



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
**SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA**  
**Inspeção Regional do Turismo**

**Relatório Insetivo:**

INT-876/2020

Despacho: *Concordo.*  
*Notifique-se em conformidade.*  
*30.12.20*  
*RLY.*

**1. Entidade averiguada:**

Nome:  Informação protegida  
Morada:  Informação protegida  
Concelho e Ilha:  Informação protegida  
NIF:  Responsável:  Informação protegida

**2. Âmbito da inspeção:**

Iniciativa insetiva extraordinária: Na sequência da reclamação (correio eletrónico enviada: segunda-feira, 13 de janeiro de 2020 18:45) pelo reclamante, Sr. , e conforme despacho superior, foi realizada ação insetiva extraordinária, no âmbito do processo de averiguações instaurado ao empreendimento mencionado no ponto 1.

**3. Descrição:**

3.1. O reclamante afirmou em sede de reclamação que:

"No dia 17/12/2019 efetuamos uma reserva no  4 noites (12/01/2020 até 16/01/2020) através do Booking onde em lugar nenhum estava escrito que a piscina e o jacuzzi se encontravam fora de serviço para manutenção;

Surpresa nossa quando fomos usufruir dos serviços oferecidos, pois apenas existe uma simples folha A4 na receção e na porta da piscina a informar que a piscina se encontra em manutenção, mas completamente operacional e acabamos por nos deparar com condições decadentes de segurança e com um enorme perigo, onde verificamos que estava colocada uma estrutura de andaimes montada parcialmente na piscina e que a mesma se encontrava mal fixada e mal escorada, não tendo o mínimo de condições de segurança tanto para o trabalhador quanto mais para um hospede;

O jacuzzi encontra-se vazio pois está danificado há pelo menos um mês devido a outro hospede e nem sequer existe uma informação a dizer a indisponibilidade do serviço. Verificamos também alguém o tentou reparar e sem efeito, mas sem um único aviso a interditar o jacuzzi de forma a garantir a segurança dos hóspedes;

O sinal de wi-fi dentro do quarto é bastante fraco, havemos parte onde nem apanhamos sinal. Nos poucos bocados do quarto que apanhamos sinal para além de fraco por vezes falha bastante.

A banheira de hidromassagem estava avariada e aguardamos pelo técnico mais de 1h30min pela resolução da avaria que era substituir um pequeno botão;

O teto da casa de banho encontra-se com mofo;

Na varanda temos partes das paredes com bocados de cimentos partidos;

O fio do telefone do quarto tem o fio descarnado;

A mesa do quarto encontra-se partida, pois abana toda é preciso algum cuidado para não cair ao tocar nela."

3.2. Após despacho superior, foi contactada a Delegação de Saúde de  para ser efetuada ação insetiva extraordinária, conjunta, por se tratar de matéria sobre a qual o nosso Serviço não detinha a totalidade das competências instrutórias e/ou de fiscalização, acrescendo o facto da elevada insistência por mail e junto do nosso Serviço, presencialmente, por parte do reclamante, insistindo na vistoria ainda durante sua estada.

No dia 16 de janeiro foi efetuada a ação insetiva conjunta pelos inspetores Luís Brasil e Ulisses Rosa, pela Inspeção Regional do Turismo e  pela Delegação de Saúde de  tendo a segunda entidade produzido o seguinte relatório relativo a matéria de facto da sua competência concluindo que a piscina se encontrava em funcionamento com trabalhos de manutenção em curso, com andaimes metálicos parcialmente dentro e água,



**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
**SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA**  
**Inspeção Regional do Turismo**

constituindo risco para os seus utilizadores, contrariando o previsto no n.º 5.1. da Norma 23/93 CNQ.

Refere ainda o mesmo relatório que o quadro que publicita os parâmetros da água não exhibe os valores do cloro residual, facto que contraria o disposto nos pontos n.ºs. 13.3. e 13.4. da mesma Norma, não se verificando, também, a existência de resultados de análises microbiológicas, nem foi possível verificar a existência de registos em sede de arquivo.

