

Baixa à Comissão: de EconomiaPara parecer até, 2009/10/302009/07/28

6 de Julho de 2009

Exms. Srs

O Presidente,

É com muito desagrado que lhes apresentamos esta reclamação pelas graves falhas encontradas no serviço prestado pela TRANSMACOR e AGÊNCIA VIAGENS TURISMO OCEANO, UNIPessoal, LDA, como Empresa responsável pela viagem realizada no dia 5 de Julho de 2009.

No início da excursão deparamo-nos no cais de S.Roque com o Triângulo das ilhas sem apitar e a sair do porto antes da hora de partida deixando para trás 33 passageiros com bilhete comprado e em suas mãos, sem se terem preocupado em saber onde estávamos ou o que teria acontecido.

Uma vez que esta excursão era da agência que é AGENTE OFICIAL TRANSMACOR E ATLÂNTICOLINE, ligámos-lhe a pedir para nos virem buscar o que a Transmaçor se recusou a voltar atrás.

O Operador da Transmaçor de S.jorge contratou um barco do Faial que nos viria buscar á Madalena levando-nos ás Velas (este custo de 800 euros seria cobrado á nossa guia) fomos obrigados a viajar de novo á Madalena de autocarro e esperar 3 horas com crianças e idosos, que depois alguns passaram mal de viagem num barco de Whalewacthing.

No regresso ao Pico tínhamos reservas feitas para as 20h20m, levantámos os bilhetes 1h antes da partida, parecia que estava tudo na normalidade, mas uma vez mais o serviço foi realizado de forma deficiente. O barco encheu com pessoal para S.Roque do Pico e deixou-nos em cima do cais das Velas, fomos informados que só sairíamos às 21h40m o que realmente aconteceu às 22h15m, quando tínhamos bilhetes para as 20h20m.

Esta situação aconteceu porque a Transmaçor vendeu mais bilhetes do que podia transportar na realidade.

Mais uma vez a Transmaçor deixou 33 pessoas no cais á espera, as crianças, doentes crónicos (diabéticos) que tinham o jantar marcado para as 20h no restaurante Parisiana da Madalena do Pico, ficaram sem jantar até ás 23h30m. Constatámos que estas situações acontecem aqui com frequência e gostaríamos de ser ressarcidos pelos danos causados por parte da Transmaçor.

Constamos ainda que a empresa depois de todas estas irregularidades não tem uma pessoa responsável á altura de responder às questões levantadas.

Se querem um Turismo de Qualidade nesta Região, Pensem só que imagem daqui levamos, e a que vamos transmitir para a nossa terra e amigos.

Na nossa modesta opinião os clientes devem ser tratados de maneira digna e não com modos bruscos e grosseiros como aconteceu.

Ficamos a aguardar resposta o mais breve possível.

|   |          |                  |
|---|----------|------------------|
| ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA<br>REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES |          | /3               |
| ARQUIVO   |          |                  |
| Entrada   | 3226     | Proc. N.º 451001 |
| Data:   | 09/07/16 | 427/12           |

06-07-2009

Sem outro assunto de momento, a responsável pelo grupo:

*Evellina Garcia*

O grupo: