistência de qualquer elemento suscetível de os infirmar, a Recorrente *dispõe de serviços internos distintos para a angariação e contratação de clientes e para o processo de mudança de comercializador*. Em termos práticos, isto significa que entre a angariação e a mudança de comercializador existiram opções de procedimento interno da Recorrente, corporizadas no sistema implementado, que foram e eram alheias ao comercial responsável pela angariação e que geraram a mudança de comercializador. Tais opções consistiam num procedimento informatizado que, em regra, submetia os pedidos de mudança de comercializador de forma automática após a inserção de dados pelo comercial responsável pela angariação e de forma acrítica, assumindo como válidos os dados introduzidos por esse comercial.

31. Por conseguinte, não basta que se conclua que o operador que procedeu à angariação representou e quis angariar um consumidor sem a sua aceitação para que se conclua que a Arguida representou e quis submeter um pedido de mudança de comercializador no dia 21.03.2016 sem a autorização do consumidor.
32. Adicionalmente, não há prova que permita concluir que o pedido de mudança de comercializador do consumidor em causa não seguiu o procedimento automático implementado ou que, tendo seguido este procedimento, o mesmo foi concebido e instalado, pelos colaboradores da Arguida responsáveis por esses atos, com a





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

representação e vontade de efetuar procedimentos de mudança de comercializador sem aceitação da parte do consumidor.

33. Tal prova também não resulta inequivocamente do comportamento posterior da Recorrente, salientado pela ERSE. Quanto a este comportamento e como primeira nota aceita-se, em abstrato, que os factos consubstanciadores do elemento subjetivo e da culpa possam ser inferidos de indícios posteriores à conduta. Não se trata evidentemente de fixar os factos consubstanciadores do elemento subjetivo e da culpa num momento temporal que não coincide com a conduta, mas de utilizar o futuro para “ler” e interpretar o passado. Contudo, os elementos do futuro que a ERSE invoca não são contundentes para afirmar os factos consubstanciadores do dolo direto no momento da submissão do pedido.

34. Assim, a mensagem de boas vindas é compatível com uma vontade de criar obstáculos à desistência do cliente, o que não pressupõe necessariamente uma representação e vontade de mudança de comercializador sem a autorização deste. O facto de ter sido o consumidor a mudar novamente de comercializador e não a Recorrente a promover ativamente essa mudança é compatível com o desconhecimento do sucedido por parte do departamento responsável pela anulação do pedido de mudança, conforme se inferiu do depoimento de José Pedro Queirós, não havendo razões para duvidar do seu depoimento nesta parte. Note-se adicionalmente que a primeira reclamação do consumidor data de 22.11.2016, sendo posterior à mudança de comercializador apresentada pelo próprio, que ocorreu em 14.06.2016. A emissão de faturas é compatível com falhas internas de informação. A não anulação da faturação relativa ao período que mediou entre a mudança de comercializador efetuada pela Arguida e a mudança de comercializador operada pelo consumidor é compatível com ponderações efetuadas pela Recorrente apenas no momento em que tomou conhecimento do sucedido.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

35. Assim, nesta parte, que afasta os factos consubstanciadores do dolo direto, a Recorrente tem razão. Contudo, já não lhe assiste razão quando alega ter atuado de forma negligente quanto ao pedido de mudança de comercializador. Vejamos porquê.
36. Conforme relataram José Pedro Queirós e Susana Bernardino – não havendo razões para duvidar dos seus depoimentos nesta parte – o controlo de qualidade implementado, à data, em relação às angariações por telefone era deficitário. Ora, sem um procedimento minimamente eficiente em termos de minimização de erros e procedimentos indevidos, mediante a introdução de mecanismos de controlo, qualquer gestor minimamente capacitado sabe que podem acontecer, com um elevado grau de probabilidade, este tipo de situações. Por conseguinte, não é plausível, à luz das regras da experiência comum e de parâmetros de normalidade e razoabilidade, que não foram infirmados pela prova produzida, que os colaboradores da Arguida responsáveis pela conceção, implementação e execução do procedimento automatizado de mudança de comercializador não tivessem, pelo menos, representado como possível que podiam vir ser efetuados pedidos de mudança de comercializador sem autorização dos clientes, tendo-se conformado com essa possibilidade face à elevada probabilidade de ocorrência resultante da ausência de um sistema de controlo minimamente eficiente. Efetivamente, as regras da vida ensinam, com bastante clareza, que, sem controlo, a margem de atuações indevidas e de erro aumenta significativamente.
37. No que respeita à consciência da ilicitude, estão em causa normas aplicáveis ao setor de atividade exercido pela Recorrente não sendo credível que, dentro da sua estrutura interna, por partes dos seus representantes legais e trabalhadores, e ao nível dos seus representantes e respetivos colaboradores não houvesse noção daquilo que se podia e não podia efetuar e das punições associadas.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

