



**Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2**

Recurso (Contraordenação)

RELATÓRIO:

1. GOLDENERGY– COMERCIALIZADORA DE ENERGIA, S.A., com sede na Rua 31 de Agosto, n.º 12, 5000-305 Vila Real, pessoa coletiva n.º 507857542, matriculada sob o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Vila Real (doravante “Goldenergy”, “Recorrente”, “Visada” ou “Arguida”) veio impugnar judicialmente a decisão proferida Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (doravante “ERSE”) que aplicou à Recorrente as seguintes sanções:
 - I. uma coima de 50.000 (cinquenta mil) euros, pela violação do disposto nos artigos 22.º, n.º 1, 23.º, n.º 3, 25.º, n.º 1 do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural (doravante “RQS-GN”), aprovado pelo Regulamento n.º 139-A/2013 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 16 de abril de 2013, sancionável pelo artigo 29.º, n.º 3, alínea j) do Regime Sancionatório do Setor Energético (RSSE), aprovado pela Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro;
 - II. uma coima de 10.000 (dez mil) euros, pela violação do disposto nos artigos 31.º, n.º 1 e n.º 2 alínea d) do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico (doravante “RQS-SE”), aprovado pelo Regulamento n.º 455/2013 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 29 de setembro de 2013 sancionável pelo artigo 28.º, n.º 3, alínea j) do RSSE;
 - III. a **coima única de 50.000 (cinquenta mil) euros.**
2. **No recurso de impugnação, a Recorrente sintetizou os seus fundamentos de defesa nas seguintes conclusões:**
 - I. A decisão recorrida deve desde logo ser anulada por erro ou insuficiência da matéria de facto dada como provada;



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- II. É patentemente errado dar-se como provado (factos n.ºs 4, 9, 13 e 14) que a Arguida "*disponibilizou aos seus clientes atendimento telefónico sem assegurar que o mesmo era eficaz*" quando tal se trata de um conceito indeterminado e não um facto da vida real;
- III. Em relação às queixas e reclamações apresentadas só pode considerar como facto provado que tais queixas e reclamações foram apresentadas com o teor que vem descrito, não podendo ao invés dar-se por provados como factos o conteúdo dessas queixas e reclamações – cuja veracidade, a ERSE nem sequer curou de indagar;
- IV. É de censurar que a ERSE não tenha dado como provado que em 2014 o serviço telefónico da Arguida tenha recebido um total de 224.226 chamadas, das quais 202.883 tenham sido atendidas de "imediato" (ponto 2 dos Factos não provados), dado que o documento apresentado pela Arguida não carecia de ter sido auditado e aqueles números foram globalmente confirmados pela testemunha arrolada pela Arguida, não se compreendendo por que razão não se teve esse depoimento em conta;
- V. A nota de ilicitude não forneceu todos os elementos necessários à percepção, pela Arguida, do enquadramento fáctico e jurídico da imputação das duas contra-ordenações de que foi acusada, violando o seu direito de defesa e subvertendo, inadmissivelmente, o princípio da presunção da inocência;
- VI. Consequentemente, a nota de ilicitude encontrava-se ferida de nulidade – e como tal deverá ser declarada –, sob pena de violação, entre outros, do disposto nos artigos 17.º, n.º 1, do RSSE, 50.º do Regime Geral das Contraordenações (RGCO), 283.º, n.º 3, do Código de Processo Penal (CPP) e 18.º, n.º 1, e 32.º, n.º 2 e n.º 10, todos da Constituição;



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- VII. As normas sancionadoras dos presentes autos – as dos artigos 28.º, n.º 3, alínea j), e 29.º, n.º 3, alínea j), do RSSE – são absolutamente vazias de conteúdo, quer quanto à concretização material mínima dos ilícitos, quer quanto aos bens jurídicos protegidos pela sua previsão;
- VIII. Com efeito, estipular-se tão-somente que constitui contra-ordenação a *"violação de [quaisquer] deveres previstos nos diplomas a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º"* do RSSE, sem caracterizar que tipo de deveres sejam esses e quais os respectivos bens jurídicos protegidos, constitui uma técnica remissa que não oferece um mínimo de segurança e de controlo aos seus destinatários, em violação ostensiva do princípio da legalidade;
- IX. O legislador demitiu-se aqui de concretizar o mínimo essencial em relação aos deveres cuja previsão em normas regulamentares e consequente violação dita a sua qualificação como contra-ordenação, passando um autêntico "cheque em branco" à ERSE, habilitando esta entidade a criar, na prática e sem qualquer critério, um leque diversificado de contra-ordenações, tantas quantos os "deveres" que entenda, no seu livre arbítrio, consagrar na regulamentação relativa aos sectores do gás e da electricidade;
- X. As normas dos artigos 28.º, n.º 3, alínea j), e 29.º, n.º 3, alínea j), do RSSE, por serem violadoras do princípio da legalidade, imanente ao princípio constitucional do Estado de Direito Democrático, devem ser consideradas inconstitucionais, e consequentemente, desaplicadas no caso concreto;
- XI. Não é possível, com rigor e objectividade, determinar *a priori* em que consiste um *"sistema de atendimento telefónico eficaz"* – o que é violador do princípio da tipicidade em matéria dos ilícitos de mera ordenação social;



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- XII. A ocorrência de situações em que os clientes não são imediatamente atendidos, designadamente em virtude da ocorrência de um anormal fluxo de chamadas, não pode jamais suportar a conclusão de que um sistema de atendimento telefónico não é eficaz.
- XIII. O próprio Regulamento da Qualidade do Sector do Gás Natural, ao remeter para a regra constante do n.º 4 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho; admite que pode não ser possível efectuar desde logo o atendimento ao cliente – o que demonstra, precisamente, que um sistema de atendimento telefónico pode ser “eficaz” pese embora a ocorrência de situações em que os clientes não são imediatamente atendidos;
- XIV. A questão relevante para se saber se um sistema de atendimento telefónico é ou não “eficaz” não estará tanto no facto de haver situações em que os clientes não são imediatamente atendidos mas, quanto muito, no universo e frequência em que tais situações ocorrem; esta perspectiva, que é necessariamente quantitativa, afasta desde logo a possibilidade de emprestar um sentido útil e autónomo ao conceito de “*sistema de atendimento telefónico eficaz*”;
- XV. Inexistindo metas quantitativas para o atendimento telefónico imediato dos clientes e perante a existência do dever de ter um “*sistema de atendimento telefónico eficaz*”, de que forma devem agir os respectivos destinatários da norma em ordem ao seu cumprimento?
- XVI. A ERSE limita-se a apoiar a sua decisão na “quantidade” de queixas e reclamações apresentadas e, bem assim – pasme-se – no teor de algumas das reclamações dos clientes, nos casos em que estes apelidaram a Arguida de “*empresa fantasma*” e de o seu serviço de atendimento telefónico ser “*pura e simplesmente, inexistente*”;



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- XVII. I.e., a ERSE invoca cerca de uma centena de reclamações de clientes da Arguida, dispersas no tempo entre 2014 e 2015 – e cuja veracidade do teor nem se preocupou em indagar – e apoia-se nesse quantitativo para concluir que o serviço de atendimento telefónico da Arguida era ineficaz, ao mesmo tempo que não compara essa centena de reclamações com os cerca de 200.000 clientes da Arguida.
- XVIII. Ora, poderá alguém com propriedade afirmar com objectividade que 100 reclamações no espaço de dois anos num universo de 200.000 clientes é sinónimo de um serviço de atendimento telefónico não eficaz?
- XIX. Aceitar-se a tese da ERSE de que o conceito de "*atendimento telefónico eficaz*" comporta o mínimo de determinação para que o agente possa orientar a sua conduta e não infringir a respectiva obrigação, seria o mesmo que aceitar-se uma contraordenação que, por exemplo, punisse todo o condutor que não cumprisse a obrigação de ter uma "*condução exemplar*";
- XX. Atendendo à indeterminação do conceito de "*sistema de atendimento telefónico eficaz*" e à insusceptibilidade de o mesmo ser concretizado e aplicado, deve concluir-se que as normas contidas no n.º 3 do artigo 23.º e no n.º 1 do artigo 25.º do Regulamento da Qualidade do Sector do Gás Natural e no n.º 1 do artigo 31.º do Regulamento da Qualidade do Sector Eléctrico, são violadoras do princípio da tipicidade dos ilícitos de mera ordenação social e, por decorrência, do princípio constitucional da legalidade, motivo determinante para as mesmas deverem ser desaplicadas no caso concreto;
- XXI. Embora inexistindo hoje qualquer padrão para avaliar o tempo de espera no atendimento telefónico comercial – dado que foi objectivamente confesso da ERSE com os actuais Regulamentos



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

não onerar os operadores com o cumprimento de metas neste capítulo -, a verdade é que, comparando, por exemplo, com o padrão de 85% que o RQS-GN exige para o tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias, só poderá concluir-se que o tempo de espera no atendimento telefónico comercial da Arguida é particularmente eficaz;

- XXII. A percentagem atingida de 90,46% é ainda particularmente significativa num ano, como o de 2014, em que a Arguida, passou de 149.255 clientes gás em Janeiro para um total de 213.731 clientes de gás e/ou electricidade em Dezembro;
- XXIII. A verdade nua e crua dos números é por sinal outra: o sistema de atendimento telefónico da Arguida conseguiu dar resposta ao paulatino aumento da sua carteira de clientes.
- XXIV. É verdade também que a Arguida não pode negar que, em determinadas situações não tivesse havido um exponencial aumento de chamadas – mas “picos” de chamadas de clientes é uma situação que pode e deve ser considerada excepcional, não permitindo retratar com fidelidade aquilo que é o bom serviço correntemente prestado pela Arguida a este nível;
- XXV. Errou assim a decisão recorrida ao ter subsumido os factos em causa aos tipos contra-ordenacionais constantes da nota de ilicitude;
- XXVI. A norma no n.º 4 do artigo 32.º do RSSE é violadora do princípio constitucional do princípio da igualdade e deveria ter sido desaplicada no caso concreto, inexistindo em consequência, também por esta via, base legal para se ter sancionado a Arguida nos termos do RSSE.

- 3. Por sentença proferida em 08.04.2019 (cf. ref.^a 226991) julgaram-se materialmente inconstitucionais os artigos 2º, nº 1, 28º, nº 3, alínea j), e 29º/3,



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

al j), ambos do RSSE, e o artigo 23.º, n.º 3 e 25.º, n.º 1, ambos do RQS-GN, aprovado pelo Regulamento n.º 139-A/2013 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 16 de abril de 2013, e artigo 31.º, n.º 1, do RQS-SE, aprovado pelo Regulamento n.º 455/2013 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 29 de setembro de 2013, ambos na redação vigente à data dos factos, ao preverem como contraordenação grave a inexistência de um atendimento telefónico eficaz, por violação das exigências dos princípios do Estado de direito democrático, da segurança jurídica e da confiança, previstos no artigo 2.º da Constituição, tendo-se desaplicado tais normas no caso concreto e absolvido a Recorrente das contraordenações imputadas.

4. Interposto recurso para o Tribunal Constitucional foi proferido acórdão que considerou que as normas indicadas não eram materialmente inconstitucionais e determinou a reforma da decisão em conformidade com tal juízo – cf. ref.ª 265357.
5. Na sequência do referido acórdão foi proferida nova sentença em 03.09.2020 (cf. ref.ª 270379) que absolveu a Recorrente das contraordenações imputadas. Interpostos recursos pelo Ministério Público e pela ERSE foi proferido douto acórdão pelo Tribunal da Relação de Lisboa em 03.11.2020 (cf. refª 16246449) que julgou os recursos procedentes e, em consequência, declarou nula a decisão por contradição insanável da fundamentação e erro notório na apreciação da prova, declarou que a decisão administrativa é, em abstrato, sustentável em juízo por conter, se provados, a alegação suficiente de factos capazes de levar à condenação e ordenou, em consequência, o reenvio do processo à primeira instância para julgamento com audiência e se necessário com produção de prova ao abrigo do disposto no artigo 340.º do Código de Processo Penal como forma de comprovar a veracidade dos factos constantes das queixas, julgamento a realizar pelo mesmo juiz o qual deverá, a final, produzir nova decisão de acordo com a prova existente nos autos.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

6. Recebido os autos procedeu-se à realização da audiência de julgamento, com observância das formalidades legais.
7. Antes da leitura procedeu-se à comunicação à Recorrente de uma alteração não substancial de factos ...

QUESTÕES PRÉVIAS:

Erro e insuficiência de prova efetuada nos autos:

8. Alega a Recorrente que a decisão recorrida deve desde logo ser anulada por erro ou insuficiência da matéria de facto dada como provada, pelas seguintes razões: é patentemente errado dar-se como provado (factos n.ºs 4, 9, 13 e 14) que a Arguida "*disponibilizou aos seus clientes atendimento telefónico sem assegurar que o mesmo era eficaz*" quando tal se trata de um conceito indeterminado e não um facto da vida real; em relação às queixas e reclamações apresentadas só pode considerar como facto provado que tais queixas e reclamações foram apresentadas com o teor que vem descrito, não podendo ao invés dar-se por provados como factos o conteúdo dessas queixas e reclamações – cuja veracidade, a ERSE nem sequer curou de indagar; é de censurar que a ERSE não tenha dado como provado que em 2014 o serviço telefónico da Arguida tenha recebido um total de 224.226 chamadas, das quais 202.883 tenham sido atendidas de "imediato" (ponto 2 dos Factos não provados), dado que o documento apresentado pela Arguida não carecia de ter sido auditado e aqueles números foram globalmente confirmados pela testemunha arrolada pela Arguida, não se compreendendo por que razão não se teve esse depoimento em conta.
9. Vejamos. Independentemente de se verificarem ou não os erros e/ou insuficiências da matéria de facto assinalados pela Recorrente a verdade é



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

que não estão em causa vícios processuais, suscetíveis de conduzir à anulação da decisão impugnada, mas questões relacionadas com o mérito da decisão. Mérito esse que, face ao controlo de plena jurisdição do Tribunal, será objeto de um novo reexame. Por conseguinte, sem prejuízo de se retomarem as questões enunciadas no plano da fundamentação de facto – que é o plano onde as mesmas se colocam – o pedido de anulação formulado pela Recorrente, enquanto questão prévia, é improcedente.

10. **Termos em que, improcede esta questão prévia.**

*

Da preterição do direito de defesa da Arguida e consequente nulidade da nota de ilicitude:

11. Alega a Recorrente que a nota de ilicitude não forneceu todos os elementos necessários à perceção, pela mesma, do enquadramento fáctico e jurídico da imputação das duas contraordenações de que foi acusada, designadamente por não fornecer todas as indicações que lhe permitissem compreender (i) os factos que suportavam a alegada forma dolosa com que as infrações foram praticadas, (ii) com base em que factos se determinaria a medida concreta da coima e (iii) com base em que factos se determinaria a aplicação de sanções acessórias, violando o seu direito de defesa e subvertendo, inadmissivelmente, o princípio da presunção da inocência. Consequentemente, a nota de ilicitude encontrava-se ferida de nulidade – e como tal deverá ser declarada –, sob pena de violação, entre outros, do disposto nos artigos 17.º, n.º 1, do RSSE, 50.º do RGCO, 283.º, n.º 3, do Código de Processo Penal (CPP) e 18.º, n.º 1, e 32.º, n.º 2 e n.º 10, todos da Constituição.
12. A ERSE pugna pela improcedência desta questão prévia.
13. Cumpre apreciar e decidir.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

14. Os direitos de audiência e de defesa no processo de contraordenação encontram-se expressamente consagrados no artigo 32.º, n.º 10, da Constituição.
15. De acordo com a jurisprudência do Tribunal Constitucional, exarada no acórdão n.º 659/2006 e reiterada em outros arestos, nomeadamente nos acórdãos n.º 461/2011 e n.º 73/2012, o direito em análise tem um alcance bastante restrito, implicando, no essencial, "a inviabilidade constitucional da aplicação de qualquer tipo de sanção, contra-ordenacional, administrativa, fiscal, laboral, disciplinar ou qualquer outra, sem que o arguido seja previamente ouvido (direito de audição) e possa defender-se das imputações que lhe são feitas (direito de defesa), reagindo contra uma acusação prévia, apresentando meios de prova e requerendo a realização de diligências tendentes a apurar a verdade".
16. Através desta fórmula, o Tribunal Constitucional procurou evidenciar que o artigo 32.º, n.º 10, da CRP, não é fundamento geral para a aplicação ao processo de contraordenação das demais garantias de defesa do processo criminal, tendo o alcance limitado que se referiu.
17. Os direitos de audiência e de defesa têm previsão, no plano infraconstitucional e no que ao caso importa, nos artigos 50º, do RGCO, e 17º, nº 1, do RSSE.
18. Sendo uma concretização, no plano infraconstitucional, do artigo 32.º, n.º 10, da CRP, os citados artigos devem assegurar o núcleo destes direitos, que, segundo a jurisprudência do Tribunal Constitucional, se traduz no seguinte: o "artigo 50.º do RGCO apenas exige que sejam comunicados aos arguidos os factos que lhe são imputados, a respectiva qualificação jurídica e sanções que



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

incorrem, não impondo que a aludida notificação contenha a alusão às provas tidas em conta pela autoridade administrativa e que sustentam a imputação que lhes é dirigida”¹ (acórdão n.º 537/2011); “Dos direitos de audição e de defesa consagrados no artigo 32º, n.º10, da CRP, e densificados no artigo 50º do RGCO, extrai-se com toda a certeza que qualquer processo contraordenacional deve assegurar ao visado o contraditório prévio à decisão; que este só poderá ser plenamente exercido mediante a comunicação dos factos imputados; que a comunicação dos factos imputados implica a descrição sequencial, narrativamente orientada e espaço-temporalmente circunstanciada, dos elementos imprescindíveis à singularização do comportamento contra-ordenacionalmente relevante; e que essa descrição deve contemplar a caracterização, objectiva e subjectiva, da acção ou omissão de cuja imputação se trate” (acórdão n.º 99/2009).

19. Trata-se, no essencial, da fórmula adotada pelo Supremo Tribunal de Justiça no acórdão de fixação de jurisprudência n.º 1/2003, publicado no Diário da República I série n.º 21, de 25.01.2003, e que se traduz no seguinte: deverão ser fornecidos “os elementos necessários para que o interessado fique a conhecer todos os aspectos relevantes para a decisão, nas matérias de facto e de direito (artigo 101º, n.º 2)”. Formulação esta que, conforme resulta do entendimento que tem vindo a ser sufragado pelo Tribunal Constitucional, respeita as exigências constitucionais aplicáveis aos direitos de audiência e de defesa do arguido na fase organicamente administrativa do processo de contraordenação.
20. O regime aplicável à violação do artigo 50.º, do RGCO, por omissão ou por insuficiência foi também cabalmente solucionado pelo acórdão de fixação de jurisprudência n.º 1/2003, corporizando, aliás, o objeto específico do aresto. Neste plano, o STJ fez aplicação subsidiária dos preceitos reguladores do

¹ In www.tribunalconstitucional.pt.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

processo penal, tendo concluído, no que ao caso importa, o seguinte: (i) se a notificação não fornecer (todos) os elementos necessários para que o interessado fique a conhecer todos os aspetos relevantes para a decisão, nas matérias de facto e de direito, o vício será o da nulidade sanável – artigos 283.º, n.º 3, do CPP, *ex vi* art. 41.º, n.º 1, do DL n.º 433/82; (ii) esta nulidade tem de ser arguida pelo interessado/notificado, no prazo de 10 dias após a notificação, perante a própria administração ou, judicialmente, no ato da impugnação – cfr. artigos 120.º, n.º 1 e 105.º, n.º 1, ambos do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do DL n.º 433/82; (iii) se a impugnação se limitar a arguir a nulidade, o tribunal invalidará a instrução administrativa, a partir da notificação incompleta, e também, por dela depender e a afetar, a subsequente decisão administrativa – cfr. artigo 122.º, n.º 1, ambos do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do DL n.º 433/82; (iv) se o impugnante se prevalecer na impugnação judicial do direito preterido (abarcando, na sua defesa, os aspetos de facto ou de direito omissos na notificação mas presentes na decisão/acusação), a nulidade considerar-se-á sanada – cfr. artigos 121.º, n.º 1, al c), do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do DL n.º 433/82.

21. Os parâmetros expostos são aplicáveis, por identidade de razões, ao artigo 17º, nº 1, do RSSE.

22. Atendendo a estes parâmetros considera-se que não assiste razão à Arguida no que respeita à não indicação dos factos com base nos quais se determinaria a medida concreta da coima, uma vez que o “auto de ilicitude” (cf. artigo 17º, n.º1, do RSSE) não tem de proceder a qualquer análise antecipada dos critérios relevantes para a determinação da medida da coima e não tem de ser definitivo quanto aos factos relevantes para o efeito, sendo que essa tarefa apenas se impõe e se justifica após a audição do arguido.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

23. Também não assiste razão à Recorrente quanto à não indicação dos factos com base nos quais se determinaria a aplicação das sanções acessórias, uma vez que não foi aplicada qualquer sanção acessória.
24. No que respeita ao dolo, o “auto de ilicitude” não tem de conter a indicação dos fundamentos da convicção da autoridade administrativa, uma vez que, mesmo podendo estar em causa a aplicação de regras da experiência comum e parâmetros de normalidade e razoabilidade (dado tratarem-se de elementos internos que, em regra, apenas se conseguem demonstrar por via da mediação de critérios desta natureza), estamos no domínio da fundamentação da matéria de facto. Por conseguinte, neste plano não assiste razão à Recorrente.
25. No plano da imputação fática do elemento subjetivo e da culpa, a nota de ilicitude contém os factos respetivos nos pontos 7 a 10 dos factos imputados (fls. 143-144 dos autos). O único reparo que a formulação adotada pela ERSE poderia suscitar (e suscitou nas anteriores sentenças proferidas nos autos) reconduz-se à utilização, nesses pontos, da expressão “atendimento telefónico eficaz”, por se tratar “de um conceito de direito, controvertido e, acima de tudo, de um conceito que está longe de ser unívoco, carecendo de concretização (atendimento telefónico eficaz)”. Foi este o entendimento adotado anteriormente.
26. Contudo, face ao acórdão proferido pelo Tribunal da Relação de Lisboa de 03.11.2020, com a ref.^a 16246449, o entendimento supra exarado não pode ser mais mantido, pois o referido aresto decidiu algumas questões suscitadas pelos Recorrentes, respeitantes à matéria de facto, que estão a coberto do efeito do caso julgado formal (cf. artigos 620.º, n.º 1, do Código de Processo Civil – CPC – *ex vi* artigos 4.º, do CPP e 41.º, n.º 1, do RGCO). Uma dessas



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

questões consistiu na utilização, nos factos, da expressão "atendimento telefónico eficaz".

