

ESTACIONAMENTO. SERVIÇO DE BLOQUEADOS NÃO RESPONDE

# SETE DIAS A LIGAR À EMEL E...

Cheguei a estar 1 hora e 59 minutos em espera e a telefonar 14 vezes seguidas em 10 minutos. Durante uma semana, nunca atenderam – mas puseram o Moby na minha vida. Por Ana Taborda

**A** primeira vez que pousei o auscultador na secretária para ir beber um café ainda foi a medo. Durante os 32 passos que me separam do corredor e da máquina (sim, tive tempo de os contar várias vezes; até à casa de banho, outro percurso que fiz muito, são mais 18), alguém da EMEL podia pegar no telefone e ficar a falar sozinho. Não aconteceu. E não aconteceu durante 1 hora e 59 minutos, o tempo que durou o meu primeiro telefonema para a linha de veículos bloqueados – podia ter sido mais, não fosse a chamada ter caído às 20h09. Pelo meio houve uma longa reunião na revista (não fui), a apresentação do livro de duas colegas (também não fui) e vários textos para ler (desses não escapei); a ingenuidade de principiante fez-me adiar pelo menos cinco chamadas de telemóvel, mas não resistiu ao impulso dos fones e a uma mensagem que chegou no Facebook, uma experiência mais controlada, portanto. “Olha a tal banda de que vos falei, a Sabaton. Isto são eles a cantar uma música contra os nazis, num concerto ao vivo na Polónia”, dizia o meu irmão.

Foi o único momento em que deixei de ouvir o Moby – até porque, ao som do metal agressivo dos Sabaton, era impossível. Moby, o único músico com que a EMEL tenta entreter clientes desesperados, e que me fez ouvir vários comentários desagradáveis, ao estilo “esta música vai-me enlouquecer”, “vou matar o Moby”, “olha que o homem já se reformou e andava nos alcoólicos anónimos” (parece que sim, li entretanto no *The Guardian*, num artigo em que o músico, fotografado de roupão, confessa que saiu muitas vezes para beber uns copos e



Desta vez, o carro bloqueado não era meu – foi encontrado em 5 minutos, em Lisboa

## ...NINGUÉM ATENDEU

acordou “às 8h da manhã com sacos de droga e estranhos em casa”, depois de “beber 15 bebidas e de ter sexo com completos estranhos”. “Moby?”, ouvi ainda. Nem todos se lembram dele. E nem todos se querem lembrar. “Podes baixar isso um bocadinho?” Nem sequer está em alta voz, mas vá, posso.

A ideia de tentar falar com a EMEL não era nova. Há largos meses, quando empreendedores, startups e outros magos da tecnologia invadiram Lisboa e a Web Summit, andei por lá vários dias. Num dos mais difíceis, o carro ficou sem parquímetro todas as horas em que o devia ter tido – e foram muitas. Quando o fui buscar estava, claro, bloqueadíssimo,

### O SMS

O 3838 é o primeiro passo para saber se tem o carro rebocado – e este funciona bem

**A PRIMEIRA VEZ QUE TENTEI LIGAR A CHAMADA CAIU DUAS HORAS DEPOIS**

exactamente como eu esperava. O que eu não esperava é que demorassem mais de duas longas horas a libertá-lo, “ah, isto hoje há muita gente bloqueada”. Nem que durante todo esse tempo ninguém atendesse o telefone para eu poder vociferar contra a demora. E se ligar várias vezes durante uma semana para ver se é sempre assim? Só me voltei a lembrar disto quando, já este mês, Carnide se rebelou e arrancou os 12 parquímetros que a EMEL colocou na zona.