38. Por fim, importa esclarecer o seguinte: pese embora a decisão da ERSE sustente a sua convicção quanto aos factos consubstanciadores do dolo e da culpa sobretudo no ato de angariação pela operadora, ao nível da imputação fática a decisão afirma a submissão do pedido de mudança de comercializador sem a aceitação do consumidor e a representação e vontade de proceder nesses termos, com consciência da ilicitude da sua conduta – cf. § 1249, 1263, 1265, alíneas c) e d) e 1266, alíneas c), d) e e). Por conseguinte, ao verter-se nos factos provados os factos consubstanciadores do dolo eventual não se está a acrescentar uma factualidade que não constava na decisão, sendo o dolo eventual um *minus* do dolo direto, que, por isso, não carece de ser comunicado nos termos e para os efeitos do artigo 358.º, n.º 1, do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO.
39. Os factos relativos à relação do consumidor com a EDP Universal – alínea w) dos factos provados – resultaram das informações que constam a fls. 3976, 3985 a 3988 e 3989 a 3998-v.
40. O sistema de controlo de qualidade implementado posteriormente – alínea x) dos factos provados – resultou dos depoimentos prestados por José Pedro Queirós e Susana Bernardino, não havendo razões para duvidar dos seus depoimentos nesta parte.
41. A factualidade relativa às condenações que não foram objeto de impugnação – alíneas y) e z) dos factos provados – foram extraídas da decisão impugnada, em conjugação com o teor do recurso de impugnação, a data da notificação da decisão – cf. avisos de receção de fls. 5318-A e 5321-B – e o disposto nos artigos 49.º, n.º 1, do RSSE, e 403.º, n.º 1, do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO, *ex vi* artigo 45.º, do RSSE.
42. Efetivamente, a Recorrente limitou o âmbito objetivo do recurso à contraordenação já identificada, pelo que as demais estão a coberto do efeito de caso decidido



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

material, sendo de salientar, por um lado, que não existe qualquer razão ou fundamento para duvidar da correção da decisão da ERSE relativamente às demais contraordenações e, por outro lado, que a única consequência a extrair da presente decisão, nos termos e para os efeitos do artigo 403.º, n.º 3, do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO, *ex vi* artigo 45.º, do RSSE, para além da contraordenação impugnada, consiste na reformulação do cúmulo jurídico.

43. Os factos relativos à situação económico-financeira da Recorrente – **alíneas aa) a cc) dos factos provados** – resultaram do relatório e contas de 2017, de fls. 4937 e ss, em particular de fls. 4938-v, 4939 e 4941-v, e do relatório e contas de 2018, junto com a ref.ª 40010.
44. A atividade da Recorrente – **alínea dd) dos factos provados** – foi extraída da informação de fls. 3964 e 3966 e da informação do registo comercial de fls. 3968 e 3969.
45. A colaboração da Arguida – **alínea ee) dos factos provados** – é reconhecida pela ERSE na decisão impugnada.
46. Os antecedentes contraordenacionais – **alínea ff) dos factos provados** – consideram-se provados face a tal afirmação pela ERSE, que é a entidade titular de tais dados, em conjugação com a ausência de impugnação por parte da Recorrente.