27. O Tribunal da Relação de Lisboa entendeu, a propósito, que a *"expressão "atendimento telefónico eficaz" assume, na presente decisão duas feições. Uma primeira de conceito de direito integrador do tipo e uma segunda de conceito factual aglutinador da factualidade constante das queixas"* e bem assim que a *"ligação conteúdo das reclamações à expressão "atendimento telefónico eficaz" é inegável pelo que não é lícito ao Tribunal a quo, na dinâmica da acusação, expurgar da mesma a expressão em causa. Ao expurgar, sem mais, a expressão o Tribunal a quo desvirtuou a matéria factual que lhe foi submetida para julgar e ao não se pronunciar por esta acaba por cometer uma nulidade, a saber a de omissão de pronúncia na medida em que não se pronunciou sobre matéria sobre a qual estava obrigado a pronunciar-se (art.º 379º n.º 1 al. c) do C.P.P.)"*.
28. Das passagens transcritas resulta, de forma inequívoca, que à referida expressão tem também de ser atribuída natureza factual, pelo que não mais se pode concluir pela verificação de qualquer lacuna na formulação fática do elemento subjetivo e da culpa nos referidos pontos da nota de ilicitude.
29. Pelas razões expostas, o vício invocado pela Recorrente não se verifica.
30. **Termos em que, improcede a questão prévia.**
- *
31. Não há mais nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

32. Com relevo para a decisão da causa ficaram provados os seguintes factos:
- a) A Goldenergy, à data dos factos, era um comercializador de eletricidade e de gás natural registado para o efeito.
 - b) Desde 31 de janeiro de 2014, a Goldenergy fornece gás natural a mais de 150.000 clientes.
 - c) A 31 de dezembro de 2014, o número de clientes de gás natural fornecidos pela Goldenergy ascendia a mais de 200.000.
 - d) No ano de 2015 a Goldenergy já fornecia 220.000 clientes.
 - e) Para efeitos de atendimento comercial, a Goldenergy identifica (na sua página eletrónica e nas faturas) a disponibilidade de uma linha de atendimento telefónico com o n.º 808 205 005.
 - f) A Goldenergy, entre fevereiro de 2014 e janeiro de 2015, disponibilizou aos seus clientes atendimento telefónico comercial, tendo sido recebidas na ERSE denúncias de consumidores contra a Visada relativamente ao referido atendimento telefónico comercial, que imputam à Recorrente indisponibilidade do atendimento telefónico.
 - g) [REDACTED] cliente da Arguida efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, pelo menos, seis vezes e, pelo menos, uma delas em 19.01.2015 e as demais em data não concretamente apurada, mas não posterior a 19.01.2015, não tendo sido atendido por um operador.
 - h) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia junto da ERSE contra a Recorrente, no dia 19.01.2015, na qual exarou o seguinte: *"impossibilidade de contacto telefónico ou via web site"* e acrescenta que *"Já recebi duas facturas deles [Goldenergy] e não o consigo contactar para obter esclarecimentos"*.
 - i) [REDACTED] em data não concretamente apurada, mas situada entre os dias 19.01.2015 e 21.01.2015, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por um assunto relacionado com o gás e em nome de [REDACTED]



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

██████████ em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendido por um operador.

- j) Devido a tais factos, ██████████ apresentou, em nome de ██████████ uma denúncia na ERSE contra a Recorrente, a 21/01/2015, na qual exarou o seguinte: *"Goldenergy, uma empresa cujo telefone 808 205 005 nunca é atendido"* e que existe *"impossibilidade, de contactar pelo referido número 808 205 005"* a empresa.
- k) ██████████ cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por um assunto relativo a eletricidade, em datas não concretamente apuradas, entre 01.10.2014 e 09.01.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, tendo sido atendida por uma gravação que dizia *"lamentavelmente não podemos atender"*.
- l) Devido a tais factos, ██████████ apresentou junto da ERSE denúncia contra a Recorrente, em 03.02.2015, na qual exarou o seguinte: *"Não está contactável por telefone (...)"*.
- m) ██████████ cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, devido ao contrato de gás, em datas não concretamente apuradas entre janeiro de 2014 e 14.04.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendida.
- n) Devido a tais factos, ██████████ apresentou denúncia junto da ERSE contra a Recorrente, no dia 11.02.2014, na qual exarou o seguinte: *"Ando a tentar entrar em contacto com a empresa Goldenergy (...). Estas tentativas duram já algumas semanas. Tentei o número fixo de Vila Real, o número de atendimento comercial, tentei enviar um email para me contactarem e nem isso consegui"*.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- o) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa do contrato de gás, pelo menos, duas vezes em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 21.01.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, tendo aguardado, pelo menos, dois minutos até ser atendida sem que o tivesse sido.
- p) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 21.02.2014, onde exarou o seguinte: *"manifesto a minha repulsa relativamente à atitude que considero de miserável que esta empresa tem para com os seus clientes no atendimento telefónico (...) pois não passa de uma empresa fantasma"*.
- q) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa do contrato de gás, pelo menos, duas vezes em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 11.04.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, tendo ouvido uma mensagem automática e não tendo sido atendida por um operador, sendo que em uma das vezes aguardou, pelo menos, 30 minutos para ser atendida por um operador, o que não sucedeu.
- r) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma reclamação contra a Arguida, no dia 11.04.2014, com o seguinte teor *"tentei durante um dia inteiro entrar em contacto com o n.º de informação que vem na fatura para informação: 808 205 005 (...) quando do outro lado da linha nunca está ninguém para atender, numa das vezes estive 30 minutos à espera de ser atendida, sem sucesso porque aparentemente não há lá ninguém para atender (...) Isto é inadmissível"*.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- s) [REDACTED] efetuou ligação telefónica, por causa de questões relativas ao contrato de gás celebrado por [REDACTED] para o número de atendimento comercial da Recorrente entre janeiro de 2014 e 04.05.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, dez vezes, tendo sido atendida de todas as vezes por uma mensagem automática com um menu de opções e sem nunca ter sido atendida por um operador, ficando a aguardar para o efeito até a chamada cair.
- t) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou, no dia 04.05.2014, denúncia junto da ERSE, em nome de [REDACTED] que era a titular do contrato de gás, tendo aí afirmado o seguinte: *"(...) não dá qualquer resposta às nossas solicitações, são inúmeras as chamadas telefónicas sem que ninguém atenda (...)".*
- u) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, estabeleceu ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida desde data não concretamente apurada e até ao dia 14.05.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas pelo menos, dez vezes, tendo sido atendido por um operador apenas em umas das vezes, sendo que, nas demais, aguardou, pelo menos, 2 minutos para ser atendido, o que não sucedeu.
- v) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 20.05.2014, na qual exarou o seguinte: *"A minha reclamação prende-se com o facto de nunca ser atendido, sempre que necessito de o efetuar para a empresa supra citada. (...) o n.º é começado por 808 (...) nunca é atendido! (...) Necessito de ser informado de uma qualquer questão, de forma célere e, por telefone nunca consigo."*
- w) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, estabeleceu ligação telefónica para o número de atendimento comercial da



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

Recorrente, por causa do contrato de gás, desde data não concretamente apurada e até ao dia 15.05.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas pelo menos, quatro vezes, em dias úteis das 09h às 13h e das 14h às 18h e em período não superior a uma semana, sem nunca ter sido atendido.

- x) Devido a tais factos apresentou uma denúncia junto da ERSE contra a Recorrente, em 15.05.2014, com o seguinte teor: *"Sou cliente de gás natural da empresa Goldenergy da qual eles têm uma linha comercial de atendimento com o n.º de telefone 808 205 005 em dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 18h na qual ando a tentar falar com um operador e nunca atendem pois quero reclamar de várias situações com a faturação e não dão chance de falar"*.
- y) [REDACTED] estabeleceu ligação telefónica, por causa de um contrato de gás, para o número de atendimento comercial da Recorrente desde data não concretamente apurada e até 27.05.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, três vezes em, pelo menos, dois dias distintos sem nunca ter sido atendido por um operador, ficando a aguardar ao som de música, sendo que aguardava, pelo menos, dois minutos até ser atendido e em uma das vezes esperou cerca de 20 minutos.
- z) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 27.05.2014, onde fez constar o seguinte: *"Venho por este meio reclamar o inexistente serviço de apoio ao cliente por parte desta empresa, via telefone e email. Depois de várias chamadas e largos minutos à espera simplesmente não atendem chamadas"*.
- aa) [REDACTED] cliente da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida desde data não concretamente apurada e até 28.05.2014, em um número não



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- concretamente apurado de vezes, mas, pelo menos, cinco vezes, nunca tendo sido atendida.
- bb) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma reclamação contra a Arguida, no dia 28.05.2014, na qual fez constar o seguinte: *"Goldenergy fornece n.º 808 205 005 aos clientes e este n.º não tem call center pois é impossível ligar. (...) Se me tivessem dito que não tinham n.º de apoio ao cliente eu nunca teria mudado. Fico até com dúvidas quanto à existência desta empresa"*.
- cc) [REDACTED] apresentou uma reclamação contra a Recorrente, no dia 12.06.2014, na qual exarou o seguinte *"A razão desta reclamação refere-se à inadmissibilidade de uma empresa de fornecimento de um bem essencial não ter contacto telefónico acessível. Há mais de dois meses que tento contactar através do 808 205 005, e nunca consegui obter ligação, antes aparecendo um sinal sonoro de telefone desligado"*.
- dd) [REDACTED] efetuou ligação telefónica, por causa de um contrato de gás, para o número de atendimento comercial da Arguida nos dias 17.06.2014 e 18.06.2014, pelo menos, 7 telefonemas em um dia e 6 no outro, não tendo sido atendido, tendo aguardado, pelo menos, 30 segundos para ser atendido.
- ee) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia na ERSE contra a Recorrente, no dia 18.06.2014, na qual fez constar o seguinte: *"Queremos contactar a empresa pelo número 808 205 005 (apoio comercial) e não se consegue falar com nenhum operador. Fiz tentativas dia 17/6 e 18/6 com 7-8 telefonemas em cada dia"*.
- ff) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa do serviço de eletricidade, em datas não concretamente apuradas entre abril de 2014



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

e 02.07.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, cinco vezes, não tendo sido atendida.

- gg) Devido a tais factos [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 02.07.2014, na qual exarou o seguinte: "*Precisei de contactar com este serviço porque estava a ser lesada e não consegui através dos números que vêm nas faturas: 808 205 005*".
- hh) [REDACTED] apresentou uma reclamação contra a Arguida, no dia 31.07.2014, na qual exarou o seguinte: "*A minha reclamação consiste apenas no atendimento telefónico (...) Liguei para o n.º azul 808 205 005, fiquei horas ao telefone que sendo uma chamada local está sempre a contar e apenas com resposta automática*".
- ii) [REDACTED] cliente da Recorrente de gás e de eletricidade, efetuou ligação telefónica, por causa do contrato de gás, para o número de atendimento comercial da Recorrente no dia 02.12.2014, pelo menos, cinco vezes, nunca tendo sido atendida por um operador, sendo que, pelo menos, em uma das vezes esperou para ser atendida, pelo menos, 10 minutos.
- jj) Devido a tais factos [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 02.12.2014, na qual exarou o seguinte: "*Após tentativas sucessivas e sem sucesso de contacto durante o dia de hoje desde as 9h até às 13h e de novo das 14h às 18h para o único contacto da V. empresa 808 205 005, desloquei-me à loja do cidadão (...)*".
- kk) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Arguida, efetuou ligação telefónica, respeitante ao contrato de gás, para a Recorrente em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 05.12.2014, pelo menos, cinco vezes, sendo que nunca foi atendida por um operador, sendo que aguardava, em qualquer caso, pelo menos, um minuto.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- ll) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 05.12.2014, na qual exarou o seguinte: "*Venho por este meio, expor a minha insatisfação do atendimento que era suposto ser dado aos clientes, onde colocam um n.º de telefone comercial para os clientes, onde esse não existe, qualquer dúvida que tenha que ser prestada não é correspondida dado o facto de o número de telefone não funcionar*".
- mm) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa do contrato de gás, em data não concretamente apurada, mas não posterior a 05.12.2014, 15 vezes, durante três quartos de hora, sem nunca ter sido atendido por um operador.
- nn) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 05.12.2014, tendo aí exarado o seguinte: "*Venho por este meio solicitar o ligamento da linha telefónica de apoio ao cliente, visto ter utilizado 15 vezes em chamadas durante 3 quartos de hora e esta linha ter custo de uma chamada local (sem obter resposta)*".
- oo) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade, efetuou ligação telefónica, devido aos contratos de gás e eletricidade, para a linha de atendimento comercial da Arguida em datas não concretamente apuradas entre 11.11.2014 e 13.01.2015, pelo menos, cinco vezes, sendo atendida por uma mensagem automática, sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava, pelo menos, um minuto para o efeito.
- pp) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia à ERSE contra a Arguida, por carta datada de 13.01.2015, tendo exarado o seguinte: "*tentei muitas vezes o contacto com a vossa empresa sempre sem resposta nunca me atendem o telefone*".



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- qq) [REDACTED] efetuou ligação telefónica, em nome de [REDACTED] [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente e por causa destes contratos, para o número de atendimento comercial da Recorrente no dia 06.01.2015, pelo menos, três vezes, nunca tendo sido atendido por um operador.
- rr) Devido a tais factos, [REDACTED] deu conhecimento à ERSE, no dia 15.01.2015, de uma mensagem de correio eletrónico que enviou para a Arguida, com o seguinte teor: *"após 6 dias sem qualquer resposta ou justificação à questão colocada e sem conseguir contactar a vossa linha de apoio ao cliente"* e que *"Não é compreensível que exista uma empresa a prestar este tipo de serviços em Portugal, que não tenha uma linha de apoio ao cliente a funcionar"*.
- ss) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de tais contratos, entre os dias 23.12.2014 e 26.12.2014 todos os dias, pelo menos, mais do que uma vez por dia, sem nunca ter sido atendido por um operador, sendo que aguardava pelo menos dois minutos para ser atendido.
- tt) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma denúncia junto da ERSE contra a Arguida, no dia 16.01.2015, onde consta o seguinte: *"não consigo contactar a empresa Goldenergy quer por telefone, quer via e-mail"*.
- uu) [REDACTED] cliente da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida em datas não concretamente apuradas entre 23.12.2014 e 18.05.2015, pelo menos, cinco vezes, sendo atendida por uma mensagem automática e sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava, pelo menos, 10 minutos para o efeito.
- vv) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma denúncia junto da ERSE, no dia 18.05.2015, na qual exarou o seguinte: *"tentei por várias*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

vezes o contacto com a empresa em causa [Goldenergy], sempre em vão".

- ww) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa dos dois serviços referidos, no dia 06.08.2015, tendo sido atendida por uma mensagem automática e tendo aguardado cerca de 15 minutos para ser atendida por um operador, sem o ter sido e sem que lhe tivesse sido dada a possibilidade de deixar o seu contacto para a devolução da chamada.
- xx) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia junto da ERSE, no dia 06.08.2015, onde exarou o seguinte: "*o prestador continua a não cumprir a legislação aplicável ao funcionamento dos call centers (...) considerando que até à data de hoje, tive cerca de 15 minutos a aguardar pelo atendimento através da linha 808205005, sem que tivesse sido dada possibilidade de deixar o meu contacto para a devolução da chamada*".
- yy) [REDACTED] efetuou ligação telefónica para um número de telefone não concretamente apurado, tendo em vista contactar a Recorrente por causa de um contrato de gás, pelo menos, uma vez no dia 05.10.2015, às 13h00m, e, pelo menos, outra vez, no dia 06.10.2015, às 09h30m, sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.
- zz) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 06.10.2015, na qual exarou o seguinte: "*Necessitei telefonar duas vezes, 1ª vez dia 05 às 13h e novamente dia 6 às 9.30h e desloquei-me ao balcão da empresa e continuo sem ter uma resposta (atendimento telefónico muito MAU)*".
- aaa) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de tal contrato, em datas não concretamente apuradas entre



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

17.12.2014 e 06.07.2015, pelo menos, cinco vezes em dias diferentes, sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.

- bbb) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 06.07.2015, onde exarou o seguinte: *"Apesar de ter tentado contactar a v/ empresa telefonicamente vários dias seguidos e ter enviado cerca de 20 e-mails nunca tive uma resposta"*.
- ccc) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa dos dois serviços, nos dias 08.07.2015 e 09.07.2015, em um número não concretamente apurado de vezes, sem ser atendido, mas pelo menos, duas vezes, tendo sido atendido por um gravador automático, cuja gravação dizia *"vai ser atendido por um assistente"*, tendo aguardado 14 minutos sem ter sido atendido por um operador.
- ddd) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 10.07.2015, na qual afirmou *"Nestes últimos dois dias fiz sem exagero 50 ligações telefónicas e só em duas é que consegui ligação ao gravador. No entanto, a gravação diz aguarde que vai ser atendido por um assistente (14 minutos no outro dia a mesma coisa) e não se fala com ninguém"*.
- eee) [REDACTED] cliente de eletricidade da Recorrente, efetuou ligação para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de tal contrato, em datas não concretamente apuradas, mas não posteriores a 29.06.2015, sem ter conseguido resolver o seu problema através de tais telefonemas.
- fff) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 29.06.2015, na qual exarou: *"Venho por este meio expressar a minha total insatisfação aos serviços prestados pela companhia que não dispõe de nenhum método de apoio ao cliente"*.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- ggg) [REDACTED] efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida entre o dia 03.06.2015 e o dia 07.07.2015, pelo menos, seis vezes, obtendo, com exceção de duas vezes, a resposta de que não era possível efetuar a ligação e para tentar mais tarde, sendo que em uma das vezes que foi atendida por uma mensagem automática pediu a faturação através das teclas do telefone e ficou a aguardar mais de 35 minutos para ser atendida por um operador, tendo desligado, e em outra vez pediu o serviço de novos contratos, ao explicar a situação pediram-lhe para esperar mais um momento e ficou a aguardar 40 minutos.
- hhh) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 07.07.2015, aí exarando o seguinte: "*Tentei ligar várias vezes desde terça-feira, dia 30/06 até hoje 07/07 sem qualquer resultado. Obtinha sempre a mesma resposta que não era possível efetuar a ligação e para tentar mais tarde*".
- iii) [REDACTED] efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um contrato de gás, em datas não concretamente apuradas entre, pelo menos fevereiro de 2015 e 09.07.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, nunca tendo sido atendido por um operador.
- jjj) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 09.07.2015, onde exarou o seguinte: "*número de telefone 808205005 não funciona há mais de 6 meses (...) se o n.º de telefone não funciona, não o publicitem, nota-se um procedimento de má-fé*".
- kkk) [REDACTED] efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um contrato de eletricidade, em datas não concretamente apuradas entre, pelo menos, 24.12.2014 e 22.05.2015, em um número de vezes não concretamente



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

apurado, mas, pelo menos, duas vezes, nunca tendo sido atendida por um operador.

- lll) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma denúncia junto da ERSE contra a Arguida, no dia 22.05.2015, na qual exarou o seguinte: *"Não existe forma de contactar a Goldenergy, pois o apoio ao cliente/atendimento comercial dá sempre desligado"*.
- mmm) [REDACTED] efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um assunto relacionado com gás, em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 31.07.2015, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendida por um operador.
- nnn) Devido a tais factos, [REDACTED] remeteu à ERSE uma carta que enviou à Recorrente, datada de 31.07.2015, na qual exarou o seguinte: *"Acresce a este lamentável procedimento, o facto de disponibilizarem uma linha de atendimento comercial que se encontra indisponível"*.
- ooo) [REDACTED] efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa de um assunto relacionado com gás e eletricidade, em datas não concretamente apuradas entre 21.01.2015 e 01.02.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendida por um operador.
- ppp) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma denúncia junto da ERSE contra a Recorrente, em 01.02.2015, onde exarou o seguinte *"não tendo conseguido nenhuma resposta, os telefones nem o mail são atendidos"*.
- qqq) [REDACTED] apresentou denúncia na ERSE contra a Recorrente, no dia 17.02.2014, tendo exarado o seguinte: *"tentei por várias formas entrar em contacto com essa empresa através de chamadas telefónicas e de email e até à referida data não obtive*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

nenhuma resposta pela referida empresa (...) esta empresa não passa de uma empresa fantasma".

- rrr) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um assunto relativo a eletricidade, em datas não concretamente entre aproximadamente 13.12.2014 e 13.01.2015, pelo menos, cinco vezes, não tendo sido atendido por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.
- sss) Devido a tais factos, [REDACTED] deu conhecimento à ERSE de uma reclamação remetida à Recorrente, em 13.01.2015, aa qual exarou o seguinte: *"Após diversas tentativas telefónicas para um único número que V/ Exas disponibilizam, e que não funciona pois nem chega a estabelecer ligação à quase um mês" mais acrescentando estar perante "anómala situação de atendimento telefónico inexistente".*
- ttt) [REDACTED] apresentou uma denúncia na ERSE contra a Arguida, no dia 14.01.2015, onde exarou o seguinte *"recebo uma chamada deste fornecedor, que tem telefone mas que nunca atende" e "esta empresa que ainda por cima não atende o telefone a hora nenhuma".*
- uuu) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida em datas não concretamente apuradas, mas não posteriores a 20.12.2014, pelo menos, cinco vezes, tendo sido atendido por um operador apenas uma vez, o que não se verificou em relação às demais, nas quais foi atendido por um gravador automático e aguardava, pelo menos, dois minutos para ser atendido por um operador, o que não sucedeu.
- vvv) Devido a tais factos, [REDACTED] deu conhecimento à ERSE de uma reclamação remetida à Recorrente, no dia 16.01.2015, onde exarou o seguinte: *"mais uma vez, sem sucesso, tentei o contacto com a vossa*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

empresa, mas após várias chamadas, todas elas pagas e sem resposta da vossa parte".