### Inaugurar o momento EMEL

O site da empresa que gere mais de 200 mil lugares de estacionamento em Lisboa tem um separador daqueles fofinhos, que diz Fale Con-





nosco e inclui vários contactos. Sábado, dia 8, tento ligar-lhes outra vez, enquanto leio os jornais na praia e tomo os primeiros banhos de mar – o telemóvel (adeus ingenuidade) ficaria largos minutos em alta voz dentro de um cesto, em convívio próximo com protectores solares e raquetes. A primeira resposta é automática: “Bem-vindo ao sistema de pedidos de desbloqueamento da EMEL. Se deseja efectuar o pedido de desbloqueamento de uma viatura, prima 1, se pretende informações sobre viaturas removidas, prima 2.”

Desta vez, e apesar de não ter uma viatura removida, tentei carregar no 1 (no famoso dia Web Summit tentei o 1 e o 2, várias vezes – e nada). Nova mensagem automática: “Introduza o número de aviso inscrito no canto inferior direito do autocolante amarelo colocado na janela da sua viatura.” Carreguei por engano numa tecla – uma única tecla – e o sistema reconheceu uma matrícula. A sério? Durante a semana seguinte tentei várias vezes perceber se este erro se repetia: não aconteceu. Pelo menos isso.

Segunda-feira, dia 10. “Vou inaugurar o momento EMEL, sim?” Que bom, diz a minha colega do lado, “já estava com saudades de ouvir o Moby”. São 11h40 e uma *app* colada ao telefone da empresa diz-nos que o *hit* preferido da EMEL é *Porcelain*. Desta vez, a gravação automática volta a falar comigo ao fim de 16 minutos e 59 segundos. Repete: “Se deseja efectuar o pedido de desbloqueamento...” Primo 2 e o Moby até se cala, mas só desligo o telefone 24 minutos e 55 segundos depois – parece que me habituei a ter o telefone pousado em cima da mesa, com ou sem banda sonora.

Ligo de novo. Mais 35 minutos e 13 segundos, agora sem interrupções musicais, só a minha, para comer qualquer coisa rápida. Terça-feira, 16h49, tento outro número, desta vez o do parque de veículos removidos, também disponível em Fale Connosco, mas na verdade ninguém fala. A chamada cai ao sétimo toque. Será que é sempre assim? Foi. Em 10 minutos consegui telefonar 14 vezes para a EMEL – a

## Mudar o disco

**Cansámo-nos de ouvir Moby. E se fosse antes assim, EMEL?**

**Beethoven** As 9 sinfonias demoram **5 horas e 40 minutos**.

Dariam, portanto, para ouvir música sem repetir os temas.

**Espera** Uma *playlist* temática com clássicos como **Waiting for the Miracle** (Leonard Cohen), *She's waiting* (Eric Clapton) ou *Tired of Waiting for You* (The Kinks).

**Anti-stress** Acalme os clientes com **músicas relaxantes** identificadas por estudos científicos – *Strawberry Swing* (Coldplay), por exemplo,



chamada caiu sempre ao sétimo toque. Ainda era cedo, por isso voltei ao número normal, mais uma hora e 12 minutos à espera, tempo em que ouvi 21 vezes *Porcelain* (a música dura 3 minutos e 40 segundos). Desta vez, aproveitei o tempo para ir ao Portal da Queixa, onde a EMEL tem 173 reclamações, 9 delas resolvidas, e uma taxa de resposta de 0,9%. Encontro um cliente com o mesmo problema que eu: “Liguei para o número de assistência, estive largos minutos à espera depois de bastantes tentativas de ligação, inclusive para linhas diferentes e não me atendem a chamada.” Como eu o compreendo, agora mais calma, porque o bloqueamento é só uma ficção.

A linha de veículos bloqueados funciona – alegadamente – todos os dias, segunda a sexta das 8h às 24h, sábados e domingos entre as 9h e as 18h. Também tentei à noite, claro, até para repetir a experiência que já me deixou horas na rua enquanto outros jantavam. Vamos lá EMEL, 9 da noite, há alguém aí? Parece que não. E há alguém em algum momento do dia? Perguntámos à EMEL, mas...

...NÃO TEMOS RESPOSTA