EDP Comercial alterou cartas aos clientes em novembro após notificação do regulador

4 de Janeiro, 2018

A EDP Comercial alterou em novembro duas expressões contidas em cartas enviadas aos consumidores, na sequência de uma notificação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), anunciou ontem à agência Lusa fonte oficial da EDP.

“A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) notificou a EDP Comercial relativamente a duas expressões incluídas nas cartas, que foram imediatamente alteradas aquando da comunicação do regulador, já em novembro de 2017. As mudanças exigidas não alteram o conteúdo das cartas em causa”, disse a mesma fonte numa declaração escrita.

Na mesma declaração é referido que “as cartas em referência são enviadas aos clientes que cessam contrato com a EDP Comercial com o objetivo de os informar da cessação desse contrato”.

A EDP afirma tratar-se de “uma prática absolutamente comum no mercado liberalizado de energia ibérico” e acrescenta que começou a enviar as cartas em 2015.

“Assim, desde esta data, que os clientes são devidamente informados, de forma clara, da cessação do seu contrato, sendo dada a oportunidade de contactarem a EDP Comercial para mais esclarecimentos”, acrescentou a fonte oficial da EDP.

A ERSE aplicou uma medida cautelar à EDP Comercial, fornecedor de energia em mercado livre, que obriga à cessação imediata da utilização de expressões suscetíveis de induzir em erro em cartas enviadas aos consumidores.

Em comunicado hoje emitido, o regulador da energia explica que em causa está a designação genérica de “EDP”, devendo ser sempre inequivocamente utilizada a identidade própria (designação comercial) do remetente da carta – EDP Comercial – enquanto comercializador em mercado.

Nas referidas cartas aos consumidores há ainda menção à ausência de custos de mudança para a EDP Comercial – “voltar para a EDP é fácil e não tem custos” - , o que “induz e é entendível como uma vantagem da EDP Comercial, quando tal corresponde a um direito dos consumidores na mudança para todo e qualquer comercializador”, afirma a ERSE.

Nas cartas é também referido que a mudança para a EDP Comercial não implica a “interrupção do fornecimento de energia”, o que suscita “um receio injustificado e infundado relativamente à continuidade da prestação de um serviço público essencial, entendível, além disso, como uma vantagem inerente

à EDP Comercial, quando tal corresponde a um direito dos consumidores”, segundo o regulador.

De acordo com a ERSE, a medida cautelar aplicada em meados de novembro, que agora transitou em julgado, implica a cessação imediata da inserção destas referências nas “cartas de despedida” (‘goodbye letters’) que, com propósitos comerciais, são enviadas a consumidores que optaram pela mudança de comercializador.

A medida cautelar vigora até que seja proferida decisão final pela ERSE no âmbito do processo de contraordenação que foi instaurado à EDP Comercial, adiantou à Lusa fonte oficial do regulador, referindo que “as medidas cautelares têm natureza preventiva, visando impedir práticas suscetíveis de causar prejuízos aos consumidores”.