

Vários clientes da EDA sentem-se lesados com contas acima dos 100 e dos 200 euros sem se ter em conta a prescrição de dívidas

Vários clientes da Empresa de Electricidade dos Açores têm feito chegar à redacção do jornal 'Correio dos Açores' as suas reclamações e protestos por a empresa estar a apresentar contas da electricidade acima dos 100 e dos 200 euros quando, mensalmente, pagam muito menos do que os valores apresentados. Um dos clientes que fez ouvir a sua voz e manifestou-se indignada com a EDA foi Paula Cabral que, num texto enviado ao 'Correio dos Açores', manifesta desagrado até pela atitude da funcionária que a atendeu nas instalações da empresa. O texto que Paula Cabral fez chegar à redacção do 'Correio dos Açores' é do seguinte teor:

"Esta semana, depois de já ter lido nas redes sociais inúmeras queixas acerca de contas exorbitantes de electricidade, eis que chegou a minha vez de abrir o envelope contemplado, que passei a abrir a medo. Uma fatura de 216 euros de consumo de electricidade é um rombo em qualquer orçamento familiar e não se recebe de ânimo leve. Na discriminação, períodos de consumo relativos ao ano de 2019 endossavam a conta, desde o mês de outubro.

A caminho da EDA para reclamar, acabei por falar com uma pessoa amiga que comigo partilhou o mesmo problema, ainda mais grave. A sua fatura era de mais de 470 euros, recebida como um duro golpe durante o confinamento. Estando o casal em casa de layoff, foi-lhes proposto um plano de pagamento para seis meses... Alertada para o facto de a EDA estar a cobrar acertos do ano anterior, ficou à espera de saber o desfecho da minha reclamação.

Já no balcão da EDA, a indignação foi tão inflacionada como a fatura que fui reclamar. Invoquei a lei da prescrição das dívidas de mais de seis meses que se aplica a serviços essenciais, como é o caso do fornecimento de energia elétrica, e depreendo claramente que as funcionárias conhecem a lei, mas que a omitem, contornando a questão com perguntas para consumo de papalvas, como "tem arca frigorífica? Tem algum eletrodoméstico avariado?" ou ainda recomendações como "tenha em atenção que no período de confinamento, não houve leituras..." A revolta cresce com a percepção de que é com o desconhecimento da lei por parte dos consumidores que a empresa conta para embolsar créditos antigos que não cobra na dívida altura, o que, por razões de organização e da exclusiva responsabilidade da empresa, não pode legitimar a oneração de custos atrasados atribuídos aos clientes de forma agravada e tão inesperada.

A pergunta imediata que se coloca é: como é possível que uma empresa com responsabilidades sociais assuma práticas deste género? A resposta veio pronta da funcionária da recepção: "Não é ilegal cobrar a dívida, agora as pessoas é que têm de conhecer a lei e reclamar!" Riposte com a pergunta que o momento requeria: "E

REGISTOS DO CONTADOR	CONTADOR NÚMERO	TIPO DE LEIT/CONSUMO	DATA	LEITURA ANTERIOR	DATA ACTUAL	LEITURAS (X)	ANTERIOR NO PERÍODO
En. act. vazio	9085535240	EMPRESA	19-10-01	4819	20-06-09	5838	1019 1,00 706 1019
En. act. ponta	9085535240	EMPRESA	19-10-01	2922	20-06-09	3565	643 1,00 504 643
En. act. cheias	9085535240	EMPRESA	19-10-01	6649	20-06-09	8152	1503 1,00 1106 1503
En. act. vazio		ESTIMADO	20-06-10		20-07-07		93
En. act. ponta		ESTIMADO	20-06-10		20-07-07		59
En. act. cheias		ESTIMADO	20-06-10		20-07-07		141

