

# Comunicado

## ERSE condena ENDESA ENERGIA em 360 mil euros pela prática de 92 infrações

Empresa colaborou, compensou consumidores e abdicou de litigância judicial

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos condenou a ENDESA ENERGIA, S.A. - Sucursal em Portugal (Endesa) em coima de 360 mil euros por violação de diversas normas relativas ao relacionamento comercial com o cliente, designadamente a mudança de comercializador sem autorização expressa do cliente.

No âmbito do procedimento de transação proposto pela empresa, ao abrigo do Regime Sancionatório do Setor Energético (RSSE), e aceite pela ERSE, o Conselho de Administração da ERSE decidiu aplicar à visada uma coima única no montante de 360.000,00 € e reduzi-la para 180.000,00 €, atendendo designadamente às compensações atribuídas aos consumidores lesados e ao reconhecimento das infrações a título negligente.

A ERSE abriu, a 28 de junho de 2019, um processo de contraordenação contra a ENDESA ENERGIA, S.A. – Sucursal em Portugal no seguimento de denúncias recebidas, reportando alegadas mudanças de comercializador de energia elétrica e/ou de gás natural, solicitadas pela Endesa, sem a autorização expressa do cliente para o efeito.

No decurso da investigação, apensaram-se novas denúncias e processos e foram solicitados elementos à visada, tendo sido deduzida Nota de Ilícitude contra a ENDESA, pela prática de contraordenações por, como comercializador de energia elétrica e/ou gás:

- não ter procedido com o cuidado que as circunstâncias exigiam e como podia e devia e ter submetido o pedido de mudança de comercializador de energia elétrica e de gás, junto da entidade responsável por operacionalizar a mudança de comercializador, sem o consentimento expresso e/ou pelo menos esclarecido;
- não ter submetido o pedido de mudança de comercializador, junto da entidade responsável por operacionalizar a mudança de comercializador, no prazo máximo de cinco dias úteis;
- ter alterado unilateralmente o preço sem comunicar o novo preço nem informar o consumidor do direito de denunciar o contrato antes de aplicar os novos preços;
- não ter procedido à gravação integral/conservação de chamada que visava ou resultou na obtenção de autorização expressa do consumidor para a celebração de contrato de fornecimento de gás natural;

- não ter efetuado com o consumidor o agendamento da atuação no local de consumo por parte do operador da rede de distribuição, nem ter procurado ter o seu acordo para o mesmo;
- não ter disponibilizado na sua página na internet, pelo menos entre 2 de junho de 2021 a 16 de março de 2022, os critérios adotados, enquanto comercializador, para determinar o valor de caução - nos casos em que se aplique - e suas atualizações a prestar pelo cliente para garantia do contrato de fornecimento.

O procedimento de transação consagrado no Regime Sancionatório do Setor Energético (RSSE) pode ser proposto pela visada em processo de contraordenação. Este procedimento depende da confissão dos factos imputados e do reconhecimento da sua responsabilidade na infração em causa, abdicando da litigância judicial e beneficiando de uma redução de coima. O procedimento de transação permite a simplificação e celeridade processuais na aplicação do RSSE, o que contribui positivamente para a eficácia sancionatória da ERSE.

[Aceda ao Processo n.º 12/2019](#)

Lisboa, 22 dezembro de 2022