- www) [REDACTED] em nome de [REDACTED] cliente da Recorrente de gás e eletricidade, efetuou ligação telefónica em datas não concretamente apuradas entre 21.11.2014 e 19.01.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendido por um operador.
- xxx) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou, em nome de [REDACTED] uma denúncia na ERSE contra a Recorrente, no dia 19.01.2015, na qual exarou o seguinte: *"tenho tentado por diversas vezes a várias horas ligar e os números estão inacessíveis"*.
- yyy) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa dos dois serviços, em datas não concretamente apuradas, mas não posteriores a 04.08.2015, pelo menos, 3 vezes, nunca tendo sido atendido por um operador, sendo que aguardava, pelo menos, um minuto.
- zzz) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 04.08.2015, tendo aí exarado o seguinte: *"É de lamentar que o serviço telefónico de apoio ao cliente não funcione. Foram várias as tentativas que fiz e em diferentes dias"*.
- aaaa) [REDACTED] cliente de gás e de eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa dos dois serviços, em datas não concretamente apuradas, pelo menos, entre fevereiro de 2015 e 21.05.2015, uma das quais em 21.05.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, nunca tendo sido atendida por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.
- bbbb) Devido a tais factos, [REDACTED] deu conhecimento à ERSE da reclamação enviada à Recorrente, no dia



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

21.05.2015, onde exarou o seguinte: "*Há 5 meses que os vossos telefones não funcionam, nem fixos nem móveis. É inadmissível. Tentei há pouco o contacto telefónico e a chamada caiu imediatamente*". cccc)

██████████ cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa do serviço de eletricidade, em datas não concretamente apuradas, pelo menos, entre 07.07.2015 e 05.08.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes nunca tendo sido atendida por um operador.

dddd) Devido a tais factos, deu conhecimento à ERSE de uma reclamação que enviou à Recorrente no dia 05.08.2015, na qual exarou o seguinte: "*tentei vezes sem conta entrar em contacto telefónico para o número de atendimento ao consumidor e sem nunca conseguir que alguém me atendesse (como se tratasse de uma empresa fantasma)*".

eeee) ██████████ cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa dos dois serviços, em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 30.07.2015, mais de cinco vezes, durante uma hora e 30 minutos, nunca tendo sido atendido por um operador.

ffff) Devido a tais factos, ██████████ apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 30.07.2015, onde exarou o seguinte: "*Tentei ligar para a sede da firma durante 1 hora e 30 minutos, nunca consegui falar com ninguém*".

gggg) ██████████ efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um contrato de gás, em datas não concretamente apuradas, mas não posteriores a 02.10.2015, pelo menos, cinco vezes, nunca tendo sido atendida por um operador.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- hhhh) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 02.10.2015, onde exarou o seguinte: *"Desde então não recebo qualquer fatura, nem qualquer esclarecimento por email ou telefone (nunca atendem ou respondem)"*.
- iiii) [REDACTED] efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa de um contrato de gás e eletricidade, em datas não concretamente apuradas entre julho de 2015 e 06.08.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos duas, tendo aguardado, pelo menos, uma hora, sem nunca ter sido atendida por um operador.
- jjjj) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 06.08.2015, onde exarou o seguinte: *"venho expressar a minha profunda indignação pelo atendimento prestado aos vossos clientes. Há cerca de um mês, tenho tentado contactar convosco quer por telefone, quer por e-mail, sem qualquer êxito. Fazem-nos aguardar ao telefone horas sem fim e respondem automaticamente aos e-mails"*.
- kkkk) [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 02.07.2015, onde exarou o seguinte: *"Desde que sou cliente da Goldenergy, há dezenas de meses, que o serviço de apoio ao cliente (808 205 005) se encontra totalmente ineficiente (...) os operadores não atendem as chamadas. (...) É lamentável que até à data, a única forma de comunicação com a Goldenergy seja o Livro de Reclamações"*.
- llll) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de tal contrato e do serviço de eletricidade, em datas não concretamente apuradas entre fevereiro de 2015 e 14.07.2015, pelo menos vinte vezes, tendo chegado a aguardar, pelo menos, 6 minutos para ser atendida por um operador, o que nunca sucedeu.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- mmmm) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 14.07.2015, onde exarou o seguinte: *"Tenho contrato de gás com a Goldenergy desde fevereiro de 2015 e desde essa altura que tento entrar em contacto com a empresa telefonicamente e nunca consegui".*
- nnnn) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa do fornecimento de gás, no dia 28.07.2015, tendo sido atendida por uma operadora, que lhe transmitiu que iria passar a chamada, tendo aguardado 40 minutos sem ter sido novamente atendida por um operador.
- oooo) Devido a tais factos, apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 28.07.2015, onde exarou o seguinte: *"Depois de estar 40 minutos ao telefone à espera que me atendessem para solucionar a religação do corte de energia, não me atenderam".*
- pppp) Foi apresentada uma denúncia em nome de [REDACTED] junto da ERSE contra a Recorrente, no dia 23.05.2015, onde consta o seguinte: *"Há mais de 3 semanas que tenho tentado entrar em contacto com a empresa Goldenergy e simplesmente não consigo. Já enviei emails, carta registada, preenchi o formulário no website e telefonei diversas vezes mas a linha de apoio não funciona e até à data ninguém me contactou".*
- qqqq) [REDACTED] em nome de [REDACTED] cliente da Recorrente de eletricidade, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa de tal contrato, em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 01.04.2015, pelo menos, vinte vezes, nunca tendo sido atendida por um operador.
- rrrr) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou queixa junto da ERSE contra a Recorrente, no dia 01.04.2015, tendo aí exarado o seguinte: *"Há mais de 3 meses que tento contactar a Goldenergy mas não é possível".*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- ssss) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efetuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, devido ao serviço de gás, em datas não concretamente apuradas entre dezembro de 2014 e 28.05.2015, pelo menos, dez vezes, sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.
- tttt) Devido a tais factos, [REDACTED] na qualidade de mandatário de [REDACTED] apresentou denúncia na ERSE contra a Arguida, no dia 28.05.2015, na qual exarou o seguinte: "*Da parte da Goldenergy não há qualquer resposta apesar de sucessivas tentativas mal sucedidas por meio telefónico (mais de 500 aos longo dos últimos meses)*".
- uuuu) Das reclamações recebidas até 19.01.2015, onze foram apresentadas em Livro de Reclamações da Goldenergy, tendo a visada respondido a cinco das mesmas.
- vvvv) Em resposta a reclamações, a Goldenergy reconheceu junto dos clientes reclamantes que: "*Lamentamos que não tenha conseguido entrar em contacto com a nossa linha comercial, facto que se deve ao elevado fluxo de chamadas recebidas*" (fls. 68); "*Nesse sentido informamos que já foram tomadas providências para diminuir o tempo de espera, quer no atendimento em loja, quer no atendimento comercial*" (fls. 71), "*Lamentamos que não tenha conseguido contactar-nos através da nossa linha de apoio ao cliente 808 205 005*" (fls. 74), "*Lamentamos que não tenha conseguido contactar com a nossa linha de atendimento comercial através do n.º 808 205 005, na origem das dificuldades esteve a receção de um elevado fluxo de chamadas*" (fls. 77).
- wwww) Foram apresentadas contra a Arguida outras reclamações/denúncias que constam a fls. 215 a 370, cujo teor aqui se dá por integralmente reproduzido.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- xxxx) Desde fevereiro e, pelo menos, até 06.10.2015, a Recorrente, apesar das reclamações recebidas ao longo do tempo, continuou a não disponibilizar aos seus clientes um atendimento telefónico eficaz.
- yyyy) Em documento junto à pronúncia da Visada é reconhecida a existência de um desfasamento entre o número de chamadas recebidas e atendidas – a percentagem de receção de chamadas, em dezembro de 2014, foi de 86,49% –, sem que esse documento indique o espaço de tempo até ao atendimento das chamadas.
- zzzz) A Goldenergy sabia que à data dos factos era um comercializador de eletricidade e de gás natural, que fornecia, desde 31 de janeiro de 2014, gás natural a mais de 150.000 clientes e, desde 31 de dezembro de 2014, a mais de 200.000, que disponibilizava aos seus clientes uma linha de atendimento telefónico com o n.º 808 205 005, que tinha conhecimento do art. 25º/1, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural e do art. 31º/1, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, que desde, pelo menos, 28.03.2014 e até 06 de outubro de 2015 não disponibilizou um atendimento telefónico eficaz pela linha de atendimento comercial e que a não disponibilização de um atendimento telefónico eficaz lhe permitia alcançar poupanças (em custos), numa atividade concorrencial.
- aaaaa) A Goldenergy, desde, pelo menos, 28.03.2014 e até 3 de fevereiro de 2015, quis atuar enquanto comercializador de eletricidade e de gás natural, fornecer gás natural e eletricidade a todos os seus clientes, disponibilizar aos seus clientes a linha de atendimento telefónico com o número 808 205 005, apesar de ter recebido reclamações de clientes alertando-a para a ineficiência do atendimento telefónico, ao longo do decorrer do ano de 2014 e até 06.10.2015 e de ter reconhecido a situação e resposta a reclamações apresentadas no livro próprio, não disponibilizar um atendimento telefónico eficaz pela linha de



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

atendimento comercial, permitindo-se alcançar poupanças (em custos), numa atividade concorrencial.

bbbb) A Recorrente atuou de forma consciente e voluntária em relação aos factos *supra* descritos.

cccc) Em setembro de 2014, a quota de mercado da Recorrente no mercado liberalizado do setor do gás natural era: em relação aos grandes clientes de 1,8%; em relação aos clientes industriais de 7,7%; e em relação aos clientes residenciais de 28 %.

dddd) Em agosto/setembro e dezembro de 2014 a Recorrente adotou medidas no sentido de melhorar o seu sistema de atendimento telefónico comercial e até à atualidade aumentou o número de operadores que atendem as chamadas.

eeee) A Recorrente foi a empresa, dentro do seu setor de atividade, em relação à qual a ERSE recebeu mais denúncias/reclamações por causa do atendimento telefónico.

ffff) No início do ano de 2017, a operadora da Gold Energy, no âmbito de um processo de angariação de novos clientes, espontaneamente, informou o consumidor do seguinte: "*Eventualmente se eles [linha de atendimento telefónico da Gold Energy] não atenderem, tente sempre, está bem? (...) Infelizmente estamos num país., Noutro dia, tive de ligar por causa de uma ambulância (...) e liguei, liguei, liguei e só me davam música. Neste caso acontece a mesma coisa aqui. Ligue as vezes que forem necessárias até que lhe atendam o telefone (...). É a linha de apoio ao cliente, eles têm sempre muitas chamadas (...) Não fiquem admirados se eventualmente se eventualmente não atenderem à primeira. Só para ficar a saber.*".

gggg) No ano de 2014, a Recorrente obteve um total de rendimentos no montante de € [REDACTED] dos quais € [REDACTED] corresponderam ao volume de negócios do período, tendo alcançado



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

um lucro tributável no montante de € [REDACTED] e um resultado líquido negativo no montante de € [REDACTED]

hhhhh) No ano de 2019, a Recorrente obteve um total de rendimentos no montante de € [REDACTED] um resultado líquido positivo no montante de € [REDACTED] apesentou um ativo no montante de € [REDACTED] um passivo no montante de € [REDACTED] e um capital próprio no montante de € [REDACTED] e tinha ao seu serviço [REDACTED] trabalhadores.

iiiiii) A Recorrente foi condenada, no processo de contraordenação n.º 3/2013, instaurado pela ERSE, por decisão proferida em 18 de dezembro de 2014, cuja cópia consta a fls. 667 a 694, dando-se aqui por integralmente reproduzido o seu teor, numa admoestação pela violação, a título doloso, do dever de não apresentar como característica distintiva da sua oferta comercial um direito do consumidor legalmente previsto, como o é o não pagamento de qualquer valor a título de aluguer do contador, conforme disposto na alínea m), do artigo 8º, do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, em conjugação com a alínea a), do n.º 2, do artigo 8º, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, o que constitui uma contraordenação nos termos do artigo 21º, nº 1, do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.

jjjjj) A Recorrente colaborou no âmbito do presente processo sancionatório.

kkkkk) Em 2014, a Recorrente recebeu, na linha de atendimento comercial, 224.226 chamadas e atendeu 202.833 chamadas.

lllll) No relatório do 3.º trimestre de 2017 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: que recebeu 29904 atendimentos telefónicos de âmbito comercial; desses 29091 foram atendidos com um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; registou 1136 desistências, sendo que destas 1119 ocorreram com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; recebeu 3115 reclamações, não constando o atendimento telefónico nos temas com mais reclamações.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- mmmmm) No relatório do 4.º trimestre de 2017 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: que recebeu 25194 atendimentos telefónicos de âmbito comercial; desses 24669 foram atendidos com um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; registou 809 desistências, sendo que destas 791 ocorreram com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; recebeu 1731 reclamações, não constando o atendimento telefónico nos temas com mais reclamações.
- nnnnn) No relatório do 1.º trimestre de 2018 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 72978 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 6988 com tempo de espera superior; 1006 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 2124 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.
- ooooo) No relatório do 2.º trimestre de 2018 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 67888 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 8174 com tempo de espera superior; 461 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 2216 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.
- ppppp) No relatório do 3.º trimestre de 2018 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 49541 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 9378 com tempo de espera superior; 1074 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 2123 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

- qqqq) No relatório do 4.º trimestre de 2018 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 96720 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 3425 com tempo de espera superior; 673 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1307 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.
- rrrr) No relatório do 1.º trimestre de 2019 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 52154 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 4094 com tempo de espera superior; 699 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1871 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.
- ssss) No relatório do 2.º trimestre de 2019 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 42410 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 2966 com tempo de espera superior; 1623 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1984 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.
- tttt) No relatório do 3.º trimestre de 2019 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 39887 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 22483 com tempo de espera superior; 1956 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1663 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.
- uuuu) No relatório do 4.º trimestre de 2019 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 38457 atendimentos



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1430 com tempo de espera superior; 12792 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1861 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

vwww) No ano de 2019, a APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers atribuiu à Recorrente o selo de qualidade do atendimento telefónico.

wwwww) Em 2020, a Recorrente recebeu o troféu Call Center, na categoria de menos 50 posições, evento organizado pela IFE by Abilways e pela Call Center Magazine, que distingue as melhores práticas de gestão em contact centers e a excelência no atendimento ao cliente.

*

33. Não ficaram provados os seguintes factos:

- I. No caso de [REDACTED] as chamadas que efetuou não foram atendidas (apenas se provou o que consta nos factos provados) e nos casos de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e [REDACTED] aconteceram os factos relatados nas reclamações reproduzidas nos factos provados.
- II. A Arguida agiu com consciência da ilicitude dos factos por si praticados.
- III. Na relação entre chamadas atendidas/não atendidas, relativas a 2014 indicadas nos factos provados, não foram consideradas as chamadas que os clientes dirigiram à Goldenergy e que não chegaram a ser recebidas, por terem sido “barradas” pelo sistema.
- IV. O sistema telefónico da Recorrente quando atingia a sua capacidade máxima de atendimento não aceitava as chamadas dos clientes, tendo existido chamadas dos clientes que foram “barradas”.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

V. A totalidade das chamadas atendidas pela Recorrente, no ano de 2014, foi atendida de imediato.

*

34. Para apuramento dos factos provados e não provados foram tidos em consideração os elementos recolhidos na fase organicamente administrativa e na fase de impugnação judicial, 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”².
35. Na admissão e valoração destes meios de prova foram levadas em conta, quando necessário, as normas legais relativas à admissibilidade dos meios de prova no processo de contraordenação (cfr. artigo 42.º, do RGCO) e no processo penal, aplicáveis subsidiariamente e com as devidas adaptações (cfr. artigo 41.º, n.º 1, do RGCO), 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). Antes de expor, em pormenor, os fundamentos da decisão relativamente a cada um dos factos importa tecer algumas considerações prévias.
36. Tal como já referido o acórdão proferido pelo Tribunal da Relação de Lisboa de 03.11.2020, com a ref.^a 16246449, decidiu algumas questões suscitadas pelos Recorrentes, respeitantes à matéria de facto, que estão a coberto do efeito do caso julgado formal (cf. artigos 620.º, n.º 1, do Código de Processo Civil – CPC – *ex vi* artigos 4.º, do CPP e 41.º, n.º 1, do RGCO). Tais questões são, em síntese, as seguintes: (i) a utilização, nos factos, da expressão “atendimento telefónico eficaz”; (ii) a utilização, nos factos, da expressão “indisponibilidade do atendimento telefónico”; (iii) a assunção ou não, no

² 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 Europeia, pág. 291, anotação ao art. 72º.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

plano dos factos, dos concretos episódios telefónicos descritos nas reclamações/denúncias reproduzidas na decisão impugnada; (iv) a contradição insanável existente na sentença anterior entre dar-se como provado o facto "na reclamação apresentada por [REDACTED] na ERSE, no dia 02/07/2015, afirma-se o seguinte: *"Desde que sou cliente da Goldenergy, há dezenas de meses, que o serviço de apoio ao cliente (808 205 005) se encontra totalmente ineficiente (...) os operadores não atendem as chamadas. (...) E lamentável que até à data, a única forma de comunicação com a Goldenergy seja o Livro de Reclamações"* e, simultaneamente, por não provado o facto *"As reclamações reproduzidas na alínea g) dos factos provados reportam-se ao número de atendimento comercial disponibilizado pela Recorrente;"*; v) e erro notório na apreciação da prova ao dar-se como não provado que as reclamações apresentadas por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e [REDACTED] reportam-se ao número de atendimento comercial disponibilizado pela recorrente. Explicitemos cada um destes pontos.

37. Quanto à primeira questão – a utilização, nos factos, da expressão "atendimento telefónico eficaz" – o Tribunal da Relação de Lisboa entendeu, tal como já referido, que a *"expressão "atendimento telefónico eficaz" assume, na presente decisão duas feições. Uma primeira de conceito de direito integrador do tipo e uma segunda de conceito factual aglutinador da factualidade constante das queixas"* e bem assim que a *"ligação conteúdo das reclamações à expressão "atendimento telefónico eficaz" é inegável pelo que não é lícito ao Tribunal a quo, na dinâmica da acusação, expurgar da mesma a*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

expressão em causa. Ao expurgar, sem mais, a expressão o Tribunal a quo desvirtuou a matéria factual que lhe foi submetida para julgar e ao não se pronunciar por esta acaba por cometer uma nulidade, a saber a de omissão de pronúncia na medida em que não se pronunciou sobre matéria sobre a qual estava obrigado a pronunciar-se (art.º 379º n.º 1 al. c) do C.P.P.)".

38. Das passagens transcritas resulta, de forma inequívoca, que a referida expressão não pode ser excluída da matéria de facto provada ou não provada. O que conduz à improcedência do fundamento de defesa invocado pela Visada, no recurso de impugnação, no sentido de que *é patentemente errado dar-se como provado (factos n.ºs 4, 9, 13 e 14) que a Arguida "disponibilizou aos seus clientes atendimento telefónico sem assegurar que o mesmo era eficaz" quando tal se trata de um conceito indeterminado e não um facto da vida real.*
39. Ao não ser possível excluir a expressão referida da matéria de facto provada ou não provada torna-se necessário determinar, previamente, o seu sentido, que, conforme resulta das decisões anteriores tomadas nos presentes autos sempre se considerou ser o ponto mais problemático. Por conseguinte, neste plano, não nos podemos deixar de socorrer do teor do acórdão em análise. Para o efeito, extrai-se do referido aresto que há um "atendimento telefónico ineficaz" quando existe "indisponibilidade do atendimento telefónico", que, por sua vez, ocorre quando a chamada não é atendida, independentemente da causa. A passagem da qual se infere este entendimento é a seguinte: *«Diga-se mesmo que "indisponibilidade do atendimento telefónico" não tem vários sentidos. Pode ter várias causas, é possível não atender por esta ou aquela razão mas, se num serviço de atendimento não se atende, o atendimento telefónico está "indisponível" e esta é uma das razões de não ser "eficaz"». Em consequência, para efeitos de formação da convicção quanto à existência ou não de um "atendimento telefónico ineficaz" assumir-se-á,*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

quanto ao sentido da expressão, que a existência de chamadas não atendidas, independentemente da causa, incluindo o tempo de espera, significa que o atendimento telefónico não é eficaz.

40. Quanto à segunda questão - a utilização, nos factos, da expressão "indisponibilidade do atendimento telefónico" – o Tribunal da Relação de Lisboa entendeu o seguinte: *«Neste particular temos a mesma questão. As reclamações apresentadas e que constam das diversas alíneas foram condensadas na expressão "indisponibilidade do atendimento telefónico" contida no corpo do nº 6 do libelo administrativo e assim deve ser entendida a expressão e assim o é por qualquer destinatário, mormente a recorrida que contestou o facto. Diga-se mesmo que "indisponibilidade do atendimento telefónico" não tem vários sentidos. Pode ter várias causas, é possível não atender por esta ou aquela razão mas, se num serviço de atendimento não se atende, o atendimento telefónico está "indisponível" e esta é uma das razões de não ser "eficaz"».*
41. Das passagens transcritas resulta, de forma inequívoca, que a referida expressão não pode ser excluída da matéria de facto provada ou não provada. Quanto ao seu sentido conclui-se nos mesmos termos expostos a propósito da expressão "atendimento telefónico eficaz".
42. Quanto à terceira questão – a assunção ou não, no plano dos factos, dos concretos episódios telefónicos descritos nas reclamações/denúncias reproduzidas na decisão impugnada – o Tribunal da Relação de Lisboa entendeu que, pese embora a decisão impugnada não prime pelo "*rigor descritivo*", pois correto do ponto de vista descritivo teria sido ter-se afirmado que "aconteceu "Z", *«já não é certo que a decisão refira apenas que o cliente disse "Y", acrescentando que «é acertada a afirmação do MP de que "A decisão administrativa da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

assume como verídicos os concretos episódios telefónicos descritos nas reclamações que reproduziu e que supra se transcreveu.” (...) ao invés do que se pode depreender da apreciação feita na douda sentença ora recorrida, a decisão administrativa não padece de qualquer lacuna factual, sendo os factos provados suficientes para sustentarem a imputação das referidas contra-ordenações à visada “Goldenergy - Comercializadora de Energia, S.A.”, quer no plano objectivo, quer no plano subjectivo.” Concluímos, pois que a decisão administrativa, não primando pelo brilhantismo, não é merecedora da crítica que lhe é feita pelo Tribunal a quo, procedendo este segmento recursal».

43. Das passagens transcritas resulta, de forma inequívoca, que tem de se considerar que a decisão impugnação assumiu como verídico o conteúdo das reclamações/denúncias e imputou o mesmo à Recorrente. Partindo deste pressuposto optou-se por uma formulação dos factos que se considera a correta, tendo-se procedido à descrição dos episódios relatados nas reclamações, nos casos em que ficaram provados, para além da reprodução do conteúdo das reclamações/denúncias.
44. Em termos de fundamentação da matéria de facto, o pressuposto referido significa que a convicção alcançada terá por objeto não só a apresentação ou não da reclamação/denúncia, mas também e acima de tudo a veracidade ou não daquilo que é narrado no documento.
45. Quanto à quarta questão - a contradição insanável *supra* identificada – o Tribunal da Relação de Lisboa exarou, entre o mais, o seguinte: “*Não vislumbramos forma de conciliar estes factos provados e não provados sendo os mesmos contraditórios. Verifica-se assim o vício apontado pelos recorrentes*”. Da passagem transcrita resulta, de forma inequívoca, que há



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

uma contradição – que é efetivamente evidente e pela qual nos penitenciamos – e que a mesma não pode ser repetida.

46. Por fim, quanto à quinta questão – erro notório na apreciação da prova nos termos supra descritos – o Tribunal da Relação de Lisboa entendeu o seguinte: *«Ora, conforme resulta do ponto c) dos factos provados, “Para efeitos de atendimento comercial, a Goldenergy identifica (na sua página eletrónica e nas faturas) a disponibilidade de uma linha de atendimento telefónico com o n.º 808 205 005 (...).” (fls. 12 da sentença recorrida). Da leitura das 19 reclamações reproduzidas na alínea g) dos factos provados da sentença recorrida³ (cfr. fls. 17-20), para as quais se remete na íntegra, resulta que as mesmas se referem claramente a problemas dos consumidores, na sua relação comercial com a Goldenergy (v.g. faturação, interrupções). Não estão em causa questões específicas relacionadas com outros assuntos que, para além do mais, dizem respeito aos Operadores das Redes (v.g., avarias e emergências) ou à linha de atendimento automático para simples comunicação de leituras (que não implicam um atendimento por operador). Ademais, os temas abordados naquelas reclamações, em nada diferem dos constantes das reclamações que integram os factos provados nos pontos d), e) e f) da sentença recorrida, como resulta do próprio texto da sentença recorrida. Diga-se mesmo que a sustentação da decisão recorrida de que “não há elementos adicionais que permitam concluir que as reclamações em causa reportam à linha de atendimento comercial” além de ir de forma flagrante contra as regras da experiência comum pois que quem quer reclamar não liga para um número de emergência como salienta o MP choca de forma frontal com o teor das alíneas iii), viii), x), xii) e xiii) do ponto g) do*

³ Reclamações apresentadas por

[REDACTED]



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

n.º 24 da sentença recorrida⁴ pois que nas mesmas é claro que a queixa foi feita para o número comercial. Pelo que, ao contrário do pugnado na sentença recorrida, das reclamações em causa não resultam, isso sim, elementos adicionais que permitam concluir que as mesmas se reportam à linha de atendimento comercial. Resulta do texto da sentença recorrida um erro notório na apreciação da prova quando dá como facto não provado que as reclamações reproduzidas na alínea g) dos factos provados se reportam ao número de atendimento comercial disponibilizado pela Goldenergy, porquanto não contém "elementos adicionais que permitam concluir que as reclamações em causa reportam à linha de atendimento comercial", quando do conteúdo das mesmas resulta o contrário».

47. Das passagens transcritas resulta, de forma inequívoca, não ser admissível que se dê como não provado que as reclamações apresentadas por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e [REDACTED] se reportam ao número de atendimento comercial disponibilizado pela recorrente.
48. Por identidade de razões o entendimento exarado deve ser extensivo aos episódios relatados nas demais reclamações, uma vez que também versam sobre temas comerciais, conforme resultou do teor das denúncias/reclamações e/ou dos depoimentos prestados pelas testemunhas denunciantes/reclamantes.

