



GRUPO MUNICIPAL



Exmo. Senhor Presidente em Exercício  
da Assembleia Municipal de Lisboa  
Dr.º Rui Paulo Figueiredo

Ref.º 37/GMPAN/2019

**Assunto: Denúncia de erros na aplicação ePark da EMEL**

No seguimento de uma denúncia que chegou ao Gabinete do Grupo Municipal do PAN, tomámos conhecimento de que a aplicação de estacionamento da EMEL - ePark – que tem um sistema de GPS associado para efeitos de pagamento do respetivo tarifário, não está a identificar corretamente a zona do estacionamento dos veículos, o que tem conduzido a várias queixas e reclamações por bloqueios indevidos de veículos.

No caso concreto que nos foi participado, quando a munícipe chegou à Rua Marquês da Fronteira, onde tinha estacionado o veículo e carregado a aplicação com o máximo permitido para aquela morada até às 19H00 do dia 27/02, constatou que o mesmo se encontrava bloqueado, tendo inicialmente assumido de que se trataria de um erro pelo que aguardou pela chegada dos funcionários da EMEL.

No mesmo local, dia e hora, a munícipe relata ainda que se apercebeu de três outros veículos bloqueados na mesma zona exatamente pelo mesmo motivo.

Assim que exibiu ao funcionário da EMEL a aplicação aberta no telemóvel para comprovar que tinha efetuado o pagamento e informar que se deveria tratar de um erro, aquele imediatamente contrapôs que o estacionamento tinha sido pago na zona errada porque o GPS não tinha identificado corretamente a zona da rua onde estava estacionada. Reclama a munícipe explicou que o ponto de localização estava corretamente posicionado, no entanto a aplicação assumiu a zona errada, circunstancia que desconhecia.

Por seu turno, o funcionário da EMEL reiterou que qualquer erro da aplicação era da total responsabilidade do utilizador, tal como está espelhado nos Termos e Condições da aplicação que referem que a EMEL não se responsabiliza por:

- i) Atrasos, interrupções, erros, interferências, suspensão, perdas, não receção, receção incompleta ou parcial, de comunicações eletrónicas;
- ii) Anomalias, falhas e avarias do funcionamento do Serviço ePark ou do sistema eletrónico, informático, de servidores, de rede ou de telecomunicações que suportem direta ou indiretamente o Serviço ePark.

Da presente situação já terá sido apresentada queixa a diversas entidades, designadamente:

. EMEL: na loja e através da Provedora do Cliente, uma vez que o site da EMEL apresenta um erro sempre que se tenta apresentar uma reclamação

**Pessoas – Animais - Natureza**

Assembleia Municipal de Lisboa, Av. De Roma n.º 14P, 3º, 1000-265 Lisboa

Tel: 218 171 789 Fax: 218 171 383 E-mail: [aml.pan@am-lisboa.pt](mailto:aml.pan@am-lisboa.pt)

Site AML: <http://pan.com.pt/na/amlisboa/>

AML
ENT/1067/AML/19
27/03/2019 11:16:47
252/AML/19

*aita. Moura*

- . Deco
- . Portal da Queixa
- . Autoridade Nacional da Segurança Rodoviária
- . Livro de Reclamações online que não permite a identificação da EMEL, pelo que foi apresentada reclamação “um serviço da CML”, que ficou de a enviar para a EMEL mas que até à presente data ainda não respondeu

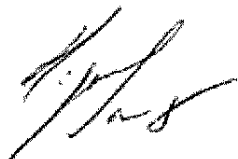
Em face do exposto, vem o Grupo Municipal do PAN requer a V.<sup>a</sup> Ex.<sup>a</sup>, nos termos da alínea g) do artigo 15.º do Regimento da Assembleia Municipal de Lisboa, que solicite à Câmara Municipal de Lisboa esclarecimento escrito sobre as seguintes questões:

1. Se têm conhecimento da presente situação e, em caso afirmativo, qual a resposta que foi dada à munícipe?
2. Qual o seguimento dado às reclamações apresentadas em situações análogas à exposta?
3. Que medidas estão a ser adotadas para corrigir a aplicação da EMEL de modo a evitar a ocorrência de erros ou anomalias semelhantes ao que aqui descrevemos?

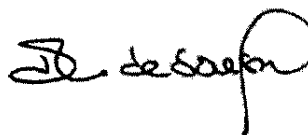
Lisboa, 26 de março de 2019.

**O Grupo Municipal**

**do Pessoas - Animais – Natureza**



Miguel Santos



Inês de Sousa Real

**Pessoas – Animais - Natureza**

Assembleia Municipal de Lisboa, Av. De Roma n.º 14P, 3º, 1000-265 Lisboa

Tel: 218 171 789 Fax: 218 171 383 E-mail: [aml.pan@am-lisboa.pt](mailto:aml.pan@am-lisboa.pt)

Site AML: <http://pan.com.pt/na/amlisboa/>