\*\*\*

**FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO**

**Enquadramento jurídico dos factos:**

47. Tal como a ERSE fez constar na decisão impugnada em termos que não merecem quaisquer reparos e de que aqui nos apropriamos pela sua exatidão e correção, considerando-se que seria ocioso não proceder nesses termos,:



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

48. *O n.º 3 do artigo 42.º do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro<sup>4</sup>, — que estabelece as bases gerais da organização e funcionamento do SEN, bem como as bases gerais aplicáveis ao exercício das diferentes atividades, incluindo da atividade de comercialização de eletricidade — dispõe que a atividade de comercialização de energia elétrica «deve obedecer às condições estabelecidas no presente decreto-lei, em legislação complementar, no Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade de Serviço».*
49. *Nos termos do n.º 3 do artigo 143.º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014(5), o novo comercializador, que pretende passar a fornecer a instalação do cliente, deve promover o processo de mudança de comercializador junto da entidade responsável por operacionalizar essa mudança, mediante “autorização expressa” do cliente para o efeito.*
50. *Nos termos do n.º 1 do artigo 329.º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, “A inobservância das disposições estabelecidas no presente regulamento está sujeita ao regime sancionatório do setor energético.”.*
51. *Nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE são contraordenações leves no âmbito do SEN, puníveis com coima: “A violação de deveres não referidos nas alíneas e nos números anteriores mas previstos nos diplomas a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º (...)”.*

---

<sup>4</sup> Alterado pelo/a Declaração de Retificação n.º 74/2012 - Diário da República n.º 237/2012, Série I de 2012-12-07, em vigor a partir de 2012-10-09, alterado pelo/a Artigo 7.º do/a Decreto-Lei n.º 215-A/2012 - Diário da República n.º 194/2012, 1º Suplemento, Série I de 2012-10-08, em vigor a partir de 2012-10-09, alterado pelo/a Decreto-Lei n.º 112/2012 - Diário da República n.º 100/2012, Série I de 2012-05-23, em vigor a partir de 2012-05-24, alterado pelo/a Decreto-Lei n.º 75/2012 - Diário da República n.º 61/2012, Série I de 2012-03-26, em vigor a partir de 2012-03-27, alterado pelo/a Artigo 8.º do/a Decreto-Lei n.º 78/2011 - Diário da República n.º 117/2011, Série I de 2011-06-20, em vigor a partir de 2011-06-21 Alterado pelo/a Artigo 7.º do/a Decreto-Lei n.º 104/2010 - Diário da República n.º 190/2010, Série I de 2010-09-29, em vigor a partir de 2010-09-30.

<sup>5</sup> Aprovado pelo Regulamento n.º 561/2014, publicado na 2.ª Série do Diário da República, em 22 de dezembro.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

52. *Determina o n.º 1 do artigo 2.º do RSSE que “Compete à ERSE processar e punir as infrações administrativas à legislação que estabelece as bases dos setores da eletricidade e do gás, (...), e respetiva legislação complementar e regulamentação, às demais leis e regulamentos cuja aplicação ou supervisão lhe compete (...)” (nosso destaque). O que inclui os referidos Regulamentos de Relações Comerciais, nos termos das disposições legais citadas.*

53. O Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014 foi alterado pelo Regulamento n.º 632/2017, de 21 de dezembro. Os artigos 143.º, n.º 3, e 329.º, n.º 1, sofreram alterações. Assim, a redação em vigor do artigo 143.º, n.º 3, é a seguinte: *“A mudança de comercializador pressupõe a representação do cliente pelo novo comercializador que pretende passar a fornecer a instalação do cliente junto da entidade encarregue da gestão do processo de mudança de comercializador ou do seu atual comercializador, nos casos de acesso ao registo do ponto de entrega e de denúncia do contrato de fornecimento, mediante autorização expressa do cliente para o efeito”*. Por sua vez, o atual artigo 329.º, n.º 1, estipula que *“A violação das disposições estabelecidas no presente regulamento constitui contraordenação punível, nos termos do regime sancionatório do setor energético”*. Conforme se pode constatar através do confronto entre as duas versões, não há alterações relevantes com pertinência para o caso, existindo identidade típico-normativa entre as versões em vigor à data dos factos e as redações atuais.

54. A contraordenação em análise é punida por dolo nos termos gerais do artigo 8.º, n.º 1, do RGCO. No que respeita ao conteúdo do dolo, alega a ERSE que *“no caso dos setores regulados em que se aplicam regras específicas, apenas pelo conhecimento intelectual dos elementos do tipo, designadamente pelo facto de a visada saber e não poder desconhecer que submeteu o pedido de mudança de comercializador, sem a autorização expressa do consumidor, se pode concluir que existe dolo”*. Discorda-se, não se encontrando nenhuma razão para que, no ilícito de mera



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

ordenação social, o dolo não assuma o mesmo conteúdo e configuração que assume no direito penal. Por conseguinte, o dolo exige representação e vontade e pode revestir qualquer uma das modalidades previstas no artigo 14.º, do CP, *ex vi* artigo 32.º, do RGCO, e 27.º, do RSSE.

55. Sendo a Recorrente uma pessoa coletiva é responsável quando os factos tiverem sido praticados, no exercício das respetivas funções, em seu nome ou por sua conta, pelos titulares dos seus órgãos sociais, mandatários, representantes ou trabalhadores, a não ser que o agente atue contra ordens ou instruções expressas daquela – artigo 37.º, n.ºs 2 e 3, do RSSE. Para efeitos de verificação destes fatores de conexão não é imprescindível a identificação da(s) pessoa(s) singular(es) que agiram em seu nome ou por sua conta. Basta que da configuração dos factos se extraia a conclusão de que os mesmos não poderiam deixar de ter sido praticados por uma das pessoas referidas, em nome ou por conta da pessoa coletiva.
56. Transpondo os parâmetros expostos para o caso concreto conclui-se pela verificação da infração.
57. Efetivamente, a Goldenergy é um comercializador de energia elétrica, pelo que está obrigada a cumprir as obrigações previstas no Regulamento de Relações Comerciais e, em relação a [REDACTED] submeteu um pedido de mudança de comercializador, no dia 21.03.2016, sem autorização expressa deste consumidor para esse efeito.
58. Considerando a configuração dos factos – designadamente um pedido de mudança de comercializador para a Recorrente – é inequívoco que os factos foram necessariamente praticados por uma pessoa singular funcionalmente vinculada à Arguida ou com poderes de representação e que atuou em seu nome e por sua conta, não havendo evidências de uma atuação contra instruções expressas.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

59. Mais ficou provado que agiu com dolo eventual e com culpa, não se verificando qualquer causa de exclusão da ilicitude ou da culpa.
60. Por conseguinte, conclui-se pela prática da contraordenação imputada, a título doloso.
61. Note-se, por fim, que a Recorrente não é condenada pela contratação indevida ou pela violação de qualquer norma relacionada com esta fase da relação com o consumidor ou com o Decreto-Lei n.º 24/2014. A Arguida é condenada pelo pedido posterior de mudança de comercializador. A circunstância deste pedido ter origem naquela contratação indevida não afasta a verificação da infração, pois a angariação indevida não esgota ou absorve o sentido de ilicitude dos factos, em particular do pedido de mudança de comercializador, na medida em que – conforme a própria Recorrente alega – é um procedimento autónomo da angariação. Efetivamente, o Decreto-Lei n.º 24/2014 é de âmbito geral, não se aplica apenas ao setor da energia elétrica, pelo que não esgota todas as ocorrências posteriores que, em determinados mercados específicos, podem ser desencadeadas pela contratação indevida. Para além disso, mesmo no setor em análise, a angariação não pressupõe inelutavelmente a mudança de comercializador de energia elétrica e se isso acontece de forma automatizada é fruto de opções internas quanto aos procedimentos adotados. Por conseguinte, se na sequência de uma contratação indevida ocorre, no setor da energia elétrica, uma mudança de comercializador há uma ofensa na esfera pessoal e nos interesses do consumidor que acresce à contratação indevida.

\*\*\*

**Sancções:**

62. A coima funciona como uma “mera «admonição», como mandato ou especial advertência conducente à observância de certas proibições ou imposições





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

legislativas”<sup>6</sup>. Por conseguinte, devem ser estranhas à aplicação e determinação da medida da coima exigências de “retribuição ou expiação de uma culpa ética”<sup>7</sup>, bem como de ressociação do agente<sup>8</sup>, pelo que esta sanção “desempenha uma função geral negativa e de prevenção especial negativa”<sup>9</sup>.

