

Queixas contra a CP aumentaram 73%

Desde o início do ano, o Portal da Queixa registou cerca de 240 reclamações dirigidas à CP. Problemas com o ar condicionado apresentam-se como um dos principais motivos das reclamações.

Ano após ano, o Portal da Queixa tem-se deparado com um aumento significativo do número de reclamações dirigidas aos Comboios de Portugal (CP). Até ao dia 24 de julho de 2018, já foram registadas 240 reclamações, um aumento de 73% face ao ano anterior.

Segundo registos da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, no ano de 2017, o livro de reclamações da CP foi preenchido 3856 vezes. Ora se a este número juntarmos as reclamações registadas no Portal da Queixa e em outras plataformas, estamos perante um total de 24 365 reclamações só no ano de 2017. (dados fornecidos pela CP).

Reclamações até dia 24 de julho de cada ano				
	2015	2016	2017	2018
N.º reclamações	28	66	139	240
%variação ano para ano		136%	111%	73%

Por que motivo é a CP alvo de tantas reclamações?

São vários os motivos de reclamações que os consumidores fizeram chegar à CP. No entanto, a maioria prende-se com atrasos e com a falta de condições das carruagens, mais propriamente com a falta de ar condicionado que, no passado domingo, obrigou a CP a cancelar algumas viagens no Alfa Pendular e Intercidades com destino a regiões de maior calor. Houve casos em que as carruagens chegaram a atingir temperaturas extremas, o que originou mau estar e condições desfavoráveis para muitos passageiros, como é possível observar na seguinte mensagem registada no Portal da Queixa:

“CP - Comboios de Portugal - Falta de ventilação e A/C nas composições:

Venho por esta via reclamar das condições a que muitos comboios em hora de ponta são sujeitos, pondo em causa a saúde dos respectivos passageiros por não possuírem qualquer tipo de ventilação (circulação de ar) nem ar condicionado (o que também facilita a circulação do mesmo) quando temos mais de 100 pessoas dentro de uma carruagem fechada onde o ar se satura de dióxido de carbono assim como outras patologias num ambiente fechado durante um percurso de 50 minutos no comboio de Sintra-Alverca. Tenho receio que isto possa por em causa a saúde dos mais frágeis (como crianças e idosos) bem como as condições sanitárias das carruagens. Poderia ser simplesmente resolvido pela abertura de uma janela mas até estas se encontram trancadas à chave. “– 20 de julho 2018

De relembrar que a CP gastou 18 milhões de euros na renovação da frota de Alfa Pendular, mas os dias de maior calor registados em Portugal nos últimos tempos, vieram mostrar que afinal o ar condicionado não funciona.

Motivo	2017	2018	%variação
Comboio suprimido	10	41	310%
Falta de condições	24	61	154%
Engano no preço de bilhete	16	34	113%
Atrasos	61	94	54%

Face ao ano passado, também o engano no preço dos bilhetes e o facto de vários comboios terem sido suprimidos geraram um aumento significativo no número de reclamações, como é possível verificar na seguinte mensagem de um consumidor no Portal da Queixa:

“CP - Não há comboios disponíveis para Intercidades:

Todas as semanas tenho de recorrer ao serviço de Intercidades que faz a ligação entre Évora-Lisboa Oriente e vice-versa. É inadmissível que uma empresa como a CP não tenha comboios disponíveis para efetuar o serviço Intercidades entre Évora-Lisboa, usando um comboio regional (muito mais lento e extremamente desconfortável) como substituição de um comboio que realize um serviço normal de Intercidades. É ainda mais vergonhoso que cobrem o valor de bilhete de um serviço que não corresponde à realidade. Penso que o mínimo que podiam fazer era colocar o valor do bilhete a metade do preço pelo menos, visto que não há espaço para colocar as malas de viagem, bem como os bancos são extremamente desconfortáveis (chego sempre ao destino com uma enorme dor de costas) e o comboio chega sempre depois da hora prevista de chegada. Além disso, já vi pessoas a irem durante 1h30min em pé por não haver sítio onde se sentarem. É uma vergonha CP.” – 21 de julho 2018

Comboios de Portugal não responde nem soluciona problemas

Como foi possível verificar, de ano para ano, as queixas contra a CP têm vindo a aumentar. Apesar do aumento do número de queixas, a CP não tem respondido, nem apresentado uma solução para os problemas registados.

Apenas 1% dos consumidores conseguiu obter uma resolução em 2018, algo que demorou me média 67 dias até se concretizar.

A página da CP no Portal da Queixa é o reflexo desta falta de interação entre a marca e o consumidor, uma vez que, apresenta um Índice de Satisfação de apenas 4.3 em 100 e uma Taxa de Resposta de 2.8%.