

# Comunicado

## ERSE multa PETROGAL em 200 mil euros

**Empresa colaborou, pagou compensação e abdicou de litigância judicial**

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos aplicou uma coima de 200 mil euros à Petrogal. Em causa está a prática de infrações relacionadas com gravação e conservação de chamadas telefónicas, não pagamento de compensação a uma cliente, prestação e divulgação de informações aos clientes, incorreta parametrização de elementos de faturação e não apresentação de resposta tempestiva a pedidos de informação formulados através dos centros telefónicos e livro de reclamações.

No âmbito do procedimento de transação, proposto pela empresa, ao abrigo do Regime Sancionatório do Setor Energético, com a confissão de factos, o reconhecimento da sua responsabilidade a título negligente, a sua colaboração, a correção efetiva das infrações e as compensações que a Petrogal já atribuiu aos clientes, o Conselho de Administração da ERSE aceitou a Proposta de Transação, tendo reduzido a coima inicial de 400 mil euros para 200 mil euros.

Destaca-se que, relativamente às gravações de chamadas que foram apagadas, a Petrogal assumiu o compromisso de resolver as reclamações a favor dos clientes quando não exista outro meio de prova em contrário, reconhecendo que tal compromisso é suscetível de ser utilizado na arbitragem de conflitos de consumo.

A abertura do processo de contraordenação ocorreu na sequência da comunicação por parte da Petrogal de um incidente, ocorrido em 2023, que levou à eliminação definitiva, por prestador de serviços externo, de todas as gravações de chamadas com mais de 30 dias no âmbito da relação contratual com clientes, tendo a ERSE encetado um conjunto de diligências adicionais para apuramento dos factos referentes ao incidente, bem como dos termos em que a Petrogal executava a sua obrigação regulamentar de conservação de chamadas gravadas por 3 anos.

Adicionalmente, a ERSE recebeu da Entidade Nacional para o Setor Energético E.P.E. (ENSE) denúncia de indícios da prática de infrações pela visada, recolhidos no âmbito de uma ação de fiscalização à atividade de comercializador de energia em regime de mercado, bem como um conjunto de folhas de livro de reclamação, exaradas em livros de reclamações da Petrogal, que não foram alegadamente enviadas, no prazo legalmente previsto, à entidade competente.

Por outro lado, uma ação de fiscalização da ERSE às faturas dos comercializadores de eletricidade para clientes em Baixa Tensão Normal (BTN), bem como reclamações de consumidores apresentadas contra a visada, permitiu recolher elementos que indiciavam a prática de infrações por parte da Petrogal.

[Aceda ao Processo n.º 16/2023](#)

Lisboa, 26 de agosto de 2025