63. Estes fins devem ser alcançados em função dos critérios enunciados no artigo 32.º, n.º 1, do RSSE e que são os seguintes: a duração da infração; o impacte da infração no cumprimento das atribuições da ERSE e do interesse geral dos setores regulados; os benefícios patrimoniais e não patrimoniais de que hajam beneficiado as entidades infratoras em consequência da infração; o grau de participação e a gravidade da conduta da entidade infratora; o comportamento do infrator na eliminação das práticas faltosas e na reparação dos prejuízos causados; a situação económica do visado pelo processo; os antecedentes contraordenacionais do visado pelo processo; a colaboração prestada à ERSE até ao termo do procedimento.

64. Releva também a culpa do agente e sua situação económica – cfr. artigos 18.º, n.º 1, do RGCO. São ainda de considerar todas as circunstâncias que, não fazendo parte do tipo, deponham a favor ou contra o arguido, nos termos previstos no artigo 71.º, n.º 2, do CP, *ex vi* artigo 32º, do RGCO, e artigo 27.º, do RSSE. Note-se ainda que o Tribunal pode reduzir ou aumentar a coima – cf. artigo 50.º, n.º 1, do RSSE.

65. A moldura legal abstrata a considerar vai de € 3,74 até 2% do volume de negócios da Recorrente no ano de 2018, que atinge o montante de [REDACTED] – cf. artigos 17.º, n.º 1, do RGCO, e 27.º, do RSSE, e artigo 32.º, n.º 4, do RSSE.

<sup>6</sup>FIGUEIREDO DIAS, O Movimento da Descriminalização e o Ilícito de Mera Ordenação Social, *in* Direito Penal Económico e Europeu: Textos Doutrinários, Vol. I, Problemas Gerais, Coimbra Editora, 1998, pág. 30.

<sup>7</sup>*Ibidem*.

<sup>8</sup>*Ibidem*. No mesmo sentido, veja-se PAULO PINTO DE ALBUQUERQUE, Comentário ao Regime ..., pág. 84.

<sup>9</sup>PAULO PINTO DE ALBUQUERQUE, ob. cit., pág. 84.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

66. A Recorrente insurge-se contra a coima no montante de € 15.000, fixada pela ERSE, com base nos seguintes fundamentos: *“Para a determinação da medida concreta da coima, a ERSE convocou dois casos paralelos ocorridos em Espanha em que a entidade reguladora espanhola do sector da energia aplicou coimas no montante de € 30.000,00 por incumprimento dos requisitos de contratação de clientes; Todavia, em Espanha, as coimas aplicadas pelo regulador local em matéria de “contratação indevida” de clientes no sector energético têm variado entre os € 10.000,00 e os € 30.000,00; Aplicar uma coima de € 15.000,00 como aquela que foi aplicada à Arguida pela ERSE faz sentido em Espanha face ao tipo de montantes que aí tem sido aplicados para os casos de “contratação indevida”, mas aplicá-la em Portugal representa uma situação absolutamente chocante por comparação entre o nível de vida e de riqueza entre os dois países; Do mesmo modo, a coima aplicada resulta de todo desproporcionada dado a mesma ser de valor idêntico à que foi aplicada no processo de contra-ordenação n.º 4/2014, em que estava em causa uma interrupção de fornecimento de gás natural, sancionada por lei como contra-ordenação muito grave e que foi posteriormente reduzida em tribunal para € 5.000,00; Em qualquer caso, sempre se deverá atender que, no limite, a Arguida terá agido a título de negligência, e que não existe particular necessidade de prevenção especial na aplicação da coima à Arguida, dado que, presentemente, o tipo de casos de contratação de clientes como aquele que ocorreu com o consumidor [REDACTED] é hoje uma realidade ausente no processo comercial da Arguida”.*

67. A ERSE respondeu a estes argumentos, nas suas alegações, nos seguintes termos: *“Em relação à alegada falta de proporcionalidade da coima aplicada, os casos que a ora Recorrente invoca são aptos a provar que a CNMC pode ter aplicado coimas inferiores a € 30.000,00. No entanto, tenha-se presente que apenas foi identificado um único caso em que o montante da coima foi inferior àquele que a ERSE aplicou à Goldenergy e, de qualquer forma, mesmo nos casos em que a CNMC aplicou coimas superiores teve sempre em consideração atenuantes que, no*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

