

## Comunicado

### **ERSE aplica coima de 50 000 euros à Goldenergy por falhas no atendimento comercial e obriga à adoção de medidas corretivas**

**A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) decidiu aplicar ao comercializador Goldenergy uma coima de 50 000 euros por incumprimento dos níveis mínimos de atendimento comercial aos seus clientes e exige a adoção de medidas que visem assegurar um serviço de atendimento telefónico corretamente dimensionado.**

A **liberalização** do mercado retalhista de energia **permite aos consumidores de eletricidade e de gás natural escolher livremente o seu comercializador** e a estes diferenciarem a sua oferta comercial, de forma a melhor ajustar às necessidades dos consumidores.

Em todo o caso, **existem obrigações de prestação de informação e de atendimento** que os comercializadores devem respeitar e cumprir para com os seus clientes, constituindo um **nível mínimo de atuação** a ser verificado por todos os comercializadores, independentemente da sua natureza. Neste âmbito é especialmente relevante o acesso, pelos consumidores, a informação de caracterização e condições em que é efetuado o fornecimento de energia.

A ERSE efetua uma **monitorização contínua** da atividade do mercado retalhista, tanto de eletricidade, como de gás natural. Também no âmbito das suas competências, a ERSE aprecia **reclamações e denúncias** que lhe são dirigidas, relativamente a agentes que atuam em atividades no âmbito dos setores da eletricidade e do gás natural.

No decurso de 2015, a ERSE recebeu um conjunto de **reclamações de consumidores** relativamente ao **comercializador Goldenergy** que evidenciam a prestação do serviço de **atendimento comercial** a clientes em condições que os **impede de ver assegurado um nível mínimo** de acesso à informação que lhes diz respeito.

Por essa razão, e com base em situações concretas, a ERSE decidiu a **imposição de uma sanção ao comercializador Goldenergy**, motivada pelo não respeito de níveis mínimos de atendimento comercial aos seus clientes, nomeadamente os que constam do Regulamento da Qualidade de Serviço, o que prejudicou que nestes casos concretos os consumidores pudessem ver efetivado o direito à informação que está prevista no Regulamento de Relações Comerciais. O **valor da coima agora aplicado é de 50 000 euros** e está enquadrado na Lei que estabelece o **Regime Sancionatório do Setor da Energia**.

Em **acréscimo**, e porque importa **assegurar a resolução dos constrangimentos** detetados, a ERSE decidiu ainda a **adoção de uma medida específica para o comercializador Goldenergy**, a qual visa **assegurar um serviço de atendimento telefónico** por parte daquele comercializador **corretamente dimensionado**, que permita aos atuais e futuros clientes efetivar o direito à informação sobre o fornecimento que lhes é efetuado. Esta decisão prevê a existência de **obrigações de informação à ERSE** com periodicidade mensal, para que seja possível acompanhar a adoção das referidas medidas. O conjunto de obrigações termina quando houver a evidência que o nível de serviço do atendimento telefónico comercial do comercializador Goldenergy estiver em **níveis próximos do que é assegurado pelos comercializadores de último recurso**.

Complementarmente, e de modo a que se efetue uma **abordagem global e sistemática** das questões associadas ao atendimento comercial e nível de serviço prestado pelos comercializadores de eletricidade e de gás natural, a ERSE irá, no decorrer do primeiro semestre de 2016, lançar um processo de **revisão regulamentar do Regulamento da Qualidade de Serviço de cada um dos setores**, o qual incluirá a adoção de um **mecanismo que permita aos consumidores serem compensados** por níveis de atendimento do seu comercializador que não atinjam **padrões mínimos**, sem prejudicar a diferenciação de ofertas em mercado.

Aquando do processo de revisão regulamentar, será possível efetuar uma **discussão abrangente, participada e alargada a todos os interessados** sobre este tema em particular e outras questões da qualidade do serviço prestado aos consumidores de eletricidade e de gás natural.

**Lisboa, 12 de janeiro de 2016**