No que a parâmetros físicos da água da piscina diz respeito, o mesmo relatório alerta para o facto de que nos últimos 9 dias, apresentavam valores exatamente iguais, situação invulgar, tendo sido recomendado a calibração dos equipamentos de análise e revisão dos procedimentos de análise.

**3.3.** Igualmente a 16 de janeiro, logo após ação inspetiva conjunta foi efetuada vistoria à unidade de alojamento ocupada pelo reclamante, pelos inspetores, Luís Brasil e Ulisses Rosa, no sentido de serem verificados os seguintes factos (da competência da IRTur):

**3.1.1. Sinal de wifi**

O sinal de wifi não apresentava falhas na receção do respetivo sinal;

**3.1.2. Teto da casa de banho do quarto**

O teto da casa de banho não apresentava vestígios de mofo;

**3.1.3. Varanda da unidade de alojamento**

Na varanda foi verificada a existência de danos no reboco, fissuras e manchas na pintura, causados pela exposição prolongada ao sol e salinidade;

**3.1.4. Fio de telefone do quarto**

O telefone existente foi substituído e o verificado não apresentava fios descarnados no momento da vistoria;

**3.1.5. Mesa do quarto**

A mesa existente no quarto não estava partida apenas oscilava, ligeiramente;

Resultou desta verificação que apenas o ponto 3.3.5. oferecia reparo por alguma degradação no reboco e pintura da varanda, no entanto não sendo de gravidade, tratando-se de um edifício a sul de Angra sobre o mar alvo permanente de vento e salinidade elevados.

**3.4.** A 23 de janeiro de 2020, foi notificada a responsável pelo empreendimento, mencionada no ponto 1, para na sequência da reclamação efetuada pelo cliente, remetida ao nosso serviço, e por ter sido determinado pelo Inspetor Regional do Turismo, a instauração de um processo de averiguações, a prestar no prazo de 10 (dez) dias, informação de forma detalhada sobre o assunto. (41-1/110 SAI-IRT/2020/63).

Até à presente data não deu entrada no nosso Serviço, qualquer resposta à notificação, por parte da representante legal do empreendimento.

**3.5.** Posteriormente e no dia 19 de fevereiro de 2020, foi efetuada ação inspetiva ordinária (Relatório/notificação n.º 0027) ao empreendimento visado em sede de reclamação, tendo sido reverificados os factos descritos de 3.3.1. a 3.3.5., não tendo sido detetada qualquer anomalia, conforme presente na distribuição 2020/1009.

Pela falta de meios de resolução desta situação por esta Inspeção, o processo transitou para a Delegação de Saúde de Informação protegida

**4. Enquadramento legal:**

Decreto Legislativo Regional n.º 7/2012/A, de 1 de março, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 23/2012/A, de 31 de maio – Estabelece o Regime Jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos.

Artigo 43.º

Deveres da entidade exploradora





**REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**  
**SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA**  
**Inspeção Regional do Turismo**

São deveres da entidade exploradora:

- b) Informar os utentes sobre as condições de prestação dos serviços e preços, previamente à respetiva contratação;
- c) Manter em bom estado de funcionamento todas as instalações, equipamentos e serviços do empreendimento, incluindo as unidades de alojamento, efetuando as obras de conservação ou de melhoramentos necessárias para conservar a respetiva classificação;

**5. Conclusões e propostas:**

Após análise de toda a matéria de facto podemos concluir que não obstante a responsável pelo empreendimento não ter optado por exercer o direito ao contraditório, e resposta à notificação de 23 de janeiro (41-1/110 SAI-IRT/2020/63), a dupla verificação dos pontos destacados de 3.3.1 a 3.3.5. resultou na constatação de uma única anomalia, alguma degradação no reboco e pintura da varanda, no entanto não sendo de gravidade, tratando-se de um edifício a  sobre o mar, alvo permanente de vento e salinidade elevados.

Assim sendo propõe-se o arquivamento deste processo, por ter transitado para a Delegação de Saúde de  Informação protegida, e que deste facto seja dado conhecimento ao reclamante, através de ofício SAI-IRT/2020/1354.

À Consideração Superior de V. Ex<sup>a</sup>,

Angra do Heroísmo, 18 de dezembro 2020.

O Inspetor: \_\_\_\_\_ 