

Ecovias cobra caro e entrega serviço duvidoso a usuários

Ecovias cobra caro e entrega serviço duvidoso a usuários

Estradas do Sistema Anchieta-Imigrantes têm o valor de pedágio mais alto do País, mas usuários questionam atendimento

NILTON VALENTIM
niltonvalentim@igabc.com.br

Pagar caro nem sempre é sinal de bom atendimento. Que o diga os usuários do SAI (Sistema Anchieta-Imigrantes), que é controlado pela Ecovias. Os motoristas precisam desembolsar R\$ 35,30 para passar pelas cancelas das duas rodovias quando resolvem descer a Serra do Mar rumo à Baixada Santista - o valor mais alto do País -, entretanto, não significa que irão 'desfilar por tapetes' até a chegada ao destino final. Pelo contrário, muitos são os problemas e também as reclamações.

No site Reclame Aqui, espaço em que consumidores expõem as suas queixas e as empresas têm oportunidade de se posicionar, a Ecovias possui 1.758 citações e, em um ranking que vai de 0 a dez, tem nota 3,8 e aparece como 'não recomendada'.

Não que a Ecovias, deixe de responder aos usuários. Quase a totalidade das queixas são respondidas, mas com textos burocráticos, que em nada satisfazem os anseios daqueles que ti-

veram o direito de ir e vir prejudicado. O Diário verificou as ocorrências relatadas pelos usuários entre julho e setembro deste ano. E a maior parte delas (36) se referem aos pedágios. E neste quesito, a bronca dos usuários vai de cobrança em duplicidade até veículos danificados pelas cancelas nas praças de cobrança.

"No dia 7/9, às 21h20, passei na cancela automática na Imigrantes e foi cobrado o valor duplicado do pedágio. Enviei solicitação pelo site mas não obtive retorno. Gostaria do reembolso do valor o mais rápido possível", escreveu um usuário no dia 19 deste mês. A solicitação ainda não foi respondida.

Na mesma linha, outro motorista questionou a cobrança feita em duplicidade (débito e crédito). "No dia 11/9, à 1h53, estava descendo a serra sentido baixada santista, quando passei no pedágio Anchieta, parei na cabine para efetuar o pagamento, que seria no crédito, até então o atendente pediu para esperar um pouco a frente porque a máquina não estava com sinal direito, fui passar no crédito



MAIS CARO. Pedágios do Sistema Anchieta-Imigrantes têm os valores mais altos do País: R\$ 35,30

ela disse que não estava passando. Com isso, foram três tentativas. Ai falou que não passou, então peguei outro cartão de débito e passou. Meu celular estava sem sinal então não me atentei, quando o sinal voltou chegou a mensagem que o meu cartão de crédito tinha efetuado essa compra. Ou seja, passou também. Paguei um no crédito e outro no débito. Tenho os comprovantes. Gostaria do reembolso".

Neste caso, a resposta da empresa foi: "Sua reclamação gerou um protocolo. Pedimos que envie os dados solicitados pelo e-mail de nossa ouvidoria e aguarde o tempo de análise, caso tenha mais dúvidas sobre o andamento do processo, com o protocolo de atendimento em mãos você conseguirá saná-las", ou seja, cabe ao cliente provar que foi cobrado indevidamente.

Mas não são apenas os pedágios que deixam os motoristas na bronca. "Minha reclamação deveria ser pelo preço abusivo que é cobrado para descer a serra (Anchieta/Imigrantes), sendo a mais cara do Brasil; mas também pelo fato de ter um app que não funciona, deveriam no mínimo oferecer um app decente para os usuários, uma vergonha, paga caro por um serviço que deveria para auxiliar quem usa suas estradas, em resumo um app inoperante e vergonhoso".

No dia 15, um morador de São Caetano reclamou de uma

ocorrência do início do ano.

"No dia 14 de janeiro usei a Anchieta sentido Santos por volta das 12h30 e durante a operação de descida para o Litoral me deparei com um buraco bem acurruado, aproximadamente no km 49, onde não tinha como desviar devido a tráfego intenso. Foi um parquinho bem forte! Parei para olhar o pneu lá em Santos e causou uma deformação nele comumente chamada de 'lanjinha'".

O pedágio mais caro do Brasil e tem um buraco na pista, que se não causa acidente, danifica os veículos??? Isso foi uma falha da Ecovias na manutenção da pista e tenho certeza que outras pessoas tiveram o mesmo problema, pois o buraco estava bem no caminho e bem fundo também", escreveu.

Ele anexou fotos do pneu danificado e do gasto com o reparo, além da troca de pneus, alinhamento e balanceamento, e destacou que nem estava cobrando outros possíveis danos na suspensão, como, por exemplo, uma roda que empunou.

"Como proceder? Porque cobram tão caro no pedágio sendo que tem buracos na pista?", questionou e recebeu da empresa apenas a resposta padrão.

O SAI está sob concessão da Ecovias há 25 anos. Em média, 100 mil veículos utilizam as estradas por dia, sendo 13 mil veículos comerciais em direção ao Porto de Santos. Em feriados prolongados e datas comemorativas, como Carnaval, Semana Santa ou fim de ano, estes números crescem sistematicamente.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Diário do Grande ABC

Seção: Setecidades Pagina: 1