

janeiro de 2021

# O dever de informação do comercializador de energia

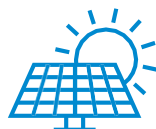
## Plano de Fiscalização Lei 5/2019



Mercado de  
Combustíveis



Energia  
Elétrica



Energias  
Renováveis



Gás Natural



Biocombustíveis



Reservas  
Petroliíferas

## INDICE

I - INTRODUÇÃO .....	3
II - CARACTERIZAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO DA ENSE, E. P. E. ....	3
I. A vertente preventiva .....	4
II. A vertente repressiva .....	4
III - COMPETÊNCIAS DA ENSE, E. P. E. ....	5
Competências atribuídas no âmbito do Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro: .....	5
IV - PLANO DE AÇÃO .....	6
VII - PLANO DE FISCALIZAÇÃO/2020.....	6

---

## I - INTRODUÇÃO

Com a publicação da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, foi estabelecido o regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor, sem prejuízo do disposto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, a qual cria no ordenamento jurídico nacional alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, na sua redação atual.

A Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, aplica -se aos comercializadores de energia no fornecimento e ou prestação de serviços aos consumidores de energia elétrica, gás natural, gases de petróleo liquefeito (GPL) e combustíveis derivados do petróleo, considerando-se consumidores as pessoas singulares ou coletivas a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos por comercializador de energia elétrica, gás natural, GPL e combustíveis derivados do petróleo.

Assim, o comercializador de energia tem o dever de informar o consumidor das condições em que o fornecimento e ou prestação de serviços é realizada, e prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias, de forma clara e completa, tendo o direito ao recebimento do preço pelo fornecimento e ou prestação de serviços aos consumidores de energia elétrica, gás natural, GPL e combustíveis derivados do petróleo, o qual se rege pelo disposto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual.

## II – CARACTERIZAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO DA ENSE, E. P. E.

Os atos de inspeções/fiscalização levados a efeito pela ENSE E.P.E. traduzem-se na prática de atos de conteúdo verificativo, e exprimem o exercício de um poder público executivo de conhecimento, de comprovação e de fiscalização ou controlo, que têm como finalidade adquirir conhecimento e elementos de uma determinada realidade ou verificar a adequação de um comportamento ao ordenamento jurídico no âmbito das competências estatutárias e legais desta entidade pública empresarial.

A dinâmica destes atos serve na maioria das vezes para restaurar a legalidade (num fenómeno de autotutela), ou para impedir a produção ou continuação da produção de um dano (sendo que neste último caso estamos perante uma intervenção de carácter cautelar).

---

Esta competência de inspeção/fiscalização obedece a regras próprias, que correspondem a vários níveis de intervenção desta entidade pública no âmbito das competências estatutárias e legais, a saber:

**1º nível:** procedimentos de verificação e inspeção têm em vista uma atividade material de obtenção de informação (pedidos de documentos ou sua obtenção), podendo corresponder à fase instrutória de um procedimento mais vasto.

**2º nível:** redação das conclusões dos atos cognitivos praticados no nível primário, que podem redundar em recomendações e mesmo ordens ou determinações às entidades alvo da inspeção/fiscalização.

**3º nível:** averiguação de ilícitos detetados na primeira fase e de procura de prova (em rigor, estaremos já perante uma atividade de investigação de cariz administrativo).

No âmbito da fiscalização do disposto na Lei nº 5/2019, de 11 de janeiro, e uma vez que está em causa o cumprimento do dever de informação por parte dos comercializadores de energia (eletricidades, gás natural e derivados do petróleo), o sinalizado diploma legal assume uma clara vertente de proteção do direito de informação aos consumidores, o que implica, por parte da ENSE E.P.E., duas vertentes do ponto de vista da fiscalização:

## I. A vertente preventiva

- i. Sessões de esclarecimento junto dos consumidores e respetivas associações;
- ii. Apoio aos comercializadores, através da divulgação dos procedimentos de fiscalização, que inclui a divulgação do presente plano de fiscalização;
- iii. Divulgação das conclusões das ações de fiscalização levadas a efeito pela ENSE E.P.E.;
- iv. Divulgar as penalizações aplicadas em sede de cumprimento do regime sancionatório aprovado pela Lei nº 5/2019, de 11 de janeiro

## II. A vertente repressiva

- i. Considerando que alguma da legislação aplicável ao setor da energia, contém normas de cariz sancionatório, isto significa que a entidade fiscalizadora (ENSE, E. P. E.), está legalmente vinculada a intervir nestas matérias, procedendo à sua correta fiscalização e, em caso de infração, proceder ao registo, autuação do auto de notícia por infração contraordenacional.
  - ii. No entanto, e independentemente do sobredito, a vertente repressiva será sempre uma última opção, optando a ENSE, E. P. E. sempre pela vertente preventiva conforme sinalizado no ponto anterior, deste modo, em 2021 esta entidade pública continuará a exercer as respetivas obrigações legais, organizando operações de fiscalização dedicadas a verificar o cumprimento
-

das normas legalmente estabelecidas, na convicção que só o correto cumprimento dos normativos legais, por parte de todos os operadores de mercado, garante a existência de uma salutar concorrência em toda a fileira do mercado da energia.