⁴ Reclamações apresentadas por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e [REDACTED]



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

49. Contudo, importa acrescentar que o entendimento exposto tem como suporte o teor das reclamações/denúncias. Isto significa, por um lado, que não ofende o efeito de caso julgado formal produzido uma conclusão distinta da supra exarada caso a mesma se sustente em meios de prova distintos e/ou novos, designadamente prova testemunhal, como sucedeu, conforme explicitaremos *infra*, em um dos casos. Por outro lado e em sentido inverso, dever-se-á concluir que o número utilizado foi o número do atendimento comercial, à luz dos parâmetros supra enunciados, sempre que desses novos meios de prova não resulte nada em sentido contrário.
50. Quanto à prova em sentido contrário suscetível de infirmar os referidos parâmetros, importa fazer referência aos depoimentos prestados por [REDACTED] e [REDACTED]
51. Assim, [REDACTED] que era, à data dos factos, a responsável pela qualidade do grupo empresarial do qual faz parte a Recorrente e que prestou depoimento na fase organicamente administrativa (cf. suporte de gravação de fls. 203), referiu que, em agosto/setembro de 2014 fizeram a separação entre a linha de leituras e a linha do atendimento comercial e que o grande *upgrade* que daqui resultou foi o facto do cliente passar a ouvir o menu de opções, quando antes podia ouvir a mensagem automática, mas também a chamar normalmente ou a dar sinal de impedido. Do depoimento da testemunha em confronto com os depoimentos prestados por alguns reclamantes/denunciantes que, em momento posterior a agosto/setembro de 2014, referiram que não ouviram uma gravação automática poder-se-ia ser levado a concluir que os mesmos não telefonaram para o número de atendimento comercial. Contudo, não se conclui nestes termos, porquanto é normal que as testemunhas apresentem alguma erosão da memória associada ao decurso do tempo, devendo-se antes concluir, tendo em conta as características de funcionamento do sistema nos moldes descritos pela



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

testemunha, que, após agosto/setembro de 2014, os reclamantes/denunciante que não conseguiram entrar em contacto, via telefone, com a Recorrente foi porque não foram atendidos por um operador.

52. Importa referir que esta conclusão leva em conta o facto de não ter resultado da prova produzida a existência de barramento de chamadas, conforme se explicitará melhor *infra*. Para além disso, também não se olvida a possibilidade de existirem problemas de rede, possibilidade à qual fez referência [REDACTED]. Contudo, os problemas de rede são excepcionais, conforme resulta das regras da experiência comum, não sendo plausíveis nos casos em que se depreende dos depoimentos prestados que foram várias as chamadas efetuadas sem sucesso.
53. Quanto ao depoimento de [REDACTED] atual responsável pelo atendimento comercial da Recorrente e que à data dos factos era operadora, a testemunha referiu que, à data, dispunham, no atendimento comercial, de um sistema de IVR, pelo que quem telefonasse para o número de atendimento comercial seria atendido por uma gravação automática e teria de selecionar uma opção, ficando a aguardar pelo atendimento por um operador. Esclareceu ainda que o número de telefone da sede da empresa, em Vila Real, não tinha este sistema, pelo que quem telefonasse para esse número iria ouvir o sinal de chamada até alguém atender. Confrontado o depoimento da testemunha com o depoimento de [REDACTED] conclui-se que as afirmações de [REDACTED] apenas são verdadeiras em relação ao período posterior a agosto/setembro de 2014, valendo aqui as demais considerações tecidas no parágrafo precedente no sentido de que tal depoimento não permite concluir que os reclamantes/denunciante que, em momento posterior a agosto/setembro de 2014, referiram que não ouviram uma gravação automática foi porque não telefonaram para o número de atendimento comercial.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

54. Isto significa que o depoimento de [REDACTED] e [REDACTED] não são suscetíveis de infirmar aquilo que resulta dos parâmetros exarados no acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa e *supra* enunciados.
55. Para além das considerações precedentes importa acrescentar algumas notas prévias adicionais.
56. A primeira diz respeito a um fundamento de defesa alegado pela Recorrente, no recurso de impugnação, que se resume ao seguinte: "*relação às queixas e reclamações apresentadas só pode considerar como facto provado que tais queixas e reclamações foram apresentadas com o teor que vem descrito, não podendo ao invés dar-se por provados como factos o conteúdo dessas queixas e reclamações – cuja veracidade, a ERSE nem sequer curou de indagar*".
57. O Tribunal, na medida em que tem poderes de plena jurisdição, não está limitado aos meios de prova produzidos pela ERSE. Razão pela qual se admitiu e determinou a inquirição de todos os denunciantes/reclamantes, pelo que, em relação aos casos cujos denunciantes/reclamantes foram ouvidos como testemunhas, a prova produzida não se reconduziu apenas às denúncias/reclamações, pelo que não há razões apriorísticas para se concluir pela insuficiência da prova produzida para sustentar a veracidade do conteúdo das denúncias/reclamações.
58. No que respeita às situações em que não foi possível inquirir os denunciantes/reclamantes, há um caso – o de [REDACTED] – cuja prova é insuficiente inclusive para afirmar que a mesma apresentou uma denúncia, pois não foi sequer possível identificá-la com base nos dados que constam na



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

denúncia, tendo-se verificado que o NIF indicado na reclamação pertence a [REDACTED] (cf. ref.^a 298769, 298709 e a cota com a referência 298820).

59. Quanto aos demais, não se verificou esta situação inusitada, pois os denunciadores/reclamantes foram identificados não tendo sido possível inquiri-los por estarem incapacitados ou terem falecido. Nestes casos, não há razões apriorísticas para se considerar que os denunciadores/reclamantes não apresentaram as reclamações/denúncias que constam nos autos. Contudo, considera-se que as reclamações/denúncias só por si não são suficientes para sustentar uma convicção segura quanto à veracidade daquilo que aí é relatado, pois casos houve em que as testemunhas assumiram que as reclamações não eram totalmente exatas. Foi o caso de [REDACTED] que reconheceu ter exagerado quando escreveu, na reclamação, que efetuou 50 chamadas. Foi também o caso de [REDACTED] que admitiu não ter escrito na reclamação que foi atendida por uma operadora, tendo inclusive referido, no seu depoimento, ter sido "*sonsita*" ao não ter efetuado essa menção.
60. É verdade que o exagero e a omissão referidos não impediram que se dessem como provado alguns factos relevantes. Contudo, os mesmos evidenciam que pode haver falhas e inexatidões nas reclamações/denúncias. Razão pela qual se considera que é necessário inquirir os reclamantes/denunciadores para se formar uma convicção segura quanto ao sucedido. Não sendo possível inquiri-lo apenas se pode dar como provado que apresentaram a reclamação ou denúncia.
61. É certo que as testemunhas podem e normalmente revelam uma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo e, por isso, podem não se recordar de factos que constam nas reclamações/denúncias. No entanto, esta situação não é similar à não inquirição do reclamante/denunciante, pois o



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

depoimento da testemunha, pese embora não corrobore os factos da reclamação/denúncia, pode não os infirmar, permitindo concluir que não há um problema de inexatidão ou falta de verdade na reclamação/denúncia, mas apenas de uma falência da memória.

62. A segunda nota resulta da circunstância das testemunhas terem revelado, em geral, alguma erosão da memória, compreensível face ao decurso do tempo, em relação a factos de natureza mais pormenorizada, como a causa de não efetivação do contacto (se dava sinal de chamada, se dava sinal de interrompido, se ouvia uma gravação...), o número de chamadas efetuadas, o tempo de espera e o número utilizado. Esta maior dificuldade em recordarem-se do sucedido ou até mesmo a afirmação de factos que não podem ter sucedido, como ouvir o sinal de chamada após a alteração introduzida pela Arguida em agosto/setembro de 2014, nos termos *supra* explicitados, não é razão para descredibilizar os seus depoimentos, porque, conforme referido, é normal que tal suceda com o tempo. Por outro lado, tais falhas também não obstam a que se possa concluir que a causa da não efetivação do contacto telefónico foi, nos casos posteriores a agosto/setembro de 2014, o não atendimento por parte do operador, em virtude daquilo que resulta do confronto de tais depoimentos com o modo de funcionamento do sistema, explicitado por [REDACTED] nos termos *supra* exarados. Tais falhas também não impedem que se tenham como seguras as afirmações das testemunhas relativas a números mínimos de chamadas e tempos de espera mínimos, quando os mesmos se mostram compatíveis com as regras da experiência comum e parâmetros de normalidade e razoabilidade, pois são limiares que admitem justamente uma margem de imprecisão decorrente da falta de memória exata do sucedido. Por fim, as referidas falhas também não obstam a que se dê como provado que os contactos foram efetuados para o número de atendimento comercial, em virtude dos parâmetros colhidos nas regras da experiência comum



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

explicitados pelo Tribunal da Relação de Lisboa nos termos supra exarados, não sendo tais falências de memória suscetíveis de infirmar essas regras. Já não será o caso – como sucedeu – quando o denunciante/reclamante afirma de forma segura que não utilizou o número de atendimento comercial.

63. Em terceiro lugar, no que respeita ao tempo de espera não é possível extrair das regras da experiência comum que qualquer pessoa que telefone para uma linha de atendimento comercial espere, em regra, pelo menos, 60 segundos. O depoimento de [REDACTED] foi elucidativo desta asserção, tendo afirmado *no seu escritório o telefone espera só 15 segundos para passar para outro e, para si, 15 segundos é muito tempo*. Para além disso, nos relatórios que a Recorrente envia trimestralmente para a ERSE há um item para a indicação das desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos (cf. ref.^a 50337), que apresenta números significativos. Veja-se, por exemplo, que no ano de 2019 foi comunicado um total de 7070 desistências com um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos. É certo que tais relatórios não foram auditados por entidades externas. Contudo, [REDACTED] referiu que a ERSE não fez qualquer reparo aos dados apresentados, não havendo razões para duvidar da sua credibilidade nesta parte.
64. Em terceiro lugar, a não referência, na motivação, a qualquer meio de prova produzido e admitido significa que o mesmo não foi considerado relevante, designadamente por não fornecer qualquer contributo para o apuramento dos factos.
65. Em quarto lugar, para evitar constantes repetições, esclarece-se também que sempre que seja efetuada referência a um meio de prova para sustentar a convicção relativamente a um facto, sem específica alusão às razões pelas quais o mesmo mereceu credibilidade, significa que tal meio de prova foi



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

considerado credível no que respeita à demonstração do facto em causa, designadamente por ter aptidão para o efeito, não apresentar qualquer sinal de inveracidade ou manipulação, não se mostrar incompatível com padrões de normalidade e razoabilidade e não ter sido contrariado, de todo ou de forma minimamente consistente, por qualquer outro meio de prova. Em pormenor:

66. Os factos relativos à atividade exercida pela Recorrente – **alínea a) dos factos provados** – resultaram da informação extraída do portal da ERSE, que consta a fls. 78-81, não havendo razões para duvidar da sua veracidade.
67. Os factos que dizem respeito ao número de clientes da Recorrente – **alíneas b) a d) dos factos provados** – resultaram das informações de fls. 26-38, 117 a 125 e das defesas apresentadas pela Recorrente na fase organicamente administrativa, que constam a fls. 156-193 (cf. em particular artigo 93.º) e fls. 381-384 (cf. em particular artigo 10.º).
68. A factualidade relativa ao número que diz respeito ao atendimento comercial – **alínea e) dos factos provados** – foi extraída das impressões da página da internet da Recorrente que constam a fls. 82-83 e da cópia das faturas juntas a fls. 17-19 e 24.
69. Quanto à disponibilização do atendimento comercial e das denúncias apresentadas por consumidores – **alínea f) dos factos provados** – a factualidade respetiva resulta das queixas e reclamações juntas aos autos e que se sustentam nos meios de prova que irão ser *infra* indicados a propósito de cada uma das queixas e/ou reclamações e para os quais se remete, considerando também o sentido supra determinado respeitante à expressão "*indisponibilidade do atendimento telefónico*".



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

70. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas g) e h) dos factos provados** -sustentaram-se na cópia da denúncia de fls. 1 e no depoimento prestado em audiência de julgamento pelo reclamante. A testemunha confirmou, de forma segura, as tentativas de contacto mínimas que efetuou e o facto de não ter sido atendido. [REDACTED] confirmou também que apresentou uma denúncia junto da ERSE e que o endereço de correio eletrónico que consta na cópia de fls. 1 é o seu endereço pessoal, pelo que não há razões para duvidar de que tenha apresentado a queixa referida. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
71. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira nota diz respeito à data dos factos. Foi possível concluir que, pelo menos, uma chamada foi efetuada em 19.01.2015 por ser esta a data que consta na denúncia relativa à identificação dos factos, verificando-se que a descrição da denúncia diz respeito apenas à impossibilidade de contacto telefónico ou via web site. Já não se pode concluir o mesmo quanto às demais chamadas porque a testemunha referiu que tentou contactar telefonicamente a Recorrente em mais de três dias diferentes. Quanto a estas apenas se apurou a baliza temporal indicada nos factos provados, que corresponde à data da denúncia.
72. A segunda nota diz respeito ao número para o qual [REDACTED] telefonou. Para além de constar na denúncia o número do atendimento comercial, não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

73. O terceiro ponto está relacionado com a causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente se dava ou não sinal de chamada e tenha referido que *nunca chegou à fase de ficar em espera*, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não conseguiu ser atendido por um operador, tendo em conta também o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendido por um operador e também apenas isso.
74. A quarta nota destina-se a esclarecer que não resultou dos meios de prova produzidos qual dos serviços (gás ou eletricidade) motivou os telefonemas.
75. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas i) e j) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia que consta a fls. 2 e 3 e do depoimento prestado por [REDACTED] autor da reclamação. A testemunha confirmou o endereço de correio eletrónico de fls. 2 como sendo o seu endereço pessoal. Quanto ao sucedido começou por referir que os telefonemas foram efetuados pela sua tia, [REDACTED]. Contudo, após ter sido confrontado com o teor da reclamação de fls. 3 e em particular com a expressão "*cujo telefone 808 205 005 nunca é atendido*" afirmou que efetuou a experiência, que deve ter ligado várias vezes para tirar uma conclusão e não teve qualquer resposta. Infere-se da denúncia de fls. 3 que o motivo dos telefonemas estava relacionado com o gás. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo e reavivada quando em confronto com a reclamação. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

de prova referidos foram convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.

76. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos e supra indicados não foi possível inferir a data exata, mas apenas que o contacto terá sido efetuado entre o dia 19.01.2015, por ser este o dia indicado na reclamação de fls. 3 como aquele em que [REDACTED] foi abordada por um agente da Recorrente, e a data da reclamação em 21.01.2015.
77. A segunda nota serve para esclarecer que, na parte relativa a eventuais telefonemas efetuados pela própria [REDACTED] a prova produzida foi insuficiente. Por um lado, porque o depoimento de [REDACTED] quanto a tais factos, consubstancia depoimento indireto não admissível, pois a testemunha referiu que [REDACTED] se encontrava lúcida, tendo apenas problemas de mobilidade (cf. artigo 128.º, n.º 2, do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO). Por outro lado, porque a denúncia não especifica quem efetuou os telefonemas, nem o número de vezes. Por conseguinte, da prova produzida apenas é possível concluir pela verificação dos factos dados como provados, relativos ao contacto efetuado por [REDACTED] [REDACTED]
78. O terceiro ponto está relacionado com a causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente se dava sinal de impedido ou se atendiam e desligavam logo, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não conseguiu ser atendido por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos termos referidos, concluiu-se nesses termos. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

razões deu-se como provado que não foi atendido por um operador e também apenas isso.

79. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas k) e l) dos factos provados** – resultaram da denúncia apresentada junto da ERSE, cuja cópia consta a fls. 128, do depoimento prestado pela própria em audiência de julgamento e da cópia da reclamação datada de 09.01.2015 que a testemunha tinha em seu poder e remeteu ao Tribunal através do requerimento com a ref.^a 50217. A testemunha confirmou que efetuou várias tentativas de contacto, não tendo conseguido precisar o número, e que apresentou uma denúncia junto da ERSE. Note-se ainda que a denúncia apresentada junto da ERSE foi remetida a partir do endereço de correio eletrónico que a testemunha indicou como sendo o seu na reclamação que enviou ao Tribunal, pelo que não há razões para duvidar de que a denúncia junto da ERSE também foi apresentada por si. A testemunha também esclareceu que efetuou os telefonemas pelo facto da Recorrente ter assumido um contrato de eletricidade consigo que não tinha autorizado, o que se infere igualmente da denúncia. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória, compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos, em larga medida, foram convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
80. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à causa da não efetivação de contacto. [REDACTED] referiu, no seu depoimento, que dava sinal de chamada, mas ninguém atendia. Contudo, na reclamação que a testemunha enviou consta que ouvia uma gravação a dizer *lamentavelmente não podemos atender*. Considerando que a reclamação foi redigida à data dos factos ou em data muito próxima e é compatível com o modo de



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

funcionamento do sistema a partir de agosto/setembro de 2014 é de concluir que a mesma é mais exata do que o depoimento da testemunha. O facto do depoimento da testemunha não ter sido coincidente, nesta parte, com o teor da reclamação não lhe retira credibilidade, pois, conforme referido, é normal que, face ao decurso do tempo, a sua memória revele algumas imprecisões.

81. A segunda nota diz respeito ao número de telefone utilizado. Para além de constar na denúncia o número do atendimento comercial, não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
82. A terceira nota incide sobre a data dos telefonemas. Dos meios de prova produzidos não resultou uma data exata, tendo sido apenas possível retirar as balizas temporais que constam nos factos provados e que correspondem à data dos factos indicada na denúncia de fls. 128 e à data da reclamação enviada pela testemunha, não sendo possível concluir que tenha efetuado telefonemas após esta reclamação. É certo que a denúncia apresentada junto da ERSE é posterior e alude ao facto da Recorrente não estar contactável por telefone. Contudo, não se consegue inferir da prova produzida se tal referência diz respeito a telefonemas total ou parcialmente diferentes daqueles que foram objeto da reclamação.
83. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas m) e n) dos factos provados** – resultaram da cópia das denúncias apresentadas junto da ERSE que constam a fls. 43 a 46, em conjugação com o depoimento da própria prestado em audiência de julgamento. [REDACTED] confirmou que era e é cliente de gás da Arguida e que tentou contactar a Recorrente várias vezes, por motivos relacionados com as faturas, mas não o tendo conseguido. Mais confirmou que apresentou uma denúncia junto da ERSE e confrontada com os textos de fls. 43 e 45 confirmou rever-se no seu teor, pelo que não há



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

razões para duvidar de que foi a testemunha a autora das queixas de fls. 43 a 46. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória, compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.

84. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito ao número utilizado. Para além de constar na denúncia o número do atendimento comercial, não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
85. A segunda nota reporta-se ao número de telefonemas efetuados. Conclui-se que a testemunha telefonou, pelo menos, duas vezes para esse número, porque as queixas fazem referência a várias tentativas. É certo que [REDACTED] também telefonou para outro número (Vila Real). Contudo, o facto de referir na queixa de fls. 43 que as tentativas "*duram já algumas semanas*" e a circunstância de ter continuado a telefonar depois dessa primeira queixa, conforme resulta de fls. 45, sendo plausível, à luz das regras da experiência comum e parâmetro de normalidade e razoabilidade, que tenha continuado a tentar os dois números, sustentam uma convicção segura quanto ao número de vezes indicado nos factos provados.
86. A terceira nota respeita à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não foi possível inferir a data exata dos telefonemas. Contudo, foi possível estabelecer as balizas temporais indicadas nos factos provados, tendo em conta, por um lado, a referência a "*algumas semanas*" na queixa de fls. 43, expressão reveladora de um período inferior a um mês em relação à data da denúncia inicialmente apresentada (11.02.2014), e a data da atualização da



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

denúncia de fls. 45 (14.04.2014), da qual se infere que [REDACTED] continuou a efetuar telefonemas após a denúncia inicial, pois aí refere o seguinte: *"o problema persiste parcialmente, ou seja, as tentativas de contacto por email e pelo telefone disponibilizado são infrutíferas"*.

87. A quarta nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente se nem sequer dava sinal de chamada ou se chamava e ninguém atendia, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não conseguiu ser atendida, não tendo efetuado qualquer referência a uma mensagem automática. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida e também apenas isso.
88. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas o) e p) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 21.02.2014 que consta a fls. 50, em conjugação com o depoimento prestado pela própria em audiência de julgamento. [REDACTED] confirmou os factos dados como provados e bem assim a letra e assinatura da reclamação como sendo suas, pelo que não há razões para duvidar da sua autoria. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória, compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
89. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

90. A segunda nota é relativa à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não foi possível concluir a data exata dos telefonemas, mas apenas a baliza temporal indicada nos factos provados, que corresponde à data da reclamação de fls. 50.
91. O terceiro ponto está relacionado com a causa da não efetivação de contacto. A testemunha referiu que ficava 2/3 minutos à espera que a atendessem e depois voltava a telefonar, daqui se inferindo que não era atendida e que esperava, pelo menos, 2 minutos.
92. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas q) e r) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 11.04.2014 que consta a fls. 53, em conjugação com o depoimento prestado pela própria em audiência de julgamento. [REDACTED] confirmou os factos em moldes, no essencial, convergentes com a reclamação. Apenas na parte relativa ao tempo de espera a testemunha referiu ter estado *horas e horas* a aguardar, justificando a referência aos 30 minutos na reclamação com o facto da reclamação ter pouco espaço para a descrição do sucedido. Podendo eventualmente ter sucedido que a testemunha esteve a aguardar horas em algum dos telefonemas considerou-se apenas os 30 minutos que refere na reclamação, uma vez que esta foi escrita em data mais próxima dos factos, pelo que necessariamente mais exata. A testemunha confirmou ainda ter apresentado uma reclamação na Loja do Cidadão de Lisboa, pelo que não há razões para duvidar de que a reclamação de fls. 53 tenha sido redigida por [REDACTED]. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

93. Justifica-se apenas uma nota adicional relativa à data dos factos. Dos meios de prova produzidas não foi possível inferir a data exata dos telefonemas, mas apenas a baliza temporal indicada nos factos provados, que corresponde à data da reclamação de fls. 53.
94. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas s) e t) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia datada de 04.05.2014 que consta a fls. 54 e 55, da cópia das mensagens de correio eletrónico juntas a fls. 55 e verso, em conjugação com os depoimentos prestados pela própria e por [REDACTED] [REDACTED] esclareceu que quem efetuou a queixa e os telefonemas foi a sua afilhada [REDACTED] porque, pese embora fosse a titular do contrato, era esta quem vivia na casa onde era prestado o serviço. Não há razões para duvidar do depoimento desta testemunha, uma vez que os emails de fls. 55 estão efetivamente subscritos em nome de [REDACTED] Por sua vez, esta testemunha confirmou a apresentação da denúncia e confirmou os factos em moldes convergentes com o teor da mesma e com a mensagem de correio eletrónico de 01.04.2014 remetida à Recorrente, que consta a fls. 55, e nos termos que ficaram provados. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
95. Justificam-se apenas duas notas adicionais. A primeira relativa à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não foi possível extrair a data exata dos telefonemas, mas apenas a baliza temporal indicada nos factos provados, que corresponde ao mês (janeiro de 2014) em que surgiu o problema que motivou os telefonemas e que resulta da mensagem de correio eletrónico de



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

01.04.2014 enviada à Recorrente, que consta a fls. 55, e a data da denúncia apresentada junto da ERSE.