*caso ora impugnado não se verificam: a reposição do consumidor no seu anterior comercializador e a anulação da faturação por parte do visado no processo. Com efeito, a Goldenergy não só não repôs o cliente no anterior comercializador, nem anulou a faturação (com inegável prejuízo pelo facto de o consumidor se ter visto impedido de regressar ao mercado regulado), como continuou a emitir faturação quando o consumidor era já fornecido pela EDP Comercial (fls. 624 a 627, 634 a 641, 648 a 657, 3976 e 3989 a 3998-v). Por outro lado, a dimensão do PIB não é critério para a moldura abstrata, nem para a medida da sanção, nem no caso português, nem no caso espanhol. O artigo 67.º da Ley 24/2013, aplicável em Espanha, determina que uma infração leve, a entidade visada pode ver ser-lhe aplicada uma coima até € 600.000,00, se bem que não possa ser superior a 10% do “importe neto anual de la cifra de negócios”. Já o n.º 4 do artigo 32.º do RSSE determina como limite máximo “2 % do respetivo volume de negócios realizado no exercício imediatamente anterior à decisão final condenatória proferida pela ERSE”, ou seja, para a Goldenergy, a [REDACTED] (pontos 1381, 1430 e 1462 da decisão final), o que significa que, in casu, o legislador português valorou mais gravosamente uma contraordenação leve, por comparação com o seu homólogo espanhol. Não obstante – e apesar das atenuantes de que gozaram as visadas espanholas e de que a Goldenergy não gozou, por não ter reposto o consumidor no anterior comercializador e por não ter anulado a faturação emitida, além de ter continuado a emitir faturação após a mudança de comercializador –, a ERSE aplicou uma coima à ora Recorrente inferior àquelas que a sua congénere espanhola, reguladora, como a ERSE no âmbito do Mercado Ibérico de Eletricidade (MIBEL), habitualmente aplica. Por outro lado, a comparação com a coima de € 5.000,00 aplicada pelo Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão a uma outra entidade, pela prática de uma contraordenação muito grave não é apta a servir de elemento comparativo para a situação em análise, em primeiro lugar, porque, sendo as molduras abstratas de cada um dos casos necessariamente diferentes (nos termos do artigo 32.º do*



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

*RSSE), existem circunstâncias a ter em causa em cada um dos casos. Ora, pode ler-se na sentença do caso que a ora Recorrente convoca (correspondente ao Processo n.º 4/2014, que correu no Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão sob o Processo n.º 227/15.0YUSTR) que (i) a aí visada foi sancionada por prática negligente (a interrupção indevida deu-se numa consumidora cujo primeiro e último nome era igual ao da consumidora que efetivamente deveria ter sido interrompida, e a consumidora havia recebido uma mensagem escrita de aviso prévio de visita técnica), ao contrário da imputação dolosa que foi feita à Goldenergy; (ii) deu-se por provada inexistência de benefício patrimonial para a Galp Power, o que não aconteceu neste caso; e (iii) verificou-se o restabelecimento do fornecimento no prazo de um dia, tendo a aí visada suportado todos os encargos de religação e inspeções de segurança necessárias (analogicamente, nunca repôs a Goldenergy o consumidor no anterior comercializador). Sem conceder e apenas por mera cautela, sempre se diga que, caso o Tribunal entenda alterar o montante concreto da coima em causa pela conduta que a ERSE entendeu como dolosamente violadora dos artigos 143.º, n.º 3 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, deve o Tribunal, em cúmulo jurídico, aplicar uma coima (única) não inferior a € 110.000,00. Com efeito, a condenação num montante substancialmente inferior desvirtuaria o montante atingido pela coima única por prática das contraordenações supra referidas, atendendo a que os montantes concretos de cada uma das restantes coimas (excluindo, portanto, a de € 15.000,00 que a Goldenergy impugnou) atingem o valor de € 146.000,00 (€ 70.000,00 + € 70.000,00 + 3 x € 2.000,00)”.*

68. Vejamos. O primeiro ponto a assinalar, suscitado pelas alegações e resposta da Recorrente e da ERSE respetivamente, consiste em esclarecer que o Tribunal tem poderes de plena jurisdição (cf. artigo 50.º, n.º 1, do RSSE), pelo que não está limitado, condicionado ou vinculado aos fundamentos utilizados pela ERSE na



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

determinação da medida da coima. Antes procede a uma análise, ponderação e decisão autónomas.

69. O segundo ponto relevante consiste em evidenciar que o Tribunal também não está vinculado nem a decisões proferidas em Espanha, nem a decisões proferidas por este Tribunal em outros processos.
70. Esclarecidas estas premissas e tendo presentes os parâmetros enunciados e que devem ser considerados na determinação da medida da coima considera-se que uma coima no montante de € 15.000 é efetivamente excessiva face à demonstração de que a conduta se deveu a dolo eventual e à prova de que a Recorrente introduziu medidas de controlo de qualidade destinadas a evitar factos similares.
71. Em contrapartida, entende-se que uma coima inferior a € 10.000 não satisfaria as exigências de prevenção reclamadas pelo caso, tendo em conta o facto da conduta ter violado de forma ostensiva a vontade do consumidor e ter gerado impacto no mesmo, pois teve de desencadear um processo posterior de mudança de comercializador, sem poder regressar ao seu comercializador originário, para além das reclamações que apresentou junto da Recorrente. Adicionalmente, a Arguida já detém alguma dimensão, revelada pelo seu volume de vendas, o que é indiciador de um potencial de dano não despreciando pelo universo de consumidores que podem ser atingidos.
72. Para além disso, o montante referido de € 10.000 é suportado pela culpa da Recorrente, na medida em que tinha consciência da ilicitude da sua conduta e não resultaram provados quaisquer fatores endógenos ou exógenos à mesma, demonstrativos de uma atitude de menor indiferença ou contrariedade em relação aos valores protegidos que é revelada pela sua conduta, traduzida numa desconsideração frontal da vontade do consumidor.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

73. Por fim, uma coima no montante referido é significativamente distante do limite máximo e muito próxima do limite mínimo, refletindo, por isso, os fatores favoráveis à Recorrente, designadamente: a introdução de medidas de controlo de qualidade; a colaboração prestada à ERSE; e a ausência de antecedentes contraordenacionais desta natureza. Pelas mesmas razões é igualmente compatível com a sua situação económico-financeira deficitária.
74. Apuradas as sanções concretas, importa proceder ao cúmulo nos termos previstos no artigo 19.º, do RGCO, ou seja, a moldura legal abstrata não pode ser inferior a € 70,000 (cfr. artigo 19.º, n.º 3, do RGCO), nem pode ser superior a € 156.000 (cfr. artigo 19.º, n.º 1, do RGCO).
75. Na determinação da coima única deve-se atender à “apreciação conjunta dos factos e da responsabilidade social-adscritiva do agente”<sup>10</sup>. No caso, considera-se que os factos não se deveram a uma pluri ocasionalidade, mas, por um lado, a posicionamentos operacionais reitera e prolongadamente descuidados, da inteira e única responsabilidade da Recorrente, durante um período alargado, conforme salienta a ERSE, em procedimentos que atingiram um número muito significativo de clientes e em matérias que são bastantes sensíveis para os consumidores, como a faturação e os valores cobrados. Neste contexto revelam-se inteiramente acertadas as seguintes asserções vertidas pela ERSE na decisão impugnada: a *“situação é apta a criar situações de sensação de insegurança para os consumidores, relativamente ao fornecimento de eletricidade e gás natural (serviços públicos essenciais) e sua continuidade (em caso de não pagamento a um dos comercializadores), e de pagamentos indevidos à Goldenergy (porque respeitantes a períodos em esta não era fornecedora), aumentando a sensação de*

---

<sup>10</sup>PAULO PINTO DE ALBUQUERQUE, ob. cit., pág. 89.



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
1º Juízo

*disfuncionalidade dos mercados que estão ainda a consolidar o seu movimento de fomento e abertura à concorrência*". A isto acresce uma postura de conformação com a possibilidade de mudança de comercializador de um consumidor sem a sua autorização, o que é revelador de uma significativa desconsideração pelos interesses protegidos pelas normas em questão.