### III – COMPETÊNCIAS DA ENSE, E. P. E.

#### Competências atribuídas no âmbito do Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro:

Sem prejuízo das competências atribuídas por lei a outras entidades, compete à **Entidade Nacional para o Setor Energético, E. P. E.** (*adiante designada somente por ENSE, E. P. E.*), entidade fiscalizadora especializada para o setor energético, pela aplicação do Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto, a fiscalização do cumprimento das disposições constantes na Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, sem prejuízo das competências próprias da ERSE.

A **Unidade de Controlo e Prevenção (UCP)**, definida na alínea b), do ponto 1, do Artigo 19.º-A, do Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto), é a Unidade da ENSE responsável pela fiscalização das disposições previstas na Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro.

Aspetos a fiscalizar no âmbito desta lei:

- 1) Elementos obrigatórios da fatura periódica da eletricidade constantes do artigo 8º - a violação desta disposição legal constitui contraordenação grave;
  - 2) Elementos obrigatórios da fatura periódica de gás natural constantes do artigo 9º - a violação desta disposição legal constitui contraordenação grave;
  - 3) Obrigatoriedade dos comercializadores de eletricidade e gás natural de informação anual aos consumidores nos termos previstos do artigo 11º - a violação desta disposição legal constitui contraordenação grave, ou leve, em caso de atraso até 60 dias;
  - 4) Obrigações de informação dos **comercializadores de GPL e combustíveis derivados de petróleo**, que constituem contraordenação leve (podendo ser grave ou muito grave em caso de reincidência nos termos do nº2 do artigo 17º), nomeadamente:
    - a) Afixação da informação em local visível nos estabelecimentos comerciais e emissão de fatura detalhada (artigo 13º);
    - b) Regras da afixação (artigo 14º sujeita a regulamentação da ERSE);
    - c) Publicitação na internet (artigo 15º);
    - d) Elementos obrigatórios da fatura detalhada constantes no artigo 16º;
-

## IV - PLANO DE AÇÃO

### 1) Atuação reativa

Todos os aspetos a fiscalizar referentes à fatura, referidos nos pontos 1), 2) e alínea d) do ponto 4) do capítulo anterior, dependem em primeira linha da apresentação de queixas ou denúncias dos consumidores, sem prejuízo de poder solicitar aos comercializadores o modelo de fatura utilizado;

A obrigação de informação anual pelos comercializadores de eletricidade e gás natural embora dependa, de igual modo, numa primeira análise de queixa ou denúncia dos consumidores, poderá ser fiscalizado solicitando prova do envio da informação aos comercializadores.

### 2) Atuação pró-ativa

Os aspetos referidos nas alíneas a), b) e c) do ponto 4) do capítulo anterior, podem ser objeto de uma fiscalização pró-ativa.

Porém, as regras para a afixação da informação nos estabelecimentos, de acordo com o artigo 14º, implicam a prévia definição por banda do regulador setorial, por forma a permitir o cumprimento do disposto no artigo 25º da lei aqui em análise, para todos os operadores de mercado abrangidos.

## VII – PLANO DE FISCALIZAÇÃO

Dado o elevado número de operadores envolvidos e o tipo de matérias em causa, é preocupação constante da ENSE/UCP efetuar uma judiciosa seleção dos operadores a fiscalizar e, que essa seleção abarque uma relevância e representatividade a nível regional e nacional.

### I - GPL e Combustíveis derivados do Petróleo:

Proceder à fiscalização dos vários tipos de instalações dos operadores de comercialização de GPL e combustíveis derivados do petróleo, nomeadamente:

- a) Postos de Abastecimento de combustível: Elementos constantes na “fatura detalhada”, nos termos art.º 16.º;
- b) Postos de venda de garrafas de GPL: Elementos constantes na “fatura detalhada”, nos termos art.º 16.º;

Estas obrigações legais serão analisadas durante os atos de fiscalização às instalações, bem como no decurso de outro tipo de ações da competência da ENSE, nomeadamente: Reclamações e Denúncias.

---

As faturas do GPL e dos combustíveis derivados do petróleo a apresentar pelos comercializadores dos postos de abastecimento aos consumidores devem conter os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores totais e desagregados faturados, designadamente os seguintes:

- a) Taxas discriminadas;
- b) Impostos discriminados;
- c) Quantidade e preço da incorporação de biocombustíveis.