96. A segunda nota diz respeito ao número de telefone utilizado por [REDACTED] [REDACTED] servindo apenas para esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
97. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas u) e v) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 20.05.2014 que consta a fls. 58, em conjugação com o depoimento prestado pelo próprio. [REDACTED] confirmou os factos nos termos que ficaram provados, esclarecendo que *chamava* e aguardava, pelo menos, 2 minutos para ser atendido e a apresentação da reclamação de fls. 58. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
98. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira relativa à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não foi possível extrair a data exata dos telefonemas, mas apenas a baliza temporal indicada nos factos provados, que corresponde à data de apresentação da reclamação.
99. A segunda nota diz respeito ao número de telefone utilizado por [REDACTED] destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

100. A terceira nota destina-se a esclarecer que não resultou dos meios de prova produzidos qual dos serviços motivou os telefonemas.
101. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas w) e x) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia datada de 15.05.2014 que consta a fls. 59, em conjugação com o depoimento prestado pelo próprio. [REDACTED] confirmou os factos nos termos que ficaram provados e a apresentação de uma queixa, tendo afirmado rever-se no texto de fls. 59. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
102. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira relativa à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não foi possível extrair a data exata dos telefonemas, mas apenas as balizas temporais indicadas nos factos provados, que resultaram da data de apresentação da denúncia e das referências temporais constantes na mesma e resultantes do depoimento da testemunha no sentido de que não tentou mais do que uma semana.
103. A segunda nota diz respeito ao número de telefonemas efetuado. A testemunha não soube especificar quantos foram. Contudo, a queixa faz referência a "*dias úteis*" no plural, o que pressupõe, pelo menos, dois dias e alude a dois períodos horários diários, o que implica, pelo menos, dois telefonemas por dia, um de manhã e outro de tarde. Razão pela qual se conclui que efetuou, pelo menos, quatro telefonemas.
104. A terceira nota está relacionada com a causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

sucedida à chamada, designadamente se dava ou não sinal de interrompido, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não conseguiu ser atendido, não tendo efetuado qualquer referência a uma mensagem automática. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendido e também apenas isso.

105. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas y) a z) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 27.05.2014 que consta a fls. 61, em conjugação com o depoimento prestado pelo próprio. [REDACTED] confirmou os factos nos termos que ficaram provados e a apresentação de uma reclamação, tendo igualmente afirmado que a letra e a assinatura da reclamação de fls. 61 são suas, pelo que não há razões para duvidar de que tenha sido a testemunha a autora da reclamação. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
106. Justificam-se apenas três notas adicionais. A primeira relativa à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não foi possível extrair a data exata dos telefonemas, mas apenas a baliza temporal indicada nos factos provados, que corresponde à data da reclamação de fls. 61.
107. A segunda nota diz respeito ao número de telefonemas efetuado. A testemunha não soube especificar quantos foram. Contudo, referiu que ligou *várias vezes* e ter *ideia de que em um dos dias ligou mais do que uma vez* e que *em vários dias próximos tentou ligar*. Pese embora o tempo já decorrido desde os factos considera-se que as referências da testemunha são plausíveis



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

tendo em conta que efetuou uma reclamação pelo motivo do atendimento, pelo que das mesmas resultaram, pelo menos, três tentativas. Quanto ao período de espera conclui-se que [REDACTED] esperava, pelo menos, 2 minutos, uma vez que a testemunha utilizou a expressão "*largos minutos*" à espera, tendo especificado que em uma das vezes esperou cerca de 20 minutos. O que se considera verosímil pelas mesmas razões relativas ao número de telefonemas efetuado.

108. A terceira nota diz respeito ao número de telefone utilizado por [REDACTED] destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
109. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas aa) e bb) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 27.05.2014 que consta a fls. 62, em conjugação com o depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos nos termos que ficaram provados e a apresentação da reclamação, reconhecendo o texto como seu, pelo que não há razões para duvidar de que tenha sido a testemunha a sua autora. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
110. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira relativa à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não foi possível extrair a data exata dos telefonemas, mas apenas a baliza temporal indicada nos factos provados, que corresponde à data da reclamação de fls. 62.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

111. A segunda nota diz respeito à causa da não efetivação de contacto. A testemunha não revelou certeza se dava sempre sinal de interrompido ou se chamava, chamava e ninguém atendia, o que se revela compreensível face ao decurso do tempo. Contudo, foi possível concluir das hipóteses referidas que não conseguiu ser atendida, não tendo efetuado qualquer referência a uma mensagem automática. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida e também apenas isso.
112. A terceira nota destina-se a esclarecer que não resultou dos meios de prova produzidos qual dos serviços motivou os telefonemas.
113. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alínea cc) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 12.06.2014 que consta a fls. 63. Não foi possível inquirir [REDACTED] por ter falecido – cf. ref.^a 49032. Por conseguinte, pelas razões expostas nas notas prévias apenas foi possível concluir que foi apresentada a reclamação em causa.
114. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas dd) e ee) dos factos provados** - resultaram da cópia da denúncia apresentada junto da ERSE, que consta a fls. 64, e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou, no essencial, que efetuou telefonemas e com exceção de um os demais *chamava e ninguém atendia* e que aguardava, pelo menos, 30 segundos, tendo esclarecido que o contrato estava em nome da sua anterior inquilina. Mais confirmou a apresentação da denúncia e o seu teor, não havendo razões para duvidar da sua autoria. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, mas apenas alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.

115. Justifica-se uma nota adicional. A testemunha referiu que foi atendida em uma das vezes, tendo ficado, contudo, com a impressão de que a pessoa que o atendeu teria sido apanhada desprevenida, que lhe pareceu que poderia estar na casa de banho e que a chamada acabou por cair ou ser cortada passados poucos segundos. Pese embora seja possível que tal chamada não tenha sido efetuada para o número de atendimento comercial, mas para outro número, na dúvida (razoável, objetiva e insanável) excluiu-se esta chamada do número de telefonemas efetuado e indicado na queixa.
116. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas ff) e gg) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 65 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou que não conseguiu resolver o seu problema por telefone e fez algumas referências ao número de vezes que telefonou nos termos *infra* melhor explicitados, tendo também esclarecido que telefonou por causa do alarme, daqui se inferindo que seria um problema relacionado com eletricidade. Mais confirmou a letra e a assinatura da reclamação como sendo suas, pelo que não há razões para duvidar da sua autoria. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, mas apenas alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
117. Justificam-se apenas algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Os meios de prova referidos não especificam as datas. Contudo, a



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

reclamação contém referências temporais que permitiram apurar as balizas vertidas nos factos provados, designadamente a data da reclamação e a alusão de que a reclamante era cliente há cerca de 3 meses.

118. A segunda nota é relativa ao número de telefonemas. A reclamação não especifica o número de telefonemas e a testemunha também não revelou memória do número exato. Contudo, referiu que é *persistente* e, por isso, deve ter tentado *várias vezes* e durante *muito tempo* e só depois de *várias tentativas é que foi à loja*, acrescentando que terá tentado *talvez 5/10 vezes ou até mais*. Considerando que a testemunha fez apelo às suas características pessoais para daí inferir aquilo que terá efetuado e que a efetivação de, pelo menos, 5 telefonemas tem suporte naquilo que referiu e é plausível num contexto em que é apresentada uma reclamação concluiu-se nesses termos.
119. A terceira nota diz respeito à causa da não efetivação de contacto. A testemunha não revelou memória quanto àquilo que terá sucedido, especificamente se atenderam e não lhe resolveram o problema ou se nem sequer foi atendida, não tendo efetuado qualquer referência a uma mensagem automática. Concluiu-se que não foi atendida, pois é essa a possibilidade mais compatível com a reclamação, que foi redigida em data mais próxima à dos telefonemas, na parte em que a reclamante exarou que *precisou* de contactar e não *conseguiu* através do número do atendimento comercial. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida e também apenas isso.
120. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alínea hh) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 31.07.2014 que consta a fls. 67 e da carta da Recorrente de fls. 68. Não foi possível inquirir Diamantino Sousa por estar incapacitado – cf. ref.^a 48828. Por conseguinte,



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

pelas razões expostas nas notas prévias apenas foi possível concluir que foi apresentada a reclamação em causa.

121. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas ii) e jj) dos factos provados** - resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 70, da carta da Recorrente de fls. 71 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos nos termos dados como provados, tendo esclarecido que *chamava, chamava e ninguém atendia*, tendo esperado, pelo menos, em uma das vezes, pelo menos, 10 minutos e confirmou a letra e a assinatura da reclamação como sendo suas, pelo que não há razões para duvidar da sua autoria. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
122. Justifica-se uma nota adicional relativa à causa da não efetivação dos contactos. Pese embora a testemunha tenha referido que *chamava, chamava e ninguém atendia* resultou, de forma segura, do seu depoimento, que não conseguiu ser atendida por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos termos referidos, concluiu-se que não foi atendido por um operador.
123. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas kk) e ll) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 73, do email que lhe foi remetido pela Arguida e que consta a fls. 74 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos, a letra e a assinatura da reclamação, não havendo, por isso, dúvidas, da sua autoria e o endereço de correio eletrónico de fls. 74. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, mas apenas alguma erosão da



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos foram, no essencial, convergentes entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.

124. Justificam-se apenas algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Os meios de prova referidos não especificam as datas. Contudo, da reclamação foi possível retirar a baliza temporal que consta nos factos provados e que corresponde à data da reclamação.
125. A segunda nota é relativa ao número de telefone utilizado. A reclamação não especifica o número de telefone. Contudo, a testemunha afirmou que foi buscá-lo a uma fatura e, como ainda é cliente da Recorrente e tinha uma fatura consigo, após consulta da mesma, confirmou que ligou para o número 808205005, não havendo, quer pelo depoimento da testemunha, quer em virtude dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias, razões para duvidar de que tenha sido este o número utilizado.
126. A terceira nota é relativa à causa da falta de sucesso dos telefonemas. Pese embora a testemunha tenha referido que em algumas chamadas nem sequer existia gravação e dava apenas sinal de interrompido e em outras a chamada caía resultou, de forma segura, do seu depoimento, que não conseguiu ser atendida por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos termos referidos, concluiu-se que não foi atendido por um operador. A testemunha referiu que aguardava, em qualquer caso, pelo menos, um minuto.
127. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas mm) e nn) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

76, da carta que lhe foi remetido pela Arguida e que consta a fls. 77 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou a assinatura da reclamação e referiu que a letra é da sua mulher, que estava presente consigo, não havendo razões para duvidar da autoria do documento. Quanto ao sucedido, [REDACTED] inicialmente não fez referência aos telefonemas não atendidos. Contudo, após a leitura da reclamação, a testemunha, ainda que sem memória de detalhes, confirmou ter efetuado chamadas, referiu que não chegou a ser atendido e esclareceu que as mesmas foram efetuadas por si. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, mas apenas erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção e os meios de prova referidos não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.

128. Justificam-se apenas algumas notas adicionais. A primeira é relativa à data dos factos. Os meios de prova referidos não especificam a data. Contudo, da reclamação foi possível retirar a baliza temporal que consta nos factos provados e que corresponde à data da reclamação.
129. A segunda nota diz respeito ao número utilizado, destinando-se apenas a salientar que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
130. A terceira nota reporta-se ao número de chamadas e ao tempo despendido. Estes dados foram retirados da reclamação, não havendo razões para duvidar da sua exatidão, tendo em conta que a testemunha nada disse que fosse suscetível de a infirmar e foi redigida em data mais próxima à dos telefonemas.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

131. A quarta nota diz respeito à causa da não efetivação das chamadas. Pese embora a testemunha tenha referido apenas que não foi atendida resultou, de forma segura, do seu depoimento, que não conseguiu ser atendido por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nestes termos. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendido por um operador e também apenas isso.
132. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas oo) e pp) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia que consta a fls. 16, das faturas de fls. 17 a 19 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos nos termos dados como provados e a denúncia de fls. 16, não havendo razões para duvidar da autoria do documento. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos mostraram-se convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
133. Justificam-se apenas algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Os meios de prova referidos não especificam a data. Contudo, da reclamação foi possível inferir que os telefonemas foram posteriores à data da fatura mais antiga que a testemunha enviou à ERSE, designadamente a fatura de 11.11.2014 de fls. 18, pois os contactos telefónicos foram efetuados por causa de tais faturas. A data de 13.01.2015 é aquela que consta na queixa enviada à ERSE.
134. A segunda nota é relativa ao facto das chamadas dizerem respeito aos contratos de gás e eletricidade. Concluiu-se nestes termos, porquanto a



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

fatura de fls. 17 diz respeito aos dois serviços e resulta da denúncia de fls. 16 que o motivo das reclamações se deveu, entre o mais, ao valor desta fatura.

135. A terceira nota diz respeito ao número de telefone utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
136. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas qq) e rr) dos factos provados** – resultaram da cópia das mensagens de correio eletrónico de fls. 12 a 15 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou que telefonou para a Recorrente. É certo que não conseguiu precisar mais detalhes, mas confirmou que tinha a mensagem de correio eletrónico de fls. 15, datada de 06.01.2015, em seu poder e esclareceu qual o sentido que atribui às expressões utilizadas nas mensagens de fls. 14 e 15. Considerando que o endereço de correio eletrónico das mensagens de fls. 12 e 14 é o mesmo da mensagem de fls. 15 não há razões para duvidar de que tenham sido igualmente escritas e enviadas por [REDACTED]. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, apenas erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
137. Justificam-se apenas algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos e ao número de telefonemas efetuados. Não há qualquer razão para concluir que as referências aos contactos telefónicos nas mensagens de correio eletrónico de fls. 12 e 14 digam respeito a telefonemas distintos daqueles que são mencionados na mensagem de fls. 15, pelo que apenas estes foram considerados.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

138. A segunda nota é relativa à expressão *de 3 telefones diferentes* que consta na mensagem de correio eletrónica de fls. 15. A testemunha não revelou memória dos detalhes quanto ao sucedido, conforme referido. Contudo, esclareceu que por aquilo que escreveu conclui que efetuou 3 telefonemas de 3 telefones diferentes seus. Considera-se que esta é a conclusão correta que se extrai da mensagem de fls. 15, por duas razões: em primeiro lugar, porque a mensagem identifica o número utilizado e só indica um número (808205005); em segundo lugar, a expressão "3 telefones diferentes" é precedida da preposição *de*, que designa a procedência, e não da preposição *para*, que identifica o lugar de destino.
139. A terceira nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse do que é que sucedia às chamadas referiu que para ter escrito "*Dá como se o n.º nem existisse*" (cf. fls. 14) era porque o número daria sempre impedido ou não se encontraria atribuído, mas sem certeza. Não obstante tais afirmações resultou, de forma segura, do seu depoimento em conjugação com as mensagens, que não conseguiu ser atendido por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendido por um operador e também apenas isso.
140. Face ao depoimento da testemunha e às hipóteses por si indicadas apenas é possível concluir, com segurança, que não foi atendido.
141. A quarta nota diz respeito à razão dos telefonemas, inferindo-se do teor da mensagem de fls. 12-13, datada de 08.01.2015, que estariam relacionados com os contratos de gás e eletricidade, pois aí alude-se ao valor cobrado pelo consumo de gás, acrescentando-se "*nem sequer referem a parte elétrica*".



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

142. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas ss) e tt) dos factos provados** – resultaram da cópia da queixa de fls. 22, da cópia da fatura de fls. 24 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou os factos, confirmou o envio da queixa de fls. 22 e tinha em seu poder um email de 26.12.2014 do qual retirou o número utilizado e a data a partir da qual iniciou os telefonemas. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos mostraram-se, no essencial, convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.
143. Justifica-se uma nota adicional, relativa à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse com certeza daquilo que sucedia, tendo afirmando que a *chamada ficava em linha de espera*, mas sem poder precisar, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não conseguiu ser atendido, pelo menos, por um operador e que aguardava, pelo menos, dois minutos para ser atendido.
144. Os **factos relativos a** [REDACTED] – alíneas uu) e vv) dos factos provados – resultaram da cópia da denúncia apresentada junto da ERSE em 18.08.2015 e que consta a fls. 215 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos e bem assim a apresentação da denúncia. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova referidos mostraram-se, no essencial, convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

145. Justificam-se apenas algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova referidos não resultaram as datas específicas dos telefonemas. Contudo, foi possível retirar as balizas temporais que constam nos factos provados. Assim, da denúncia infere-se que os telefonemas foram posteriores à cessação do contrato, que ocorreu em 23.12.2014, e não foram necessariamente posteriores à data de apresentação da queixa, em 18.05.2015.
146. A segunda nota é relativa ao número de telefone utilizado. A queixa não faz qualquer referência a este dado e a testemunha afirmou, mas sem segurança ou certeza, ter ideia de ser um indicativo do Porto. Não obstante esta afirmação, considera-se que não há razões para duvidar de que a testemunha tenha telefonado para o número de atendimento comercial, à luz dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias, tendo em conta que pretendia resolver um problema de faturação e porquanto não resultou da prova produzida qualquer número disponibilizado e/ou anunciado pela Recorrente no Porto. Também a possibilidade da testemunha ter telefonado para a sede da empresa em Vila Real se mostra afastada, uma vez que [REDACTED] [REDACTED] referiu que era atendida por um atendedor automático e segundo [REDACTED] [REDACTED] este sistema não existia na sede da empresa. Adicionalmente, é compreensível que face ao decurso do tempo a testemunha não se recorde de todo ou com exatidão de todos os detalhes.
147. A terceira nota destina-se a esclarecer que não resultou da prova produzida o tipo de serviço foi contratualizado pela cliente e a que diziam respeito os telefonemas.
148. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas ww) e xx) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia apresentada junto da ERSE em 06.08.2015 e que consta a fls. 224, da mensagem de correio eletrónica



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

remetida à Recorrente que consta na mesma folha e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou a apresentação da denúncia e o seu conteúdo e bem assim os factos dados como provados. Mais esclareceu com base no texto da reclamação que teria sido atendida por um gravador automático. Fez ainda referência a outras tentativas de contacto. Contudo, as mesmas não foram consideradas porquanto não encontram expressão na denúncia apresentada, que é muito específica e do depoimento da testemunha também não foi possível inferir qualquer baliza temporal quanto a essas outras tentativas. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade quando confirmou a denúncia e os factos aí descritos. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, e os meios de prova indicados não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que, no que respeita àquilo que consta na denúncia, mereceram inteira credibilidade.

149. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas yy) e zz) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 259 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou a apresentação da reclamação e os factos aí relatados. Fez ainda referência a outras tentativas de contacto. Contudo, as mesmas não foram consideradas porquanto não encontram expressão na reclamação apresentada e do depoimento da testemunha também não foi possível inferir uma baliza temporal segura quanto a essas outras tentativas. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade quando confirmou a reclamação e os factos aí descritos. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que, no que respeita àquilo que consta na reclamação e ao sucedido às chamadas, mereceram inteira credibilidade.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

150. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira é relativa ao número de telefone utilizado. A testemunha foi perentória em afirmar que não ligou para um número começado por 808, mas para um número fixo. Inclusive quando foi confrontada com a carta enviada pela Recorrente de fls. 260, na qual se refere, entre o mais, "*Desde já apresentamos as nossas sinceras desculpas pela dificuldade ao contactar-nos através do 808 205 005*", afirmou que *isto está incorreto, que não ligava para um 808, ligava para um número fixo, pode não ter sido na fatura que o foi buscar, mas tem a certeza que não foi nenhum 808 e que era um número fixo*. Em nenhum momento a testemunha vacilou quanto a este ponto. Face ao depoimento de [REDACTED] considera-se não ser possível aplicar os parâmetros supra enunciados nas considerações gerais.
151. A segunda nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha tenha referido que *chamava, mas ninguém atendia até a chamada cair* resultou, de forma segura, do seu depoimento, que não conseguiu ser atendida por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos termos referidos, concluiu-se que não foi atendido por um operador, aguardando até a chamada cair.
152. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas aaa) e bbb) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 272 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou a apresentação da reclamação, cuja cópia tinha em seu poder, e os telefonemas, sem sucesso. O motivo dos telefonemas inferiu-se da carta de fls. 273 e 274, remetida pela Recorrente. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

de prova indicados foram convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.

153. Justificam-se apenas algumas notas adicionais. A primeira é relativa à data dos factos. Dos meios de prova indicados não resultaram as datas específicas dos telefonemas efetuados. Contudo, foi possível extrair as balizas temporais que constam nos factos provados, que correspondem à data da celebração do contrato (17.12.2014), afirmada pela testemunha, e à data da reclamação, 06.07.2015.
154. A segunda nota diz respeito ao número de telefone utilizado. Este dado não resultou especificamente dos meios de prova *supra* referidos, constando apenas na carta enviada pela Arguida à cliente, de fls. 273, que conforme referido a propósito de outro caso, pode sustentar-se numa assunção quanto ao número utilizado. Contudo, os meios de prova também não infirmaram os parâmetros gerais enunciados *supra* nas considerações prévias.
155. A terceira nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha tenha referido que *chamava, ninguém e aguardava até a chamada cair* resultou, de forma segura, do seu depoimento, que não conseguiu ser atendida por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos termos referidos, concluiu-se que não foi atendido por um operador, aguardando até a chamada cair.
156. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas ccc) e ddd) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 275 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha no início do seu depoimento não revelou qualquer memória do sucedido. Contudo, após lhe ter sido enviada cópia da reclamação confirmou a sua apresentação e os



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

factos aí descritos, esclarecendo, no entanto, com sinceridade e algum pesar que a referência a 50 chamadas deve ter sido um exagero, apesar de terem sido bastantes. Razão pela qual não se apurou o número exato de vezes, concluindo-se apenas que foram, pelo menos, duas vezes. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados foram convergentes, com exceção do referido exagero relativo ao número de chamadas, e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade.

157. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
158. A segunda nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora conste na reclamação que a testemunha efetuou mais do que duas chamadas e só em duas é que foi atendida pelo gravador automático, importa recordar que o mesmo admitiu ter exagerado no relato e, em qualquer caso, resultou, de forma segura, da reclamação e do seu depoimento, que confirmou a mesma, que não conseguiu ser atendido por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos termos referidos, concluiu-se que não foi atendido por um operador.
159. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas eee) e fff) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 277 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou a apresentação da reclamação e o seu teor. Contudo, começou por afirmar espontaneamente que foi atendido, mas a chamada era transferida e não lhe conseguiram



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

resolver o problema por telefone. Questionado no sentido de esclarecer se foi efetivamente atendido ou se nem sequer foi atendido, a testemunha afirmou não se recordar, admitindo, contudo, como possível que tenha sido atendido e que, conforme relatou espontaneamente no início do seu depoimento, não lhe tenham resolvido o problema através dos telefonemas, razão pela qual se deslocou à loja e efetuou a reclamação. Considerando que a primeira afirmação efetuada pela testemunha foi no sentido de ter sido atendido e o teor da reclamação é vago e compatível com as duas possibilidades, na dúvida objetiva, razoável e insanável quanto ao sucedido acolheu-se a versão mais favorável à Recorrente.

160. A mensagem de correio eletrónico de fls. 278 não afasta as asserções precedentes, pois não há qualquer evidência de que aquilo que aí é afirmado tenha resultado de alguma averiguação efetuada pelos colaboradores da Arguida, para além da leitura da reclamação e da assunção de que o reclamante não conseguiu estabelecer a ligação.

161. Justifica-se ainda uma nota adicional quanto ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.

162. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas ggg) e hhh) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 279- 280 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou a apresentação da reclamação e o seu teor e bem assim que efetuou mais de cinco telefonemas, número que se revela plausível à luz de parâmetros de normalidade e razoabilidade. O seu relato do sucedido não foi totalmente coincidente com o teor da reclamação, tendo referido que algumas vezes nem sequer dava sinal de chamada. É compreensível face à erosão da Página **82**



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

memória associada ao decurso do tempo que [REDACTED] não se recorde com exatidão de todos os detalhes. Considerando que a reclamação foi redigida em data próxima à dos factos, é objetiva e concreta e compatível com o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014 os detalhes relativos à data dos factos e ao resultado das chamadas foram retirados da mesma. Com exceção das divergências referidas, justificadas pelo tempo decorrido desde a data da prática dos factos, [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados foram convergentes, com exceção da discrepância assinalada, e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade nos termos referidos.

163. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
164. A segunda nota é relativa à razão dos telefonemas. Da prova produzida resulta que os telefonemas foram efetuados por causa de um contrato celebrado pela tia de [REDACTED]. Contudo, do depoimento da testemunha não se conseguiu inferir, com segurança, qual o serviço contratado e que motivou os telefonemas.
165. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas iii) e jii) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação que consta a fls. 292 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou os factos e bem assim a apresentação da reclamação e o seu teor. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

de prova indicados foram convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade nos termos referidos.

166. Justificam-se algumas notas adicionais, a primeira relativa à data dos factos. Dos meios de prova indicados não resultaram as datas específicas dos telefonemas efetuados. Contudo, foi possível extrair as balizas temporais que constam nos factos provados. Assim, concluiu-se que os telefonemas começaram, pelo menos, em fevereiro de 2015, porque na reclamação se refere que *há mais de seis meses* que o número não funciona. Mais considerou-se a data da reclamação, 09.07.2015.
167. A segunda nota reporta-se ao número de chamadas efetuadas e à causa da não efetivação de contacto. Quanto ao número de chamadas, a testemunha não confirmou nenhum número mínimo com segurança, apenas sendo possível concluir que foram várias chamadas, pelo que, pelo menos, duas. Quanto à causa da não efetivação de contacto, pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente se *ninguém atendia ou não chamava*, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] que não conseguiu ser atendido por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendido por um operador e também apenas isso.
168. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas kkk) e lll) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia apresentada junto da ERSE que consta a fls. 359 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos, ainda que sem memória de todos os



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

detalhes, e bem assim a apresentação da denúncia. Também confirmou o número, recorrendo a um documento que a Arguida lhe enviou em 25.07.2015 e que tinha em seu poder. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao tempo decorrido. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados foram convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade nos termos referidos.

169. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira é relativa à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas dos telefonemas. Contudo, foi possível inferir as balizas temporais que constam nos factos provados e que correspondem, por um lado, à data de cessação do contrato de eletricidade, inferindo-se da denúncia que os telefonemas estavam relacionados com este serviço, e, por outro lado, à data da denúncia.
170. A segunda nota diz respeito ao número de chamadas efetuadas e à causa da não efetivação de contacto. Quanto ao número de chamadas, a testemunha não confirmou um número mínimo com segurança, tendo referido *se calhar 4/5 vezes para não exagerar*, apenas sendo possível concluir que foram várias chamadas, pelo que, pelo menos, duas. Quanto à causa da não efetivação de contacto, pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente se era por *nem sequer dar sinal de chamada ou chamar, chamar e ninguém atender*, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não conseguiu ser atendida por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos. Importa acrescentar que não se



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida por um operador e também apenas isso.

171. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas mmm) e nnn) dos factos provados** – resultaram da cópia da carta enviada à Recorrente que consta a fls. 369 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos, ainda que sem memória exata de todos os detalhes e bem assim a apresentação da denúncia. Também confirmou o número que utilizou. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao tempo decorrido. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados foram convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade nos termos referidos.
172. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito ao número de chamadas efetuadas e à causa da não efetivação de contacto. Quanto ao número de chamadas, a testemunha não confirmou um número mínimo com segurança, apenas sendo possível concluir que foram várias chamadas, pelo que, pelo menos, duas. Quanto à causa da não efetivação de contacto, pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente *se não dava sinal de chamada ou não atendiam*, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que não conseguiu ser atendida por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida por um operador e também apenas isso.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

173. A segunda nota destina-se a esclarecer que da carta de fls. 369 não se pode concluir que [REDACTED] fosse cliente da Recorrente. Contudo, daí infere-se que o assunto que motivou os telefonemas estava relacionado com o gás.
174. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas ooo) e ppp) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia que consta a fls. 126-127 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha, com cem anos de idade, não revelou memória dos telefonemas, o que se mostra compreensível tendo em conta quer a erosão da memória em virtude do decurso do tempo, quer a sua idade. Contudo, fez referência ao contacto efetuado por colaboradores da Recorrente, revelando ter tido os problemas que são relatados na denúncia, esclareceu que à data tratou de tudo com uma filha já falecida e nada disse que fosse suscetível de infirmar o teor da denúncia. Não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a isenção da denunciante, quando apresentou a denúncia, e o seu teor não foi infirmado por qualquer outro meio de prova, pelo que mereceu inteira credibilidade.
175. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
176. A segunda diz respeito ao número de chamadas efetuadas e à causa da não efetivação de contacto. Quanto ao número de chamadas, dos meios de prova produzidos não resultou um número mínimo com segurança, apenas sendo possível concluir em face do teor da denúncia de fls. 127 que foram várias chamadas, pelo que, pelo menos, duas. Quanto à causa da não efetivação de contacto, pese embora a testemunha não se recordasse do sucedido, consta



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

na denúncia que os telefones não "*são atendidos*", podendo-se, assim, concluir, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida por um operador e também apenas isso.

177. A terceira nota destina-se a esclarecer que da denúncia de fls. 127 não se pode concluir que [REDACTED] fosse cliente da Recorrente. Contudo, daí infere-se que o assunto que motivou os telefonemas estava relacionado com o gás e eletricidade.
178. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alínea qqq) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia datada de 17.02.2014 que consta a fls. 47-48. Não foi possível inquirir [REDACTED] por estar incapacitada – cf. ref.^a 48802). Por conseguinte, pelas razões expostas nas notas prévias apenas foi possível concluir que foi apresentada a reclamação em causa.
179. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas rrr) e sss) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação enviada à Recorrente em 13.01.2015 que consta a fls. 6 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou os factos dados como provados e bem assim o teor da reclamação de fls. 6. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao tempo decorrido. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados foram convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade nos termos referidos.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

180. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Os meios de prova produzidos não especificaram as datas dos telefonemas, apenas tendo sido possível retirar as balizas temporais que constam nos factos provados. Assim, a reclamação refere que "*nem chega a estabelecer ligação à quase um mês*", tendo sido desta afirmação que resultou a data de 13.12.2014. A data final corresponde à data de envio da reclamação.
181. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
182. A terceira nota diz respeito à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente se *tocava e ninguém atendia ou se simplesmente dava sinal de ocupado*, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que Frederico Neves não conseguiu ser atendido por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos. Quanto ao tempo de espera, a testemunha referiu que a chamada *toca até cair, sendo o que costuma acontecer quando fica muito tempo à espera*.
183. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alínea ttt) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia datada de 14.01.2015 que consta a fls. 10. Não foi possível inquirir [REDACTED] por se encontrar incapacitada – cf. ref.^a 49865. Por conseguinte, pelas razões expostas nas notas prévias apenas foi possível concluir que foi apresentada a reclamação em causa.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

184. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas uuu) e vvv) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação enviada à ERSE em 16.01.2015 que consta a fls. 20 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou a efetivação de, pelo menos, cinco telefonemas, sem sucesso, e bem assim a apresentação da reclamação de fls. 20. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao tempo decorrido. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados foram, no essencial, convergentes e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram inteira credibilidade nos termos referidos.
185. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. A queixa não especifica a data dos telefonemas, apenas tendo sido possível retirar a baliza temporal que consta nos factos provados e que corresponde à data de envio da reclamação à Recorrente, conforme aí consta.
186. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
187. A terceira nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Infere-se que a testemunha era atendida por um gravador automático, porquanto refere na denúncia que todas as chamadas eram pagas, sendo certo que a denúncia foi redigida em data mais próxima à dos telefonemas, não havendo razões para duvidar da sua exatidão. O tempo de espera mínimo e o atendimento, em uma das vezes, por um operador resultaram do depoimento da testemunha.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

188. A quarta nota destina-se a esclarecer que não resultou dos meios de prova produzidos qual dos serviços motivou os telefonemas.
189. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas www) e xxx) dos factos provados** – resultaram da cópia da denúncia enviada à ERSE em 19.01.2015 que consta a fls. 4 e do depoimento prestado por [REDACTED] [REDACTED] filho de [REDACTED]. A testemunha confirmou que foi o próprio quem efetuou os telefonemas e quem enviou a queixa. Mais confirmou a efetivação de chamadas. A propósito do número de chamadas referiu que foram mais de dez. Contudo, também esclareceu que algumas foram atendidas, tendo recebido respostas evasivas, no sentido de que o assunto estaria a ser tratado. Pese embora este relato não coincida integralmente com aquilo que consta na denúncia, pois esta sugere que nenhuma chamada foi atendida, na dúvida objetiva, razoável e insanável admitiu-se a hipótese mais favorável à Recorrente, que é aquela que corresponde ao depoimento da testemunha. Razão pela qual não se conseguiu apurar o número de chamadas não atendidas, apenas sendo possível concluir que foram várias, pelo que, pelo menos, duas vezes. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade, com a particularidade referida quanto à possibilidade de terem existido chamadas atendidas nos termos explicitados.
190. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas dos telefonemas. Contudo, foi possível inferir as balizas temporais indicadas nos factos provados. Assim, quanto à data de 21.11.2014, a testemunha referiu que os telefonemas começaram quando recebeu a primeira fatura de



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

valor exorbitante com a data referida. O dia 19.01.2015 corresponde à data da apresentação da reclamação.

191. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
192. A terceira nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente *se chamava e ninguém atendia ou se dava sinal de ocupado*, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não conseguiu ser atendido por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida por um operador e também apenas isso.
193. A quarta nota destina-se a esclarecer que não resultou dos meios de prova produzidos qual dos serviços motivou os telefonemas.
194. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas yyy) e zzz) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 04.08.2015 que consta a fls. 218 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou os factos dados como provados e bem assim a apresentação da reclamação de fls. 218. Não soube esclarecer o que sucedia exatamente às chamadas, designadamente se tocava sem qualquer tipo de atendimento ou se ouvia uma gravação. Contudo, do seu depoimento inferiu-se, com segurança, que nunca foi atendido por um operador. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.

195. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas dos telefonemas. Contudo, foi possível inferir a baliza temporal que consta nos factos provados e que corresponde à data da reclamação.
196. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
197. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas aaaa) e bbbb) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 21.05.2015 que consta a fls. 219 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos dados como provados, não tendo conseguido indicar o número exato de chamadas, apenas tendo sido possível concluir que foram várias chamadas, pelo que, pelo menos, duas. Quanto à reclamação não revelou memória da mesma, mas admitiu como possível que a tivesse apresentado, uma vez que escreveu muito na altura sobre o problema. Para além disso, relatou a razão pela qual efetuou os telefonemas em moldes compatíveis com o teor da reclamação, pelo que não se duvida da sua autoria. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

198. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas de todos os telefonemas, mas apenas de um e foi possível inferir as balizas temporais que aí constam, uma vez que a reclamação refere que os telefones não funcionam há 5 meses e data de 21.05.2015.
199. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
200. A terceira nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. A reclamação refere que a chamada efetuada pouco antes da reclamação caiu imediatamente. Sucede que a testemunha não fez qualquer referência a isto, tendo apenas colocado as possibilidades de dar sinal e ninguém atender ou dar sinal de interrompido. É certo que a reclamação, por ter sido redigida à data dos factos, é necessariamente mais exata. Contudo, neste caso, não se consegue perceber da descrição da reclamação o que é sucedido. Por conseguinte, levando em conta o depoimento da testemunha e o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014 apenas é possível concluir, de forma segura, que não conseguiu ser atendida por um operador. Quanto ao tempo de espera, a testemunha referiu que aguardava até a chamada cair. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida e também apenas isso.
201. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas cccc) e dddd) dos factos provados** – resultaram da cópia das reclamações datadas de 07.07.2015 e 05.08.2015 que constam a fls. 221 a 222 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou a realização dos telefonemas e o número utilizado, não tendo conseguido indicar o número de chamadas, apenas tendo sido possível concluir que foram várias, pelo que, pelo menos,



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

duas. Também confirmou as assinaturas de fls. 221 e 222 como sendo suas e esclareceu que tinha cópia da carta de fls. 221, não havendo razões para duvidar da autoria das duas missivas. A testemunha não soube esclarecer aquilo que sucedia às chamadas, designadamente se ficava em lista de espera ou se a reencaminhavam. Contudo, do seu depoimento inferiu-se, com segurança, que nunca foi atendida por um operador, não se tendo conseguido apurar o tempo de espera. Do teor das reclamações resulta que era cliente de gás e eletricidade, mas os telefonemas foram motivados pelo serviço de eletricidade. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.

202. Justifica-se uma nota adicional que diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas dos telefonemas, mas foi possível inferir as balizas temporais que aí constam, uma vez que é possível retirar do conteúdo das duas missivas que a reclamante efetuou chamadas após a receção da fatura de 19.06.2015, em 07.07.2015, e até à reclamação apresentada em 05.08.2015.

203. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas eeee) e ffff) dos factos provados** – resultaram da reclamação de fls. 230 e do depoimento prestado pelo próprio. A testemunha confirmou que efetuou as chamadas, mais de cinco vezes, sem nunca ter sido atendido. O tempo despendido consta na reclamação, tendo a testemunha confirmado a assinatura do documento e referido que o texto foi redigido pela sua esposa que o acompanhou. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade.

Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.

204. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas dos telefonemas, mas foi possível inferir a baliza temporal que consta nos factos provados, que corresponde à data da reclamação. Note-se ainda que, quanto à data da reclamação, a decisão impugnada refere 03.07.2015, quando é 30.07.2017, tratando-se de um lapso de escrita evidente, que se extrai do confronto com o documento e que foi corrigido.
205. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
206. A terceira nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, pois, por um lado, referiu que chamava, chamava e ninguém atendia e, por outro lado, que gastou dinheiro nas chamadas, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não foi atendido por um operador.
207. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas gggg) e hhhh) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 02.10.2015 que consta a fls. 251 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos dados como provados e bem assim a reclamação de fls. 251, tendo esclarecido que o contrato estava em nome de uma amiga. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao decurso



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.

208. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas de todos os telefonemas, mas apenas a baliza temporal que consta nos factos provados e que corresponde à data da reclamação.
209. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
210. A terceira nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha não se recordasse, com certeza, do que é que sucedia à chamada, designadamente se a chamada caía ou se desistia, resultou, de forma segura, do seu depoimento, em conjugação com o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, que [REDACTED] não foi atendida por um operador. Importa acrescentar que não se conseguiu apurar o tempo de espera. Por tais razões deu-se como provado que não foi atendida por um operador e também apenas isso.
211. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas iii) e jjj) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 06.08.2015 que consta a fls. 267 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou a efetivação de chamadas para a Arguida, em nome do seu pai, que era o titular do contrato, e bem assim a reclamação de fls. 267. O tempo de espera foi retirado da reclamação na parte em que refere "*Fazem-nos aguardar ao telefone horas sem fim*", sendo plausível que tenha esperado,



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

pelo menos, uma hora. Quanto à motivação dos telefonemas, a testemunha, quando confrontada com o valor de € 60,00 referido na reclamação, confirmou que um valor superior a este apenas de gás seria estranho, concluindo que deveria ser de gás e eletricidade. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.

212. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas de todos os telefonemas, mas apenas as balizas temporais que constam nos factos provados, considerando que a reclamação tem data (06.08.2015) e na mesma consta que os telefonemas começaram cerca de um mês antes da reclamação, concluindo-se daí que começaram em julho de 2015.
213. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
214. A terceira nota reporta-se ao número de telefonemas efetuados e à causa da não efetivação de contacto. Quanto ao número não se conseguiu apurar este dado, mas apenas que foram várias chamadas, pelo que se conclui que foram, pelo menos, duas. Quanto à causa, pese embora a testemunha não tenha revelado uma memória do sucedido, admitindo apenas como possível que tivesse um gravador automático, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que [REDACTED] não conseguiu ser atendida por um operador.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

215. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alínea kkkk) dos factos provados** - resultaram da cópia da reclamação datada de 02.07.2015 que consta a fls. 269. Não foi possível inquirir [REDACTED] que já faleceu – cf. ref.^a 48848). Por conseguinte, pelas razões expostas nas notas prévias apenas foi possível concluir que foi apresentada a reclamação em causa.
216. Os **factos relativos a** [REDACTED] – **alíneas llll) e mmmm) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 14.07.2015 que consta a fls. 324 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos, o número mínimo de chamadas e o tempo mínimo de espera e bem assim a reclamação de fls. 324. Os motivos dos telefonemas resultaram da reclamação, de onde se infere que [REDACTED] apenas era cliente de gás, mas telefonou por causa deste contrato e também da eletricidade, pelos motivos aí exarados. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.
217. Justificam-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. Dos meios de prova produzidos não resultaram as datas específicas de todos os telefonemas, mas apenas as balizas temporais que constam nos factos provados, considerando que a reclamação tem data (14.07.2015) e na mesma consta que os telefonemas tiveram início após a celebração do contrato em fevereiro de 2015.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

218. A segunda nota é relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
219. A terceira nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha tenha referido que *chamava e ninguém atendia* resultou, de forma segura, do seu depoimento, que não conseguiu ser atendida por um operador, pelo que, tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos.
220. Os **factos relativos a** [REDACTED] **– alíneas nnnn) e oooo) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 28.07.2015 que consta a fls. 326 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos dados como provados e bem assim a reclamação de fls. 326. [REDACTED] referiu, com segurança, que foi atendida por uma “menina”, sendo de concluir, inclusive pela identificação do género do operador, que tal sucedeu efetivamente. É certo que na reclamação consta que não foi atendida e tal poderia sugerir, em sentido contrário, àquele que foi afirmado pela testemunha, que nem sequer foi atendida por qualquer operador. Contudo, [REDACTED] revelou segurança ao afirmar que foi atendida por uma operadora, não havendo razões para duvidar do seu relato. A testemunha não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados não foram infirmados por quaisquer outros (com exceção, quanto à reclamação, da omissão do atendimento por uma operadora), pelo que mereceram credibilidade.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

221. Justifica-se uma nota adicional relativa ao número utilizado, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.
222. Os **factos relativos a [REDACTED] – alínea pppp) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 23.05.2015 que consta a fls. 361. Não foi possível inquirir [REDACTED] porquanto não foi possível identificá-la, tendo-se verificado que o NIF indicado na reclamação pertence a [REDACTED] (cf. ref.^a 298769, 298709 e a cota com a referência 298820). Por conseguinte, apenas é possível dar como provado que foi apresentada uma reclamação em nome de [REDACTED] e nada mais.
223. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas qqqq) e rrrr) dos factos provados** – resultaram da cópia da reclamação datada de 01.04.2015 que consta a fls. 363 e do depoimento prestado por [REDACTED] filha de [REDACTED]. A testemunha confirmou que foi a própria quem fez os telefonemas e apresentou a queixa, tendo confirmado os factos. Não se recorda se foi ou não atendida por uma mensagem automática, mas confirmou, com segurança, que nunca falou com um operador e o número mínimo de chamadas. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.
224. Justificam-se algumas notas adicionais, destinando-se apenas a esclarecer que não foi produzida prova em sentido contrário àquele que se infere dos parâmetros supra enunciados nas considerações prévias.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

225. A segunda nota diz respeito à data dos factos. A reclamação não especifica a data dos telefonemas, apenas tendo sido possível inferir a baliza temporal que consta nos factos provados e que corresponde à data da reclamação.
226. Os **factos relativos a [REDACTED] – alíneas ssss) e tttt) dos factos provados** – resultaram da denúncia de fls. 364 e do depoimento prestado pela própria. A testemunha confirmou os factos e bem assim a apresentação de queixa pelo seu mandatário. No que respeita ao número de chamadas, [REDACTED] referiu ter sido possível que tenha efetuado 500 chamadas, conforme consta na denúncia. Contudo, ao descrever os factos, de forma mais concreta, referiu que efetuou telefonemas durante 3 meses, que telefonava 2 vezes por semana e que telefonou para o número 808205005 e também para o número da emergência do gás, mas seguramente mais para o primeiro. Foi com base nestes dados que se apurou o número de, pelo menos, 10 chamadas. [REDACTED] não revelou qualquer sinal de estar a faltar à verdade, a não ser alguma erosão da memória compreensível face ao decurso do tempo. Também não há indícios de qualquer motivo espúrio suscetível de comprometer a sua isenção, os meios de prova indicados são compatíveis entre si (ressalvado o exagero das 500 chamadas) e não foram infirmados por quaisquer outros, pelo que mereceram credibilidade.
227. Justifica-se algumas notas adicionais. A primeira diz respeito à data dos factos. A reclamação não especifica a data dos telefonemas, apenas tendo sido possível inferir as balizas temporais que correspondem à data da celebração do contrato e à data da queixa.
228. A segunda nota reporta-se à causa da não efetivação de contacto. Pese embora a testemunha tenha referido que *não chegava a ouvir um gravador automático e que chamava, chamava até cair*, resultou, de forma segura, do seu depoimento, que não conseguiu ser atendida por um operador, pelo que,



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

tendo em conta o modo de funcionamento do sistema após agosto/setembro de 2014, nos moldes referidos, concluiu-se nesses termos.