76. Devido a estes fatores, considera-se que uma coima única mais próxima do limite máximo é totalmente necessária, para a Arguida perceber, de forma consistente, ou não perder a noção que porventura, entretanto, adquiriu e que a levaram a introduzir mecanismos de controlo de qualidade, que num mercado tão exigente e com um vasto universo de clientes tem de manter níveis elevados de competência, rigor e respeito pelos interesses do consumidor, minimizando ao máximo os riscos e nunca se conformando com a possibilidade de concretização dos mesmos. Neste sentido, considera-se suficiente e adequado o montante de € 105.000,00.

\*\*\*

**DISPOSITIVO:**

**77. Em face de todo o exposto:**

- a. **Julgo improcedentes as questões prévias invocadas pela Recorrente;**
- b. **Condeno a Recorrente pela prática, a título doloso, de uma contraordenação pela violação dos artigos 143.º, n.º 3 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, ao ter procedido à contratação do consumidor [REDACTED] para o fornecimento de energia elétrica contra a sua vontade expressa, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE como contraordenação leve, numa coima no montante de dez mil euros (€ 10.000);**
- c. **Em cúmulo jurídico da coima fixada na alínea precedente com as coimas aplicadas pela ERSE na decisão impugnada identificadas nas alíneas y) e z) dos factos provados da presente sentença - designadamente uma coima de € 70.000,00 (setenta mil euros) pela prática negligente de uma**



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1.º Juízo**

contraordenação continuada, por violação dos artigos 197.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2012 e 143.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, *ao não ter continuamente procedido ao envio de uma única fatura de eletricidade de acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação do novo contrato de fornecimento*, nos termos descritos, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE como contraordenação leve, uma coima de € 70.000,00 (setenta mil euros) pela prática negligente de uma contraordenação continuada, por violação dos artigos 183.º, n.º 6 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural de 2013 e 126.º, n.º 8 do Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural de 2016, *ao não ter continuamente procedido ao envio de uma única fatura de gás natural de acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação do novo contrato de fornecimento*, nos termos descritos, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 29.º do RSSE como contraordenação leve e três coimas de € 2.000,00 (dois mil euros) pela prática negligente de cada uma das três contraordenações, por violação do n.º 4 do artigo 119.º, do n.º 5 do artigo 131.º e ainda do n.º 1 do artigo 268.º, todos do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico de 2014, *ao ter desconsiderado na faturação que emitiu e apresentou a pagamento as leituras reais do consumo de eletricidade que havia recebido*, punível nos termos da alínea j) do n.º 3 do artigo 28.º do RSSE como contraordenação leve - **condeno a Recorrente na coima única de cento e cinco mil euros (€ 105.000,00).**

\*\*\*

**CUSTAS:**

78. A Recorrente deve ser condenada em custas, que incluem a taxa de justiça – cf. artigos 93.º, n.º 3 e 94.º, n.º 3, ambos do Regulamento das Custas Processuais (RCP).
79. No que respeita ao valor da taxa de justiça, verifica-se que a Recorrente já procedeu à liquidação de uma unidade de conta a título de taxa de justiça, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 7, do Regulamento das Custas Processuais (RCP). Importa proceder, nos termos do mesmo preceito legal, à correção da taxa de justiça, de acordo com os limites previstos na tabela III anexa ao diploma, designadamente 1 a 5 unidades de conta, tendo em consideração a gravidade do ilícito.





**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão**  
**1º Juízo**

80. Neste âmbito, entende-se que a fixação da taxa de justiça em quatro unidades de conta é ajustada, sendo certo que, tratando-se de uma atividade de correção da taxa de justiça, este valor final inclui a unidade de conta já liquidada. Quer isto dizer que a Recorrente apenas terá de pagar o remanescente.

81. **Em face do exposto, condena-se o Recorrente em custas, fixando-se a taxa de justiça em quatro unidades de conta, que inclui a unidade de conta já liquidada pela Arguida ao abrigo do disposto no artigo 8.º, n.º 7, do RCP, faltando pagar o remanescente.**

82. Deposite.

D.s.

