

Comunicado

ERSE condena Iberdrola em 279 000 euros pela prática de 49 contraordenações

Empresa colaborou, compensou consumidores e abdicou de litigância judicial

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos condenou a Iberdrola Clientes Portugal, Unipessoal, Lda. (Iberdrola) ao pagamento de uma coima de 279 000 euros pela prática de 49 contraordenações relacionadas com falhas nos procedimentos de celebração de contratos e de mudança de comercializador nos mercados da eletricidade e do gás natural, e com a não divulgação de informação no seu sítio da Internet, entretanto sanada. No processo foram apreciados factos relativos ao período entre 2018 e 2022.

No âmbito do procedimento de transação proposto pela empresa, ao abrigo do Regime Sancionatório do Setor Energético (RSSE), e atendendo à colaboração da Visada no decurso do inquérito, ao reconhecimento das infrações a título negligente, às medidas apresentadas e às compensações atribuídas aos clientes lesados, a coima foi reduzida para 139 500 euros, já pagos.

A abertura do processo de contraordenação ocorreu na sequência de um conjunto de reclamações recebidas na ERSE, reportando falhas nos procedimentos de celebração de contratos e mudança de comercializador nos mercados da eletricidade e do gás natural.

No decurso da investigação, a ERSE solicitou elementos à Visada e aos operadores das redes, tendo sido apurada a prática de contraordenações pela Iberdrola e deduzida Nota de Ilícitude contra a Visada pela prática de 49 contraordenações por:

- a) Submissão de pedidos de mudança de comercializador de energia elétrica e/ou gás natural sem autorização expressa dos clientes;
- b) Submissão de pedidos de mudança de comercializador no Portal do Operador Logístico de Mudança de Comercializador além do prazo máximo de 5 dias úteis;

- c) Alteração da titularidade de contrato de fornecimento de energia elétrica ou gás natural sem aferição da legitimidade para contratar;
- d) Não gravação integral/conservação de registo integral de chamadas;
- e) Submissão de pedido de denúncia de contrato de fornecimento de energia elétrica sem o consentimento expresso do consumidor;
- f) Não publicação no seu sítio da Internet, à data da ação de verificação, da metodologia de cálculo do valor da caução e das suas atualizações com 30 dias de antecedência;
- g) Não publicação no seu sítio da Internet, à data da ação de verificação, da identificação e respetivo sítio na internet das entidades de resolução alternativa de litígios a que se encontra vinculada.

No decurso do prazo de Pronúncia, a Iberdrola apresentou uma Proposta de Transação, reconhecendo os factos constantes da Nota de Ilícitude e a sua responsabilidade a título negligente, disponibilizando-se para compensar os 30 consumidores lesados no valor global de 1 600 euros e proceder ao pagamento de coima.

Analisados e ponderados todos os factos e o direito aplicável, a ERSE aceitou a proposta de transação e decidiu aplicar à Visada uma coima única no montante de 279 000 euros, reduzida nos termos legais para 139 500 euros, atendendo ao reconhecimento das infrações a título negligente, às medidas apresentadas e às compensações atribuídas aos clientes lesados.

O procedimento de transação está consagrado no Regime Sancionatório do Setor Energético (RSSE) e pode ser proposto, no âmbito de um processo de contraordenação, antes da notificação da Nota de Ilícitude ou, uma vez esta deduzida, no prazo para apresentação da Pronúncia da visada. Este procedimento depende da confissão, por parte da visada, dos factos imputados e do reconhecimento da sua responsabilidade na infração em causa, abdicando da litigância judicial e beneficiando de uma redução de coima. A ERSE tem ainda imposto como condição de aceitação da transação, quando seja o caso, a compensação dos consumidores lesados. O processo de transação permite a simplificação e celeridade processuais na aplicação do RSSE e tem ainda permitido a compensação dos consumidores lesados. Aceda ao [Processo n.º 27/2020](#).

Lisboa, 29 de dezembro de 2023