229. Os factos relativos às reclamações apresentadas no Livro de Reclamações, às respostas da Recorrente e ao seu teor – **alíneas uuuu) a wwww) dos factos provados** – resultaram das cópias respetivas que constam, quanto às reclamações, a fls. 50, 53, 58, 61, 62, 63, 65, 67, 70, 73 e 76 e 215 a 370 e, quanto às respostas, a fls. 51, 68, 71, 74 e 77.
230. Quanto aos factos referentes à não disponibilização de um atendimento telefónico eficaz desde fevereiro e, pelo menos até 06.10.2015 – **alínea xxxx) dos factos provados** – importa recordar que o sentido atribuído à expressão “atendimento telefónico eficaz” é aquele que acima se explicitou e que consiste na existência de chamadas telefónicas não atendidas, independentemente da causa. Neste sentido, os factos provados sustentam-se nos episódios descritos nas alíneas precedentes relativos a chamadas não atendidas para o número de atendimento comercial e nos meios de prova que os suportam, com exceção dos casos de [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] uma vez que, quanto a estes, não se provaram chamadas não atendidas para o número de atendimento comercial. Foram também igualmente relevantes as respostas a reclamações da autoria da Arguida designadamente aquelas que constam a fls. 68, 71, 74, 77, 226, 232, 238, 244, 252, 254, 260, 270, 273, 276, 278, 281, 285, 290, 293-294, 335 e 648-649.
231. Para além das provas referidas, foram produzidos outros meios de prova sobre esta matéria, designadamente: outras reclamações (cf. fls. 215 a 370 e 637 a 649); a carta remetida pela Galp Distribuição à ERSE e à Arguida, que



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

consta a fls. 639; depoimento prestado por [REDACTED] que trabalha para a ERSE há vinte anos e que à data dos factos era diretor da direção de mercados e consumidores da ERSE, que analisou as reclamações/denúncias, que desde que trabalha na ERSE nunca conheceu uma situação com tantas reclamações relativas ao atendimento telefónico ou uma queixa como aquela que foi reportada pela Galp Distribuição e que as reclamações se mantiveram até 2016, mas com uma expressão diferente, tendo igualmente referido que teve reuniões em 2015 com colaboradores da Recorrente, a última das quais em setembro e que estes não negaram os factos; depoimento prestado por [REDACTED] que trabalha para a ERSE desde 1997 e que à data dos factos exercia funções na mesma direção, que, desde que está na ERSE, nunca conheceu uma situação tão problemática em termos de reclamações relativas ao atendimento telefónico como esta, que também foram efetuadas reclamações para a ERSE por telefone, não existindo, contudo, qualquer registo e que ela própria fez a experiência, tendo ligado duas vezes sem sucesso, o que também não ficou registado, tendo ainda acrescentado que em 2015 teve uma reunião com colaboradores da Arguida, na qual foi abordado o atendimento telefónico, tendo a empresa reconhecido que tinha algumas problemas, mas que estavam a resolvê-los; depoimento prestado por [REDACTED] que trabalha para a ERSE desde fevereiro de 2014 como jurista na unidade de apoio ao consumidor, e que desde que iniciou funções que atendeu várias queixas de consumidores por causa do sistema telefónico da Recorrente, que não ficaram registadas e que ela própria fez a experiência, não tendo sido atendida; o depoimento prestado por [REDACTED] que trabalha para a ERSE desde abril de 2015 na unidade de apoio ao consumidor, e cujas afirmações foram similares às de [REDACTED] depoimento de [REDACTED] jurista da Deco desde 2006 e que à data dos factos era coordenadora do departamento de receção de queixas, tendo referido que em finais de 2014 e início de 2015 tiveram um número de reclamações muito elevado contra a Arguida, o seu fundamento na sua maioria era vendas



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

agressivas, sendo que outras, paralelamente, reclamavam de tentarem o contacto telefónico e não conseguirem, acrescentando não conseguir precisar o momento em que as reclamações começaram a estabilizar ou diminuir, mas que em 2015 iniciaram vários processos de mediação com a Arguida e a determinada altura o número, em 2015, não desapareceu, mas diminuiu, tendo ainda esclarecido que nos contactos que teve com colaboradores da Arguida constatou que a empresa não conseguiu adaptar o apoio ao cliente ao número de situações que estava a ter; e depoimento de [REDACTED] jurista da Deco desde 2007 e que à data dos factos responsável pelo mesmo departamento, tendo referido que houve um grande *boom* de reclamações contra a Arguida, em 2014/2015, porque tinha uma grande operação de vendas ao domicílio e houve reclamações por grande dificuldade em entrar em contacto telefónico com a empresa.

232. Os meios de prova indicados, na parte em que incidem sobre reclamações e denúncias apresentadas, têm um valor meramente indiciário, pois, em última instância, o que importa e o que é necessário para uma convicção segura é apurar a existência de casos concretos de não atendimentos por parte da linha de atendimento comercial e/ou o reconhecimento por parte da Arguida da existência de chamadas não atendidas. Acresce ainda, quanto às experiências efetuadas por [REDACTED] [REDACTED] e [REDACTED] [REDACTED] que não há qualquer registo das mesmas, o que compromete a sua valia probatória. Quanto ao reconhecimento por parte da Arguida de problemas no sistema de atendimento telefónico, resultou dos depoimentos de [REDACTED] e [REDACTED] que tal reconhecimento foi efetuado em reuniões, documentadas em atas, não existindo, contudo, qualquer documentação nesse sentido junta aos autos. No que respeita ao depoimento de [REDACTED] a mesma transmitiu a sua perceção. Em todo o caso, os meios de prova indicados nada acrescentam àquilo que resulta das respostas dadas pela Recorrente e *supra* referidas.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

233. O facto relativo ao desfasamento entre número de chamadas recebidas e atendidas em 2014 – **alínea yyyy) dos factos provados** – resultou da informação que consta a fls. 170, cujos dados foram retirados da central telefónica, conforme esclareceu [REDACTED] não havendo razões para duvidar do seu depoimento nesta parte.
234. No que respeita aos factos consubstanciadores do elemento subjetivo – **alíneas zzzz) a aaaaa) dos factos provados** – justificam-se duas notas prévias. A primeira destina-se a recordar mais uma vez que o sentido atribuído à expressão “atendimento telefónico eficaz” é aquele que acima se explicitou, pelo que os factos consubstanciadores do elemento subjetivo pressupõem e foram apurados em função desse sentido. A segunda nota diz respeito ao período de duração da conduta. Na decisão impugnada consta, nos pontos 13 e 14 dos factos provados, numa primeira alínea que a Recorrente representou e quis não disponibilizar um atendimento telefónico eficaz durante o ano de 2014 e até 3 de fevereiro de 2015. Contudo, em outra alínea acrescenta-se que não alterou a sua conduta ou não promoveu, pelo menos, até 06.10.2015 um atendimento telefónico eficaz. A leitura conjunta destas alíneas conduz à conclusão de que o período de duração da conduta que é imputado prolongou-se desde 2014 até, pelo menos, 06.10.2015, pelo que foi esta a baliza temporal tida em conta.
235. Efetuados tais esclarecimentos, é de concluir que, pelo menos, a partir de 28.03.2014, data da resposta à reclamação apresentada por [REDACTED] [REDACTED] que consta a fls. 51, que a Arguida sabia que o seu atendimento telefónico não era eficaz e que essa representação se manteve, pelo menos, até 06 de outubro de 2015, conforme se infere das respostas a reclamações da autoria da Arguida designadamente aquelas que constam a fls. 68, 71, 74, 77, 226, 232, 238, 244, 252, 254, 260, 268, 270, 273, 276, 278,



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

281, 285, 290, 293-294, 335 e 648-649. Para além disso, introduziu melhorias no seu sistema de funcionamento no ano de 2014, em agosto/setembro (separação das linhas de atendimento comercial e leituras) e em dezembro (*upgrade* da central telefónica), conforme referiu [REDACTED] e também resulta das respostas de fls. 68 e 71 e [REDACTED] que iniciou funções em maio de 2014, como operadora da linha de atendimento comercial, referiu que se notava uma vontade de promover ações internas e estratégias para conseguirem atender mais chamadas. Isto é igualmente revelador de que sabia que o sistema não estava a atender todas as chamadas.

236. Não é possível concluir que essa representação existisse desde o início do ano de 2014 por falta de prova. Também não se justifica averiguar de eventuais factos consubstanciadores de negligência antes da data supra indicada, 28.03.2014, porquanto mesmo a concluir-se nesses termos não poderia ser efetuada qualquer alteração de factos, pois seria uma alteração substancial, à luz do disposto no artigo 1.º, alínea f), do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO, na medida em que implicaria a imputação à Recorrente de mais contraordenações, a título negligente, face àquelas que foram imputadas, a título doloso. Também não tem cabimento dar cumprimento ao disposto no artigo 359.º, n.º 3, do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO, por se considerar que seria ocioso, tendo em conta que a fase de impugnação judicial existe por impulso da Recorrente tendo em vista o afastamento ou diminuição da sua responsabilidade. Por fim, não há razão para se efetuar a comunicação a que alude o artigo 359.º, n.º 2, do CPP, *ex vi* artigo 41.º n.º 1, do RGCO, e devidamente adaptada, uma vez que já decorreu o prazo de prescrição do procedimento contraordenacional, que é de três anos.
237. Quanto à vontade da Recorrente conclui-se que quis agir conforme atuou, pois, apesar de ter introduzido melhorias no ano de 2014, os factos persistiram e infere-se do depoimento de [REDACTED] que a Arguida



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

tinha ao seu alcance um mecanismo expedito para aumentar a sua capacidade de resposta em função do volume de chamadas, designadamente aumentando o número de operados em *call centers* externos, em virtude de um contrato celebrado em 2012. A testemunha referiu que fizeram uso dessa flexibilidade. [REDACTED] também referiu que, em 2015, recrutaram mais operadores. Contudo, a persistência dos factos ao longo do ano de 2015 permite concluir que não foi suficiente.

238. Quanto à possibilidade de terem ocorrido picos de chamadas, conforme alega a Recorrente, para além da Arguida não ter concretizado em factos tais picos, é, em todo o caso, uma hipótese que se tem por afastada, porquanto, como a própria reconhece, é uma situação excecional e no caso os factos prolongaram-se durante, pelo menos, mais do que um ano.
239. Os demais factos relativos à representação e vontade da Recorrente são ou factos próprios da sua atividade e, por isso, necessariamente representados e desejados por si ou factos que decorrem de parâmetros de normalidade e razoabilidade, não infirmados pela prova produzida, designadamente no que respeita ao conhecimento dos normativos aplicáveis e às poupanças alcançadas.
240. Impõe-se ainda esclarecer que inferiu-se do depoimento prestado por [REDACTED] e bem assim das respostas da Recorrente às reclamações dos clientes que os factos de deveram a opções de conceção e gestão do sistema de atendimento telefónico efetuadas por pessoas funcionalmente vinculadas à Arguida, no exercício das suas funções, não havendo qualquer evidência de que tenham atuado contra ordens ou instruções expressas.
241. Quanto aos factos consubstanciadores de uma atuação consciente e voluntária – **alínea bbbbb) dos factos provados** – não há mínima evidência



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

de que a atuação da Recorrida tenha sido minimamente comprometida, afetada ou cerceada por fatores alheios à sua esfera de atuação e que não fossem por si controláveis, pelo que, à luz de parâmetros de normalidade e razoabilidade, se concluiu nos termos constantes nos factos provados.

242. A quota de mercado da Recorrente em 2014 – **alínea cccccc) dos factos provados** – foi extraída da informação que consta a fls. 115 verso.
243. Os factos relativos às melhorias introduzidas pela Recorrente – **alínea ddddd) dos factos provados** – resultaram dos depoimentos prestados por [REDACTED] e por [REDACTED] não havendo razões para duvidar dos mesmos nesta parte.
244. Os factos relativos às denúncias/reclamações recebidas em relação à Arguida por comparação com outras empresas do setor – **alínea eeeee) dos factos provados** – resultou dos depoimentos prestados por [REDACTED] diretor da direção de mercados e consumidores da ERSE, e [REDACTED] não havendo razões para duvidar da credibilidade das testemunhas nesta parte.
245. Os factos ocorridos no início do ano de 2017 – **alínea fffff) dos factos provados** – resultaram do ficheiro áudio junto pela ERSE e do requerimento de junção com a ref.^a 46946, não havendo razões para duvidar da sua credibilidade, uma vez que não foram infirmados pela demais prova produzida.
246. Os factos relativos à situação económico-financeira da Recorrente – **alíneas ggggg) e hhhhh) dos factos provados** – foram extraídos do Relatório e Contas de 2012 junto a fls. 172-193 e da declaração de IES do ano de 2019 junta aos autos com a ref.^a 48415.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

247. Os antecedentes contraordenacionais da Recorrente – **alínea iiii) dos factos provados** – estão documentados na cópia indicada nos factos provados.
248. A colaboração da Recorrente – **alínea jjjj) dos factos provados** – infere-se dos autos.
249. Quanto ao número de chamadas recebidas e atendidas no ano de 2014 – **alínea kkkk) dos factos provados** - considerou-se a informação prestada pela Recorrente de fls. 170, que, pese embora não tenha sido auditada externamente, foi, em termos gerais, confirmada pela testemunha [REDACTED] como resultando da informação colhida dos sistemas internos e, sobretudo, porque não existe qualquer elemento minimamente consistente em sentido contrário.
250. Os factos relativos aos relatórios apresentados pela Recorrente junto da ERSE, do selo de qualidade e do prémio obtido – **alíneas llll) a wwww) dos factos provados** – resultou dos documentos juntos aos autos com a ref.^a 50337 e do depoimento prestado por [REDACTED] não havendo razões para duvidar da sua credibilidade nesta parte.
251. Passemos à explicitação dos fundamentos da convicção alcançada no que respeita aos **factos não provados**.
252. Quanto aos casos não demonstrados – **alínea i) dos factos não provados** – remete-se para a fundamentação já exarada.
253. No que respeita à falta de consciência da ilicitude – **alínea ii) dos factos provados** – a infração imputada é constituída por um elemento – atendimento telefónico eficaz – que, conforme resulta das decisões anteriores



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

proferidas nos autos e com muito respeito por entendimento diverso, se considera muito problemático. Pese embora o entendimento que irá ser adotado sobre esta matéria, na presente decisão, seja diferente daquele que se perfilhou antes (conforme se explicitará melhor *infra*) tem de se conceder à Recorrente, pelo menos, o benefício da dúvida (que é objetiva, razoável e insanável) no sentido de não ter reconhecido no caso o sentido de ilicitude decorrente da violação das normas imputadas.

254. Quanto aos factos relativos às chamadas barradas – **alíneas iii) e iv) dos factos provados** - não foi produzida prova suficiente e segura. Assim, discorda-se, por completo, da convicção firmada pela ERSE com base no depoimento de [REDACTED]. Efetivamente, a testemunha esclareceu que quando o cliente tenta ligar e nem sequer toca a chamada é barrada automaticamente. Contudo, nunca referiu as situações em que isso podia acontecer, designadamente se isso acontecia quando o sistema atingia a sua capacidade máxima, nem se isso alguma vez chegou a verificar-se. Inclusive afirmou o seguinte: está-me a dizer que temos chamadas barradas, eu também não tenho esse conhecimento. Referiu ainda que, nos casos em que o cliente não ouve nada, tal se pode dever a um problema de rede. Também do teor das reclamações e dos depoimentos relativos ao atendimento comercial disponibilizado pela Recorrente não se retira a existência de chamadas barradas. É certo que o cliente [REDACTED] afirmou, na reclamação, que nunca conseguiu obter ligação, antes aparecendo um sinal sonoro de telefone desligado. Contudo, o reclamante não foi ouvido para esclarecer melhor estas expressões. Por sua vez, [REDACTED] refere, na reclamação, que o apoio ao cliente/atendimento comercial dá sempre desligado. Contudo, o seu depoimento não esclareceu este ponto. Também no que respeita à reclamação de [REDACTED] na qual se refere que a chamada caiu a testemunha foi ouvida e não conseguiu precisar tal afirmação. Das demais reclamações e depoimentos



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

também não resultaram afirmações seguras que permitissem concluir pela existência de chamadas barradas.

255. Quanto à receção das chamadas de imediato – **alínea v) dos factos não provados** – este facto ficou por demonstrar por falta de prova, pois, pese embora [REDACTED] tenha afirmado, com base na sua experiência e no número de reclamações existentes, que a maioria das chamadas teria sido atendida em menos de 60 segundos, não confirmou que isso se tenha verificado em relação à totalidade.

FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

Da violação do princípio da legalidade – normas contraordenacionais em branco:

256. À Recorrente foi imputada a prática, em concurso efetivo, de duas contraordenações: uma prevista e punida pelos artigos 22.º, n.º 1, 23.º, n.º 3, 25.º, n.º 1 do RQS-GN, em vigo à data dos factos, sancionável pelo artigo 29.º, n.º 3, alínea j) do RSSE; e outra prevista e punida pelos artigos 31.º, n.º 1 e n.º 2 alínea d) do RQS-SE, em vigor à data dos factos, sancionável pelo artigo 28.º, n.º 3, alínea j) do RSSE.
257. Vejamos o teor das normas aplicáveis. Assim, estipula o artigo 22.º n.º 1, do RQS-GN o seguinte: *o operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem adotar modalidades de atendimento adequadas às necessidades e dimensionadas segundo as solicitações que garantam aos interessados o acesso célere aos seus serviços.*
258. Por sua vez, consagra o artigo 23.º, n.º 3, do mesmo Regulamento, que *os comercializadores devem obrigatoriamente disponibilizar aos seus clientes*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

pelo menos as seguintes modalidades de atendimento que assegurem um atendimento eficaz, designadamente meio de contacto telefónico, ou de natureza equivalente que assegure um contacto imediato.

259. Prevê ainda o artigo 25.º, n.º 1, do referido RQS-GN, *que os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados de modo a assegurar um atendimento eficaz.*
260. Mais estipula o artigo 76.º, n.º 1, do RQS-GN que a *inobservância das disposições estabelecidas no presente regulamento está sujeita ao regime sancionatório da ERSE, considerando, designadamente, o disposto no artigo 29.º da Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro.*
261. Por fim, estatui o artigo 29.º, n.º 3, alínea j), do RSSE, que consubstancia uma contraordenação leve no âmbito do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), a violação de deveres a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º, do mesmo diploma legal, sendo que o teor deste preceito, é o seguinte: *compete à ERSE processar e punir as infrações administrativas à legislação que estabelece as bases dos setores da eletricidade e do gás, incluindo a produção a partir de fontes de energia renováveis, e respetiva legislação complementar e regulamentação, às demais leis e regulamentos cuja aplicação ou supervisão lhe compete, bem como às resultantes do incumprimento das suas próprias determinações, sempre que tipificadas como contraordenação no presente regime sancionatório ou na lei.*
262. No que respeita à segunda contraordenação, consagra o artigo 31.º, n.º 1, do RQS-SE, o seguinte: *os operadores das redes de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores, dentro das respetivas competências, devem prestar um atendimento completo e eficaz no conjunto dos meios disponibilizados, nos*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

termos do RRC. Um desses meios consiste, por força do artigo 31.º, n.º 2, alínea d), do mesmo diploma, para os comercializadores *o atendimento telefónico ou equivalente que garanta resposta imediata e por escrito.*

263. Mais estipula o RQS-SE, no artigo 88.º, n.º 1, que a inobservância das disposições estabelecidas no presente regulamento está sujeita ao regime sancionatório da ERSE, considerando, designadamente, o disposto no artigo 28.º da Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro.
264. Por fim, estatui o artigo 28.º, n.º 3, alínea j), do RSSE, que consubstancia uma contraordenação leve no âmbito do Sistema Elétrico Nacional (SEN), a violação de deveres previstos nos diplomas a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º, do mesmo diploma legal e *supra* reproduzido.
265. A Recorrente alega que as normas sancionadoras – artigos 28.º, n.º 3, alínea j), e 29.º, n.º 3, alínea j), ambos do RSSE – são absolutamente vazias de conteúdo, quer quanto à concretização material mínima dos ilícitos, quer quanto aos bens jurídicos protegidos pela previsão, sendo, por isso, violadoras do princípio da legalidade, imanente ao princípio constitucional do Estado de Direito Democrático, devendo ser consideradas inconstitucionais e, nessa medida, desaplicadas.
266. Vejamos. Quando as normas legais sancionatórias assentam numa estrutura remissiva podem-se colocar, no âmbito do direito penal, três problemas distintos: um relativo à eventual violação do princípio da legalidade, na vertente da tipicidade, decorrente da ausência de “conexão típica entre o facto e a pena”⁵; outro também relativo à eventual violação do princípio da legalidade, na vertente da tipicidade, em virtude do facto da norma “frustrar a

⁵ TERESA PIZARRO BELEZA e FREDERICO DE LACERDA DA COSTA PINTO, O Regime Legal do Erro e as Normas Penais em Branco, Almedina, 2001, p. 39.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

própria possibilidade de conhecimento do ilícito em causa pelo destinatário das normas⁶; e outro que diz respeito “à preservação das regras constitucionais de distribuição da competência legislativa em matéria penal”⁷.

267. O primeiro problema é aparente e não viola o referido princípio, pois conforme esclarece FIGUEIREDO DIAS, “[n]ada na Constituição obriga à conexão, na mesma lei ou no mesmo preceito legal, da conduta proibida com a pena que lhe corresponde”⁸.
268. O terceiro problema não se coloca no âmbito do ilícito de mera ordenação social, pois, conforme se sintetiza no acórdão do Tribunal Constitucional nº 41/2004 citado pela Recorrente, “o artigo 165º [não] confere a este ilícito o mesmo grau de controlo parlamentar que atribui aos crimes”. Efetivamente, na reserva relativa da competência da Assembleia da República apenas se inclui o regime geral do ilícito de mera ordenação social e do respetivo processo – cfr. artigo 165.º, alínea d), da Constituição.
269. Por conseguinte, tudo se reconduz ao segundo problema, em cujo âmbito se situa aliás a alegação da Recorrente.
270. Delimitado o problema, é pacífico, face à jurisprudência do Tribunal Constitucional, sintetizada no acórdão nº 201/2014, que o princípio da legalidade, também vale para o ilícito de mera ordenação social, sendo certo que o que está em causa, neste momento, não é determinar o sentido dos conceitos tipificadores da conduta, mas saber se o destinatário da norma conseguia prever que as normas sancionatórias – artigos 28.º, n.º 3, alínea j), e

⁶ *Idem*, p. 39.

⁷ *Idem*, p. 41.

⁸ *Idem*, p. 39.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

29.º, n.º 3, al j), ambos do RSSE – incluíam os deveres consagrados nos citados artigos do RQS-GN e do RQS-SE.

271. De acordo com a Recorrente, o critério a considerar é o “critério da concretização técnica, informativa e não inovadora” que o TC desenvolveu no acórdão n.º 427/95 e que, no essencial, recuperou no acórdão n.º 41/2004, citado pela Recorrente, e que exige que a norma do direito de mera ordenação social que define infração e a respetiva sanção tenha de configurar o essencial do conteúdo do ilícito, isto é, referências que tornem compreensível para os destinatários os bens jurídicos em causa e o tipo de factos lesivos dos mesmos que a norma pretende evitar, acrescentando-se que uma norma remissiva ainda que no domínio do direito sancionatório público não pode ser vazia quanto à previsão de factos e à orientação da conduta dos seus destinatários.
272. Na mesma linha, TERESA BELEZA e COSTA PINTO defendem que há um grupo de casos que colide com a exigência da tipicidade, designadamente: “quando a remissão feita pela norma sancionadora principal para a norma complementar tornar o tipo de ilícito incharacterístico, dificult[a] o seu conhecimento pelos destinatários para além do que é exigível a uma pessoa medida ou implic[a] o recurso a critérios autónomos ou critérios novos de ilicitude”⁹. Nos demais casos, os mesmos autores defendem que “só uma ponderação perante a situação concreta e a amplitude ou grau de concretização feita pela norma complementar é o caminho adequado para uma solução satisfatória” e, nessa medida, consideram que o critério acolhido pelo TC no citado acórdão n.º 427/95 deve ser orientador e não absolutamente vinculativo. E chegam a esta conclusão porquanto “as remissões para outros instrumentos jurídicos não penais (como regras profissionais ou regulamentos que orientam certas atividades) tornam os

⁹ *Idem*, p. 41.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

regimes vigentes mais acessíveis aos destinatários das normas, pois os instrumentos em causa são, pela sua proximidade empírica em relação aos sujeitos a quem dizem respeito, mais facilmente conhecidos por estes do que as próprias normas incriminadoras. Daqui resulta que nestes casos não parece ficar frustrado o sentido material do princípio da legalidade¹⁰.

273. Aplicando os parâmetros expostos às concretas normas em análise, entende-se que não assiste razão à Recorrente.
274. Assim, em primeiro lugar, os artigos 28.º, n.º 3, alínea j), e 29.º, n.º 3, alínea j), ambos da RSSE, não podem ser lidos isoladamente, conforme pretende a Recorrente, mas em conjugação com o artigo 2.º, n.º 1, do RSSE, pois remetem de forma expressa para este normativo legal, verificando-se, neste âmbito, a utilização de uma técnica de separação entre o facto e a sanção, que, conforme já referido, não viola o princípio da tipicidade.
275. Esclarecido este ponto, considera-se, em segundo lugar e fazendo aplicação inclusive dos critérios invocados pelo TC no acórdão citado pela Recorrente, que o artigo 2.º, n.º 1, do RSSE, torna compreensível para os destinatários os bens jurídicos em causa e o tipo de factos lesivos dos mesmos que a norma pretende evitar, pois alude à legislação que estabelece as bases dos setores da eletricidade e do gás, incluindo a sua regulamentação.
276. Esta referência permite aos destinatários compreender que o bem jurídico em causa e o tipo de factos lesivos se reportam à tutela do consumidor e aos deveres básicos de prestação dos serviços em causa, sendo certo que entre estes deveres se incluem os parâmetros de qualidade definidos pelos Regulamentos aplicados pela ERSE e que concretizam, em termos técnicos, esses deveres básicos de prestação dos serviços de gás e eletricidade.

