

Carros elétricos: Postos de carregamento indisponíveis deixam consumidores portugueses indignados

**Desde o início do ano que o Portal da Queixa já registou 22 reclamações dirigidas à Mobi.e.
Um aumento significativo em relação ao ano anterior.**

A ideia de ter um carro elétrico foi bem acolhida pelos portugueses. Dados da European Alternative Fuels, uma entidade oficial da Comissão Europeia, revelam que, em Portugal, foram vendidos 1793 veículos elétricos em 2017, mais do dobro dos vendidos em 2016. A mesma fonte afirma que só nos dois primeiros meses deste ano, mais de 400 carros elétricos já foram vendidos.

Preocupações com o ambiente podem influenciar a compra deste tipo de veículos, mas a verdade é que as medidas do Governo também acabam por ajudar. Em Portugal, os primeiros mil compradores de veículos elétricos recebem um cheque de 2250€, os condutores de carros elétricos estão isentos de imposto sobre o veículo e de imposto único de circulação (IUC) e os postos de abastecimento elétrico são gratuitos.

Ora é precisamente neste último benefício que os problemas começaram a surgir. A Mobi.e, empresa de mobilidade elétrica responsável pelos postos de abastecimentos, tem sido alvo de várias reclamações desde o início do ano. Existem diversos postos de carregamento espalhados por todo o país, mas a grande maioria encontra-se **fora de serviço**.

Cerca de 22 reclamações à Mobi.e desde o início de 2018

Em relação a anos anteriores, em que a média de reclamações à empresa de mobilidade elétrica no **PORTAL DA QUEIXA** era reduzida (entre 3 a 9 reclamações), o início deste ano tem marcado a diferença.

O número de consumidores de carros elétricos tem aumentado em Portugal, mas os problemas associados a esta nova tecnologia também. **A maioria das reclamações que chegam ao Portal da Queixa prendem-se com o facto de os postos de abastecimento não estarem a funcionar devidamente, um problema que se estende de norte a sul do país:**

“(…) Verifiquei, no entanto, que neste mês a tomada deixou de funcionar de vez e entrei mais 3 vezes em contacto com o call center, em 07/02/2018, 09/02/2018 e 15/02/2018 (hoje) para reclamar desta avaria. Na chamada telefónica de hoje não só não me sabem informar sobre se a tomada já foi reparada como não me souberam dizer qual a perspectiva da data de reparação. (...)” - Margarida Balula (Porto)

“(…) Há mais de 2 anos que todos os postos de carregamento de veículos eléctrico da cidade de Beja estão fora de serviço. Há cerca de 1 ano um deles foi reparado (BJA002), mas voltou a ficar fora de serviço passados 3-4 meses.

Das várias vezes que contactei a empresa, sempre me foi dito que o problema iria ser reportado à empresa subcontratada (efacec) para esta resolver o problema, mas nada foi feito.” - Luís Coentro (Beja)

Ausência de resposta por parte da Mobi.e

Os problemas estão à vista de todos, mas as soluções ou respostas não seguem a mesma linha. Na página da marca (no Portal da Queixa) - **Mobi.e** - a taxa de resposta e o índice de satisfação marcam 0%, um valor que reflete a indignação por parte dos consumidores.

“A 27 de Setembro de 2017 comuniquei à Mobi.e a avaria do posto ALM-00003. Desde essa data que não recebi qualquer resposta ao meu e-mail nem o posto foi reparado.

Trata-se do único posto no centro de Almada, o qual estava sempre ocupado com veículos em carga até ao dia em que avariou. Devido a este posto continuar avariado e não existirem alternativas a funcionar na zona, já fui obrigado a deslocar-me ao stand da Renault no Monte de Caparica para carregar o meu veículo.” - Carlos Calado (Almada)

Carregamentos de carros elétricos deixam de ser gratuitos

Desde julho de 2017 que o Ministro do Ambiente, José Pedro Matos Fernandes, e a Mobi.e garantem que os postos de abastecimento elétricos iriam ser pagos. Até se constava que o preço seria de 2.50€ por cada 100km. A verdade é que esta medida foi adiada para o fim de 2017 e assim continua até aos dias de hoje. As justificações oficiais para os diversos adiamentos prendem-se com a necessidade de precisarem de mais tempo para calcular valores e operacionalizar cobranças.

As opiniões sobre o tema dividem-se, mas a verdade é que todos os consumidores se mostram indignados. Ao Portal da Queixa, um consumidor deixou a seguinte mensagem:

“O governo gaba-se da boa utilização dos fundos europeus, do crescimento da utilização da energia verde, dos tratados assumidos, dos incentivos fiscais na compra de carros elétricos, etc. O que ninguém fala é que os postos de abastecimento na sua grande maioria não funcionam. Estou careca de fazer queixas e nem sequer resposta recebo. Será que em toda a Europa é a mesma farsa? MOBI.E é mais uma empresa de fachada a dar prejuízo enquanto o Estado recebe ajuda da CE para manter máquinas avariadas? Caros utilizadores, aguardem o sistema pago e verão super máquinas de abastecimento em todas as esquinas e daqui 5 anos privatizam o sistema a preço de chuva. Aí então o preço do carregamento será menos 10 cêntimos que a gasolina e lá vamos nós voltar aos velhos e poluentes motores ISUZU... política é assim mesmo.”

As soluções para estes consumidores não parecem estar à vista, já os postos públicos de carregamento pagos **“algum dia há-de começar a pagar-se”**, diz José Mendes, secretário de Estado Adjunto e do Ambiente. A nova data aponta para 2019, mas por agora a solução passa apenas por esperar novos desenvolvimentos.

SOBRE O PORTAL DA QUEIXA

O Portal da Queixa é uma startup tecnológica que nasce de um projeto inovador e pioneiro em Portugal. Lançado em 2009, em 8 anos de existência, já recebeu mais de **180.000 reclamações**, apresentadas por uma comunidade de **230 mil utilizadores** registados online. Hoje, assume-se como a maior rede social de consumidores do país e alcança uma posição de referência nacional, na internet, em matéria de consumo.

Atualmente, o Portal da Queixa é visitado por **mais de meio milhão de portugueses**, todos os meses, que procuram a plataforma para comunicar diretamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, bem como, compararem marcas com base no Índice de Satisfação disponível ao consumidor.

Os portugueses reconhecem o serviço prestado como uma mais-valia por permitir apresentar uma reclamação em qualquer lugar, em apenas 3 passos e sem qualquer custo associado.

O Portal da Queixa **não intervém na relação dos consumidores com as marcas** e, por isso, **não efetua a mediação entre as partes**, no entanto, assim que uma reclamação é validada, é enviada uma notificação por email para a marca visada, permitindo que seja dada oportunidade de resposta e de resolução.

Para mais informações contactar:
COMUNICAR-se - Agência de Comunicação
ALEXANDRA MENDONÇA
+351 933 964 497



COMUNICAR-se
O Poder da Comunicação.
comunicar-se@comunicar-se.com
www.comunicar-se.com