FACTURA N.º 10028964921 (€)	DATA INÍCIO	DATA FIM	QUANTIDADE	PREÇO	VALOR	IVA (%)
Potência Contratada (6,9 kVA)	20-06-06	20-07-07	32	0,3137		
P. Contratada-T. Acesso Redes (1)	20-06-06	20-07-07	32	0,2959	9,47	18
P. Contratada-T. Comercial. (2)					0,56	18
En. act. vazio (medida)	19-10-02	19-12-31	367	0,1000	36,70	18
En. act. vazio (medida)	20-01-01	20-04-06	393	0,0989	38,87	18
En. act. vazio (medida)	20-04-07	20-06-09	259	0,0934	24,19	18
En. act. ponta (medida)	19-10-02	19-12-31	232	0,2237	51,90	18
En. act. ponta (medida)	20-01-01	20-04-06	247	0,2264	55,92	18
En. act. ponta (medida)	20-04-07	20-06-09	164	0,2206	36,18	18
En. act. cheias (medida)	19-10-02	19-12-31	542	0,1651	89,48	18
En. act. cheias (medida)	20-01-01	20-04-06	579	0,1630	94,38	18
En. act. cheias (medida)	20-04-07	20-06-09	382	0,1573	60,09	18
En. act. vazio (já facturada)	19-10-02	20-06-05	-706		-69,18	18
En. act. ponta (já facturada)	19-10-02	20-06-05	-504		-112,90	18
En. act. cheias (já facturada)	19-10-02	20-06-05	-1106		-179,64	18
En. act. vazio (estimada)	20-06-10	20-07-07	93	0,0934	8,69	18
En. act. ponta (estimada)	20-06-10	20-07-07	59	0,2206	13,02	18
En. act. cheias (estimada)	20-06-10	20-07-07	141	0,1573	22,18	18
Taxa de Exploração Doméstico			1	0,0700	0,07	18
Imposto E. Consumo (já facturado)	19-10-02	20-06-05			-2,32	18
Imposto Especial Consumo	19-10-02	20-07-07	3458	0,0010	3,46	18
IVA (18 % * 181,12)					32,60	

(*) Valor inclui os custos de acesso às redes, no valor de € 99,16. (**) Valor em débito € 213,72
Neste valor estão incluídos os Custos de Interesse Económico

Os valores sublinhados são montantes ferentes a 2019 e que, segundo Paula Cabral, apesar de já terem prescrito, continuam a ser contabilizados



Paula Cabral manifesta-se indignada

vocês não têm o dever de esclarecer o consumidor?" A resposta, em jeito de pergunta retórica, veio categórica: "A senhora acha que vamos dizer alguma coisa contra a empresa que nos dá de comer todos os meses?!"

Escuso de fazer mais juízos de valor ou concluir acerca das implicações éticas deste diálogo. É bem esclarecedor quanto à cultura empresarial praticada e da pedagogia que fazem com os funcionários. De resto, é esta a histórica desculpa que enriquece tribunais onde se decidiu o envolvimento de funcionários zelosos e obedientes de regimes que cometeram atrocidades contra a humanidade.

A verdade é que, depois disso, partilhei na

minha página pessoal do facebook um alerta para quem estivesse a passar por situações semelhantes e acabei por descobrir que são imensas as histórias que me dispense de rotular, inclusivamente de pessoas que desconheço e que me contactaram para partilharem o mesmo dolo a que têm sido sujeitas, constatando-se que há inúmeros consumidores lesados por esta empresa (ironicamente) pública.

Confirmei igualmente que o voo rasgado de um açoriano já não é o mesmo. Tristemente andam a cortar-nos as asas, mas o silêncio capitulador não pode permanecer debaixo deste céu. Que as luzes da EDA nos iluminem (ou será eliminem?)..."

Esclarecimento da Empresa de Electricidade dos Açores

Na sequência do pedido de esclarecimento do jornal Correio dos Açores, cumpre-nos informar:

1. O cliente em questão possui o contador de energia elétrica no interior da moradia, sendo necessária autorização para acesso ao mesmo para a recolha de leitura.

No dia 7 de janeiro de 2020, um leitor deslocou-se a casa do cliente e, na impossibilidade de recolha de leitura, deixou um aviso.

No mês de fevereiro foi enviado um e-mail ao cliente a solicitar o envio de leitura. Tal não aconteceu;

2. De acordo com o Regulamento das Relações Comerciais, Artigo 75º, a EDA podia ter procedido ao corte no fornecimento de energia elétrica ao cliente por impossibilidade de acordar data para leitura e por impedimento de acesso ao contador. No entanto, a EDA suspendeu todos os cortes de fornecimento de

energia a partir de 1 de março de 2020, como medida de apoio às famílias e empresas açorianas no âmbito da pandemia COVID-19;

3. Finalmente, no dia 9 de junho de 2020, um leitor conseguiu ter acesso ao contador do cliente e registar a respetiva a leitura;

4. A EDA apenas fatura energia elétrica consumida, com base em leituras reais ou estimadas;

5. O cliente pode solicitar à empresa um

plano de pagamentos faseado, sem juros, de 6 a 12 prestações, conforme e-mail que foi enviado em julho de 2020;

6. A EDA tem vários canais disponíveis para a comunicação mensal de leituras do contador, para evitar as estimativas, nomeadamente o Call Center (800 20 25 25), e a app EDAOnline (para dispositivos móveis), que são muito úteis para os clientes que possuem os contadores no interior da casa.