¹⁰ *Idem*, p. 40.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

277. Com efeito, tal como esclarece a ERSE, na decisão impugnada, o Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 230/2012, de 26 de outubro – que estabelece as bases gerais da organização e do funcionamento do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), bem como as bases gerais aplicáveis ao exercício das diferentes atividades, incluindo da atividade de comercialização de gás natural (artigo 1.º) –, estabelece no seu artigo 37.º, n.º 4, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 230/2012, que “A comercialização de gás natural deve obedecer às condições estabelecidas no presente decreto-lei, em legislação complementar, no Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade de Serviço”.
278. Por sua vez, o artigo 42.º do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro (alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro) – que estabelece as bases gerais da organização e funcionamento do sistema elétrico nacional (SEN), bem como as bases gerais aplicáveis ao exercício das diferentes atividades, incluindo da atividade de comercialização de eletricidade –, dispõe, no artigo 42º, n.º 4, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012, que “A comercialização de eletricidade deve obedecer às condições estabelecidas no presente decreto-lei, em legislação complementar, no Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento da Qualidade de Serviço”.
279. Adicionalmente, os artigos 88º, n.º 1, do RQS-SE e 76º, do RQS-GN, advertem expressamente para a aplicação dos artigos 28º e 29º da Lei n.º 9/2013, de 28.01, ou seja, para o regime sancionatório da ERSE, no caso de inobservância das disposições previstas nos Regulamentos.
280. Nesta medida, os prestadores deste tipo de serviços, que são os destinatários diretos dos diplomas em causa, sendo-lhes exigível o seu conhecimento,



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

conseguiam e conseguem perceber que a violação dos deveres previstos nestes Regulamentos consubstancia uma contraordenação prevista e punida pelos artigos 28.º, n.º 3, alínea j) e 29.º, n.º 3, alínea j), em conjugação com o artigo 2.º, n.º 1, todos do RSSE.

281. Improcede, assim, esta questão de inconstitucionalidade material.

*

Da violação do princípio da tipicidade – indeterminação do conceito “atendimento telefónico eficaz”:

282. Alega a Recorrente que atendendo à indeterminação do conceito de “sistema telefónico eficaz” e à insusceptibilidade de o mesmo ser concretizado e aplicado, deve concluir-se que as normas contidas no n.º 3 do artigo 23º e no n.º 1 do artigo 25º do RQS-GN e no n.º 1 do artigo 31º do RQS-SE, são violadoras do princípio da tipicidade dos ilícitos de mera ordenação social e, por decorrência, do princípio constitucional da legalidade, motivo determinante para as mesmas deverem ser desaplicadas no caso concreto.

283. Esta questão já se mostra definitivamente decidida pelo acórdão do Tribunal Constitucional proferido nos autos (cf. ref.ª 265357), que concluiu pela sua improcedência, estando tal decisão a coberto dos efeitos do caso julgado material, pelo que nada mais há a acrescentar.

*

Enquadramento jurídico dos factos:

284. As normas aplicáveis, *supra* reproduzidas, socorrem-se de conceitos indeterminados, designadamente acesso célere, atendimento imediato, atendimento eficaz, atendimento completo e resposta imediata, sendo que, em concreto, o que se imputa à Recorrente é a ausência de um *sistema de atendimento telefónico eficaz*, pelo que importa determinar o seu conteúdo.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

285. Também neste plano e não apenas no plano dos factos não podemos deixar de ter em conta o acórdão proferido pelo Tribunal da Relação de Lisboa de 03.11.2020, com a ref.^a 16246449. Não por se considerar que exista, neste âmbito, um efeito de caso julgado formal. É verdade que no dispositivo se declara que "*a decisão administrativa é, em abstracto, sustentável em juízo por conter, se provados, a alegação suficiente de factos capazes de levar à condenação*". Sem prejuízo de se considerar que esta declaração tem um sentido relevante, conforme *infra* se explicitará, cumpre no aresto a função apenas de justificar o reenvio do processo para julgamento, sem qualquer comprometimento com o sentido normativo dos conceitos corporizadores dos elementos típicos das contraordenações imputadas, pois sobre estes o Tribunal da Relação de Lisboa não formulou nenhuma apreciação expressa. Por conseguinte, este Tribunal não está vinculado, no plano do direito, a atribuir ao conceito referido o mesmo sentido que lhe atribuiu no plano dos factos ou um qualquer sentido específico.
286. Contudo, a declaração *supra* reproduzida é relevante, assim como a circunstância do Tribunal da Relação de Lisboa ter considerado que o conceito de atendimento telefónico eficaz é também um conceito de facto e ter sido possível retirar do aresto um sentido para o mesmo. Efetivamente, tais elementos são indiciadores de que o entendimento que se perfilhou na decisão anterior não é o correto. O que justifica que se repondere o anterior entendimento.
287. Com efeito, pese embora as decisões anteriores tenham sido proferidas na plena convicção do que aí se exarou, tem de se reconhecer, sem hesitação, que, após este percurso, não lograram convencer do principal pressuposto de base subjacente a todas as decisões tomadas, a de que não era possível atribuir ao conceito um sentido determinado ou, pelo menos, não era possível atribuir-lhe um sentido determinado suscetível de acolher os factos



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

imputados. O que resulta do acórdão do Tribunal Constitucional proferido nos autos é que é possível atribuir ao conceito um sentido determinado, conforme já referido. E o que se infere do acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa (ainda que sem o efeito de caso julgado formal) é que é possível atribuir ao conceito um sentido determinado suscetível de acolher os factos imputados, designadamente o mesmo sentido que o conceito assume na dimensão fática.

288. Em consequência de tais arestos e após melhor ponderação conclui-se que ao conceito de sistema de atendimento telefónico eficaz deve ser atribuído o mesmo sentido que assume no plano dos factos, concluindo-se que não se lhe pretendeu atribuir um sentido diverso. Por conseguinte, é irrelevante o comportamento de quem telefona e em particular o tempo de espera até ser atendido, existindo um sistema de atendimento telefónico ineficaz quando a pessoa que telefona não é atendida de todo ou por um operador, sendo irrelevante que tenha desistido de esperar e o tempo de espera.
289. Sendo este o sentido do referido elemento vejamos se a Recorrente praticou as contraordenações imputadas.
290. A Arguida considera que não com base nos seguintes argumentos: *em primeiro lugar, não lhe é possível confirmar a veracidade das cerca de 100 reclamações e denúncias que estão em causa nos presentes autos dado que, naturalmente, não presenciou as atuações os denunciantes e reclamantes de modo a saber se tudo se passou exatamente como vem descrito nos respetivos suportes escritos; aquilo que a Arguida sabe e pode dizer é que no ano de 2014, o seu serviço de atendimento telefónico recebeu um total de 224.226 chamadas, das quais 202.833 foram atendidas de imediato – o que corresponde a uma média anual de atendimento de 90,46%; inexistente qualquer padrão para avaliar o tempo de espera no atendimento telefónico comercial – dado que foi objetivamente confessado da ERSE com os atuais Regulamentos*



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

não onerar os operadores com o cumprimento de metas neste capítulo; ainda assim, e comparando, por exemplo, com o padrão de 85% que o RQS-GN exige para o tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias, só poderá concluir-se que o tempo de espera no atendimento telefónico comercial da Arguida é particularmente eficaz; a referida percentagem de 90,46% é ainda particularmente significativa num ano, como o de 2014, em que a Arguida, passou de 149.255 clientes de gás em janeiro para um total de 213.731 clientes de gás e/ou eletricidade em dezembro; é de convir que num universo de cerca de 200.000 clientes, e em que num ano foram atendidas mais de 200.000 chamadas, existirem apenas 27 reclamações e denúncias (algumas das quais já referentes ao ano de 2015) relativas a uma alegada indisponibilidade do atendimento telefónico da linha comercial disponibilizada pela Arguida, é manifestamente insuficiente, como se compreende, para se poder concluir que o sistema de atendimento telefónico da Arguida não é "eficaz" – qualquer que seja a concretização deste conceito, o que se desconhece; a verdade nua e crua dos números é por sinal outra: o sistema de atendimento telefónico da Arguida conseguiu dar resposta ao paulatino aumento da sua carteira de clientes; é verdade também que a Arguida não pode negar que, em determinadas situações não tivesse havido um exponencial aumento de chamadas – mas "picos" de chamadas de clientes é uma situação que pode e deve ser considerada excecional, não permitindo retratar com fidelidade aquilo que é bom serviço corretamente prestado pela Arguida a este nível.

291. Os argumentos invocados pela Recorrente são improcedentes. Assim, em primeiro lugar, com exceção dos casos de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] quanto aos demais denunciantes/reclamantes ficou provado que não foram atendidos pela linha de atendimento comercial disponibilizada



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

provados que, pelo menos, durante o período referido a Arguida não disponibilizou um atendimento telefónico eficaz. Em consequência, conclui-se que a Recorrente, no período referido, não disponibilizou um atendimento telefónico eficaz quer no atendimento comercial do gás, quer no atendimento comercial da eletricidade.

293. Ficou também provado que, no referido período, a Arguida representou e quis não disponibilizar um atendimento telefónico eficaz no atendimento comercial dos serviços referidos, pelo que agiu com dolo direto (cf. artigo 14.º, n.º 1, do Código Penal, *ex vi* artigo 32.º, do RGCO, e artigo 4.º, do RSSE).
294. Quanto à culpa não ficou provado que a Arguida tenha agido com consciência da ilicitude da sua conduta. Contudo, a falta de consciência da ilicitude do facto só afasta a culpa se o erro lhe não for censurável (cf. artigo 9.º, n.º 1, do RGCO, *ex vi* artigo 4.º, do RSSE).
295. Segundo Figueiredo Dias, a “ligação do dolo do tipo a uma falta de consciência do ilícito e, portanto, a um erro da consciência ética, indicia a existência de uma culpa material e, na verdade, de uma culpa dolosa”¹¹. Contudo, “um tal valor indiciário pode ser invalidado se se lograr a comprovação de que, apesar daquela conexão, a atitude que fundamenta o facto é ainda determinada por pontos de vista de valor que a ordem jurídica reconhece e protege; de que, por outras palavras, apesar daquela conexão, no agente persistiu uma reta consciência ético-jurídica, fundada em uma atitude de fidelidade ou de correspondência a exigências ou pontos de vista de valor juridicamente reconhecidos”¹².

¹¹ Direito Penal, Parte Geral Tomo I, Coimbra Editora, 2007, p. 635.

¹² *Ibidem*.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

296. Por sua vez, Paulo Pinto de Albuquerque considera que estes ensinamentos não são aplicáveis ao ilícito de mera ordenação social, salientando e propondo, sobre a questão, o seguinte: como a “culpa contraordenacional strictu sensu não se identifica com a culpa penal, pois não tem o mesmo substrato axiológico, ligado à personalidade e à atitude interna do agente, antes se baseia numa “adscrição social de uma responsabilidade”¹³, a “censurabilidade da culpa do agente mede-se pela sua responsabilidade social pela evitação da conduta infratora e não pela sua atitude interna, ao invés do que sucede no âmbito do direito penal”¹⁴.
297. Quer adotando um critério, quer o outro, conclui-se que não é possível afastar a culpa da Recorrente pois não resulta dos factos provados que a falta de consciência da ilicitude se tenha devido a qualquer conflito de valores juridicamente reconhecido, antes sendo de concluir que se deveu apenas à valoração que a Arguida fez da sua própria conduta de acordo com o sentido que atribuiu à lei, que, no final, não se veio a revelar ser o sentido decisivo, sendo, por isso e também, exclusivamente responsável por tal valoração.
298. Não se verifica qualquer causa de exclusão da ilicitude ou da culpa, tendo ficado provado que a sua atuação foi livre.
299. Quanto ao número de contraordenações imputadas, aferido à luz dos parâmetros consagrados no artigo 30.º, n.º 1, do Código Penal, *ex vi* artigo 32.º, do RGCO e artigo 4.º, do RSSE, considera-se que a Recorrente apenas praticou uma contraordenação, existindo um concurso aparente, pois o número de atendimento comercial era o mesmo para o serviço de gás e para o serviço de eletricidade, não se inferindo dos factos provados que os

¹³ Paulo Pinto de Albuquerque, ob. cit., págs. 66 e 67.

¹⁴ Paulo Pinto de Albuquerque, ob. cit., pág. 67.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

procedimentos adotados tenham sido distintos em função do serviço, pelo que existe um único sentido autónomo de ilicitude.

300. A Recorrente, enquanto pessoa coletiva, é responsável pela prática da contraordenação por força do artigo 37.º, n.ºs 1 e 2, do RSSE, sendo a imputação dos factos à Arguida, na matéria de facto, a expressão da verificação dos fatores de conexão previstos no artigo 37.º, n.º 2, do RSSE.
301. Os dois Regulamentos foram, entretanto, revogados, pelo Regulamento n.º 629/2017, publicado no Diário da República n.º 243/2017, Série II de 2017-12-20, que é o atual Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (doravante "RQS-SE-GN").
302. O atual diploma prevê fórmulas similares àquelas que estavam consagradas nas normas imputadas à Recorrente, previstas nos diplomas revogados. Assim, neste sentido, estipula o artigo 46.º, n.º 1, alínea b), do diploma em vigor, que *os meios de atendimento obrigatórios incluem o atendimento telefónico, para os operadores de redes de distribuição e os comercializadores*. Por sua vez, o n.º 2, do mesmo preceito, preceitua que *os meios de atendimento disponibilizados por cada operador de rede, operador de infraestrutura ou comercializador devem permitir, no seu conjunto, um atendimento completo e eficaz*. Adicionalmente, o artigo 51.º, n.º 1, consagra que *os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados pelas entidades, ao longo do tempo, de modo a assegurar e manter um atendimento eficaz, devendo, para isso, ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas*. Por fim, o artigo 123.º, n.º 1, estipula que *a violação das disposições estabelecidas no Regulamento, incluindo o não pagamento tempestivo das compensações nele previstas, constitui contraordenação punível, nos termos do regime sancionatório do setor energético*.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

303. À luz destes normativos, o atual Regulamento continua a impor aos operadores o dever de disponibilizarem um sistema de atendimento telefónico comercial eficaz e pune a violação desse dever, em conjugação com o RSSE, como contraordenação.
304. Quanto ao sentido da fórmula *sistema de atendimento telefónico comercial eficaz* não há razões para se atribuir à mesma um sentido diverso daquele que se atribuiu aos normativos revogados. É certo que, atualmente, se alude ao dever de ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas. Contudo, esta alusão tem o sentido de impor que o prestador do serviço ou comercializador apure o volume de chamadas recebidas e tenha em consideração esse fator a fim de garantir que o sistema dê resposta ao universo de clientes.
305. Em consequência, há identidade típico-normativo entre os dois diplomas, pelo que não se verificou uma “despenalização” (em sentido amplo) das condutas imputadas.

SANÇÕES:

306. As contraordenações praticadas pela Recorrente são qualificadas pelo RSSE como contraordenações leves – cf. artigos 28.º, n.º 3, alínea j) e 29.º, n.º 3, alínea j), ambos em conjugação com o artigo 2.º, n.º 1, todos do RSSE.
307. Para estas contraordenações, o artigo 32.º, n.º 4, do RSSE, estipula o seguinte:
“No caso das contraordenações leves, a coima determinada nos termos do n.º 1 não pode exceder, para cada sujeito infrator, 2 % do respetivo volume de negócios realizado no exercício imediatamente anterior à decisão final condenatória proferida pela ERSE”.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

308. Alega a Recorrente que esta norma é violadora do princípio constitucional da igualdade, na medida em que para comportamentos iguais prevê molduras legais abstratas diferentes, sem qualquer fundamento, uma vez que a situação económica do infrator já é tida em consideração na medida da coima, e, para além disso, sujeita o infrator à "sorte" ou "azar" de ver a sua medida legal da coima diminuída ou aumentada, em função do ano de prolação da decisão pela ERSE. Conclui pela desaplicação da norma e, em consequência, pela inexistência de base legal para ser sancionada.
309. Vejamos.
310. Esta questão foi apreciada pelo Tribunal Constitucional na decisão sumária nº 216/2016 a propósito do artigo 69.º, n.º 2, da Lei da Concorrência, que é similar, no que importa para as dimensões em análise suscitadas pela Recorrente, ao artigo 32.º, n.º 4, do RSSE, e também aí a recorrente nesses autos alegava que *«a determinação da medida concreta da coima surj[e] completamente desligada ou desassociada do tipo de ilícito praticado, já que pode levar a que a empresas que tenham cometido o mesmo tipo de ilícito, durante o mesmo período de tempo e obtendo benefícios económicos idênticos, sejam aplicadas coimas completamente diferentes, em termos de valores absolutos, de tal como que num caso pode levar à total falência da empresa e noutro caso não»*. Perante estes argumentos, o Tribunal Constitucional entendeu que "a norma em causa, ao mandar atender ao volume de negócios do agente para efeitos de determinação do limite máximo da moldura abstrata da coima, assegura que é tida em conta a situação particular de cada empresa, o que faz com que nenhuma empresa seja penalizada em termos relativamente mais gravosos do que outra empresa. Não se vislumbra, de facto, como se pode colocar qualquer problema de tratamento desigual. O parâmetro invocado pela recorrente -



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

o princípio da igualdade - é inidóneo para apreciar, à luz da Constituição, a norma *sub judicio*".

311. É certo que o Tribunal Constitucional analisou a questão apenas a propósito do segmento relativo ao "volume de negócios" e não também quanto ao momento de determinação do volume de negócios e inclusive acrescentou à sua fundamentação referências extraídas do acórdão nº 353/2011. Contudo, os fundamentos supra exarados são igualmente aplicáveis à consideração do volume de negócios no ano anterior à decisão de condenação pela AdC, pois todos os infratores estão sujeitos ao mesmo critério. Não há razões para divergir deste entendimento.
312. Pelas razões expostas considera-se que o artigo 32.º, n.º 4, do RSSE não viola o princípio da igualdade.
313. Em consequência, as contraordenações praticadas pela Recorrente são punidas com coimas a fixar entre € 3,74 e € 1.936.591,04, que corresponde a 2% do volume de negócios da Arguida realizado no exercício imediatamente anterior à decisão final condenatória proferida pela ERSE. Tal resulta do disposto nos artigos 28.º, n.º 3, alínea j), 29.º, n.º 3, alínea j), e 43.º, n.º 4, todos do RSSE (que não sofreram alterações) e do artigo 17.º, n.ºs 1 e 2, do RGCO, *ex vi* artigo 4.º, do RSSE. Considera-se que é de aplicar a atenuação especial prevista nos artigos 9.º, n.º 2 e 18.º, n.º 3, ambos do RGCO, uma vez que as normas violadas se socorrem de um conceito indeterminado que, com todo o respeito por entendimento diverso, se considera suscitar dificuldades de interpretação. Consequentemente, a moldura legal abstrata a considerar é de € 1,87 a € 968.295,50.
314. Quanto ao montante da coima, não deve exceder a culpa da Arguida e dentro deste limite máximo deve satisfazer as exigências de prevenção



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

geral e especial reclamadas pelo caso. Para o efeito e nos termos do 32.º, n.º 1, da RSSE, deve considerar, entre outras, as seguintes circunstâncias: a) a duração da infração; b) o impacte da infração no cumprimento das atribuições da ERSE e do interesse geral dos setores regulados; c) os benefícios patrimoniais e não patrimoniais de que hajam beneficiado as entidades infratoras em consequência da infração; d) o grau de participação e a gravidade da conduta da entidade infratora; e) o comportamento do infrator na eliminação das práticas faltosas e na reparação dos prejuízos causados; f) a situação económica do visado pelo processo; g) os antecedentes contraordenacionais do visado pelo processo; h) a colaboração prestada à ERSE até ao termo do procedimento. Importa ainda salientar que o Tribunal pode aumentar a coima – cf. artigo 50.º, n.º 1, do RSSE.

315. Incidindo sobre o caso concreto considera-se que a gravidade dos factos não é despcienda, tendo em conta que a conduta se prolongou durante mais de um ano, afetou vários clientes e a Recorrente praticou os factos como autora material e única responsável. Quanto à culpa, não é significativa, pois a Arguida atuou sem consciência da ilicitude. Em contrapartida, também não é reduzida, porquanto a intensidade do dolo é elevada e agiu de forma voluntária, não tendo sido a sua atuação condicionada, de alguma forma, por qualquer fator alheio à sua vontade ou não controlável por si.
316. As exigências de prevenção geral positiva não são despciendas, considerando o número de pessoas atingidas e o potencial de afetação da sua conduta, face ao universo total de clientes que tem.
317. Por sua vez, as exigências de prevenção especial positiva também não são reduzidas, porquanto à conduta praticada estão associadas poupanças, o que tem um potencial motivador elevado e já tem antecedentes contraordenacionais, ainda que não da mesma natureza. Em contrapartida,



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

também não são muito elevadas, considerando que colaborou e introduziu melhorias no sistema de atendimento telefónico.

318. A situação económico-financeira da Recorrente é positiva.
319. Conjugando todos os fatores enunciados considera-se que se justifica uma coima mais próxima do limite mínimo, mas não coincidente, nem excessivamente próxima, concluindo-se que uma coima no montante de € 40.000 é proporcional à gravidade dos factos, é suportada pela culpa da Recorrente e é reclamada pelas exigências de prevenção referidas, sendo necessária, adequada e suficiente.
320. Justificam-se duas notas finais. Em primeiro lugar, a gravidade dos factos e a culpa da Arguida, não sendo diminutas, impõem a aplicação efetiva de uma coima, não havendo fundamento legal para a aplicação de uma admoestação. Em segundo lugar, nem o RSSE, nem o RGCO preveem a suspensão da execução da coima.

DISPOSITIVO:

321. Em face do exposto, julgo o recurso parcialmente procedente nos seguintes termos:

- I. Julgo improcedentes as questões prévias invocadas pela Recorrente;**
- II. Condono a Recorrente pela prática, a título doloso, de uma contraordenação pela violação do disposto nos artigos 22.º, n.º 1, 23.º, n.º 3, 25.º, n.º 1 do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 139-A/2013 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 16 de abril de 2013, sancionável pelo artigo 29.º, n.º 3, alínea j) do Regime Sancionatório do Setor Energético**



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

(RSSE), aprovado pela Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro, e pela violação do disposto nos artigos 31.º, n.º 1 e n.º 2 alínea d) do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, aprovado pelo Regulamento n.º 455/2013 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 29 de setembro de 2013 sancionável pelo artigo 28.º, n.º 3, alínea j) do RSSE, em concurso aparente, em uma coima no montante de quarenta mil euros (€ 40.000,00);

III. Absolvo a Recorrente quanto ao mais.

CUSTAS:

322. 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).
323. 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.
324. Neste âmbito, entende-se que a fixação da taxa de justiça em três e meia 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.



Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Santarém - Juízo Conc Reg Sup - Juiz 2

Recurso (Contraordenação)

325. **Em face do exposto, condena-se o Recorrente em custas, fixando-se a taxa de justiça em três e meia 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.**

326. Deposite.

D.s