A fatura deve discriminar as fontes de energia primária utilizadas e as emissões de CO (índice 2) e outros gases com efeito de estufa a que corresponde o consumo da fatura.

Os comercializadores devem incluir na fatura informação relativa aos meios e formas de resolução judicial e extrajudicial de conflitos disponíveis, incluindo a identificação das entidades competentes e o prazo para este efeito.

O cumprimento destas disposições não pode implicar um acréscimo do valor da fatura.

## II - Gás Natural:

Fiscalizar os requisitos aplicáveis aos comercializadores de gás natural no fornecimento e ou prestação de serviços aos consumidores, nomeadamente:

- a) Elementos constantes na “fatura periódica de gás natural”, nos termos art.º 9.º;
- b) Elementos constantes na “Informação anual”, nos termos do art.11.º;
- c) Elementos constantes da “Tarifa Social”, nos termos do art.12.º:
  - i - Valor do desconto;

As obrigações legais serão analisadas durante os atos de fiscalização da ENSE, através da análise documental nas instalações das respetivas empresas comercializadoras:

- a) Análise de reclamações relativas a erros de faturação recebidos da ENSE, EPE.
- b) Fiscalizações às entidades comercializadoras de gás natural, nomeadamente aos sistemas de faturação aos clientes.

As faturas do Gás Natural a apresentar pelos comercializadores aos consumidores devem conter os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores totais e desagregados faturados, designadamente os seguintes:

- a) Taxas discriminadas;
- b) Impostos discriminados;
- c) Quantidade e preço da incorporação de biocombustíveis.

A fatura deve discriminar as fontes de energia primária utilizadas e as emissões de CO (índice 2) e outros gases com efeito de estufa a que corresponde o consumo da fatura.

Os comercializadores devem incluir na fatura informação relativa aos meios e formas de resolução judicial e extrajudicial de conflitos disponíveis, incluindo a identificação das entidades competentes e o prazo para este efeito.

O cumprimento destas disposições não pode implicar um acréscimo do valor da fatura.

---

### III - Eletricidade:

Fiscalizar os requisitos aplicáveis aos comercializadores de energia elétricas no fornecimento e ou prestação de serviços aos consumidores, sejam eles as pessoas singulares ou coletivas a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos por comercializador de energia elétrica, nos termos da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, nomeadamente:

- a) Elementos constantes na “fatura periódica de eletricidade”, nos termos art.º 8.º;
- b) Elementos constantes na “Informação anual”, nos termos do art.11.º;

As obrigações legais serão analisadas durante os atos de fiscalização às instalações elétricas, bem como outro tipo de ações da competência da ENSE, nomeadamente:

- a) Análise de reclamações relativas a erros de faturação recebidos da ENSE, EPE.
- b) Fiscalizações às entidades comercializadoras de energia elétrica, nomeadamente aos sistemas de faturação de energia aos clientes de energia elétrica.
- c) Fiscalização a Cedência de energia e faturação indevida.

As faturas de Eletricidade a apresentar pelos comercializadores aos consumidores devem conter os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores totais e desagregados faturados, designadamente os seguintes:

- a) Taxas discriminadas;
- b) Impostos discriminados;
- c) Quantidade e preço da incorporação de biocombustíveis.

A fatura deve discriminar as fontes de energia primária utilizadas e as emissões de CO (índice 2) e outros gases com efeito de estufa a que corresponde o consumo da fatura.

Os comercializadores devem incluir na fatura informação relativa aos meios e formas de resolução judicial e extrajudicial de conflitos disponíveis, incluindo a identificação das entidades competentes e o prazo para este efeito.

O cumprimento destas disposições não pode implicar um acréscimo do valor da fatura.

### IV – Da Violação do dever de informação:

A violação das regras relativas ao dever de informação previstas no presente capítulo constitui uma contraordenação leve.

Em caso de reincidência, a violação prevista no número anterior constitui:

- a) Até três vezes, uma contraordenação grave;
- b) A partir da quarta vez, uma contraordenação muito grave.

Em caso de violação das regras, está-se perante uma contraordenação. Considera-se que a violação do dever de informação na mesma fatura, mesmo abrangendo vários elementos, não pode conduzir à conclusão jurídica de que existiu uma pluralidade de infrações como resultado da conduta ilícita.

Nestes termos, os Inspectores da UCP, em termos de atuação, aquando da elaboração dos Autos de Notícia, imputam, em sede de punição, a prática de uma só contraordenação por violação do dever de informação, sem prejuízo de, na previsão da mesma, se referirem todos os números e alíneas violados no artigo 16.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, tal como resultem dos factos constatados e narrados.

---