

Comunicado

ERSE condena ENI PLENITUDE em 548 mil euros por alteração unilateral das condições de preço e violação de deveres de informação

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos condenou a Eni Plenitude Iberia, S.L.U. – Sucursal em Portugal (anteriormente designada Aldro Energia y Soluciones, S.L.U. – Sucursal em Portugal) numa coima de 548 mil euros. Em causa está a alteração unilateral das condições de preço contratadas no decurso de período de fidelização, sem acordo, interesse ou indemnização dos clientes e a violação de deveres de prestação de informação na sua página na internet, na documentação pré-contratual e nas faturas emitidas aos clientes.

O processo de contraordenação, que tinha sido aberto na sequência da realização pela ERSE, em junho de 2021, de uma ação de verificação sobre disponibilização de informação aos clientes através da internet, veio a incorporar mais de uma centena de queixas de empresas, recebidas na ERSE entre julho e outubro de 2022, referindo que a Eni Plenitude alterou unilateralmente os preços contratados durante o período de fidelização do contrato de fornecimento de energia.

Adicionalmente, em março de 2023, a Entidade Nacional para o Setor Energético, E.P.E. (ENSE) remeteu à ERSE denúncia de indícios da prática de infrações pela Eni Plenitude, recolhidos no âmbito de uma ação de fiscalização à atividade de comercializador de energia em regime de mercado.

A ERSE dirigiu diversas diligências de investigação, tendo apurado indiciariamente a prática de sete contraordenações pela Eni Plenitude. Em maio de 2023, foi deduzida Nota de Ilcitude contra a visada, tendo-lhe sido imputada, em concurso efetivo, a prática de uma infração dolosa pela alteração unilateral das condições de preço contratadas no decurso de período de fidelização, sem acordo, interesse ou indemnização dos clientes e seis infrações negligentes, pela violação de deveres de informação.

Foi apresentada Pronúncia em setembro de 2023, ouvida prova testemunhal e a ERSE realizou diligências complementares de prova com vista a obter mais esclarecimentos sobre os factos.

Ponderados todos os factos e o direito aplicável, a ERSE decidiu, em novembro de 2024, adotar decisão final, condenando e aplicando à Eni Plenitude uma coima única no montante de 548 000 (quinhentos e quarenta e oito mil) euros, pela prática de sete contraordenações, no âmbito da sua atuação enquanto comercializador de energia elétrica e gás natural em regime de mercado.

A decisão da ERSE teve designadamente em consideração:

- (i) a lesão pela visada do direito dos consumidores a que os contratos sejam cumpridos, não estando sujeitos a alterações unilaterais, designadamente quanto ao preço, durante períodos de fidelização, tanto mais num período de volatilidade do mercado de energia que impediu, na prática, que as empresas afetadas acessem a contratos com outros comercializadores a preços competitivos, causando avultados prejuízos;
- (ii) a posição da visada no mercado, cuja carteira de clientes apresentou um crescimento significativo desde 2021;
- (iii) a situação económica da Eni Plenitude;
- (iv) a informação que a visada fez chegar aos autos relativamente à celebração de acordos extrajudiciais (de natureza cível); e
- (v) o comportamento da visada posterior à deteção das infrações, tendo passado a disponibilizar a informação em falta e procurado chegar a acordo com os lesados.

A visada não impugnou a decisão da ERSE e procedeu ao pagamento da coima em 15 de janeiro de 2025.

[Aceda ao Processo n.º 7/2022](#)

Lisboa, 23 de janeiro de 2025