



RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES

ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

www.amt-autoridade.pt



I SUMÁRIO EXECUTIVO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O PRESENTE RELATÓRIO RESPEITA ÀS RECLAMAÇÕES DO ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES EFETUADAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024 (2ºS 2024), ATRAVÉS DOS FORMATOS FÍSICO E ELETRÓNICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES E DOS CANAIS DISPONIBILIZADOS PARA O EFEITO PELA AUTORIDADE DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES (AMT).

RECLAMAÇÕES NOS MODOS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO E FERROVIÁRIO AUMENTARAM 5,2% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO

No período em referência a AMT registou 15.197 reclamações relativas às entidades por si reguladas, o que representa um aumento do número de reclamações (7,2%; +1.017) face a igual período de 2023.

O modo rodoviário foi o mais reclamado, com 9.882 reclamações (65% do total de reclamações), correspondendo a uma variação homóloga de +5,9%.

Por sua vez, o modo ferroviário, que registou 4.361 reclamações (28,7% do total das reclamações), apresenta um aumento de 3,6%

do número de reclamações neste semestre face a igual período de 2023, correspondendo estes dois modos a 93,7% (14.243) do total das reclamações registadas no semestre em análise.

Os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade e o transporte por vias navegáveis interiores registaram um aumento de 143,7% e 6,8%, respetivamente, enquanto o transporte marítimo e setor portuário registaram o mesmo número de reclamações que em idêntico período de 2023.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES EM FORMATO ELETRÓNICO FOI O MEIO PREFERIDO PARA RECLAMAR

No presente semestre o livro de reclamações em formato eletrónico foi o meio de reclamação

maioritariamente utilizado pelos consumidores e utentes (52,2% das reclamações), seguindo-se o livro de reclamações em formato físico (43%). Os canais disponibilizados pela AMT para apresentação de reclamações foram utilizados por 4,8% dos consumidores e utentes reclamantes.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO TOPO DAS RECLAMAÇÕES

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2024, tendo sido responsável por 52,6% (5.199) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (9.882).

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, sendo responsável por 72,3% (3.154) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (4.361).

(em formato físico e eletrónico), e relativos a pedidos de informação sobre direitos dos consumidores e utentes, designadamente sobre os meios e modos de reclamar e o recurso aos meios de resolução alternativa de litígios.

INCUMPRIMENTO DE HORÁRIOS, CRÍTICAS À CONDUTA DE FUNCIONÁRIOS E TÍTULOS DE TRANSPORTE ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

Durante o período em análise, o incumprimento de horários destacou-se como o principal motivo de reclamação tanto no transporte rodoviário de passageiros como no transporte ferroviário de passageiros, representando 16,3% e 22,5% do total de reclamações registadas em cada uma destas categorias, respetivamente.

CONSUMIDORES E UTENTES

Durante o 2ºS 2024 registaram-se 290 contactos telefónicos destinados maioritariamente a obter informações sobre processos relativos a reclamações efetuadas no livro de reclamações



II

SUMÁRIO EXECUTIVO

RESUMO GRÁFICO

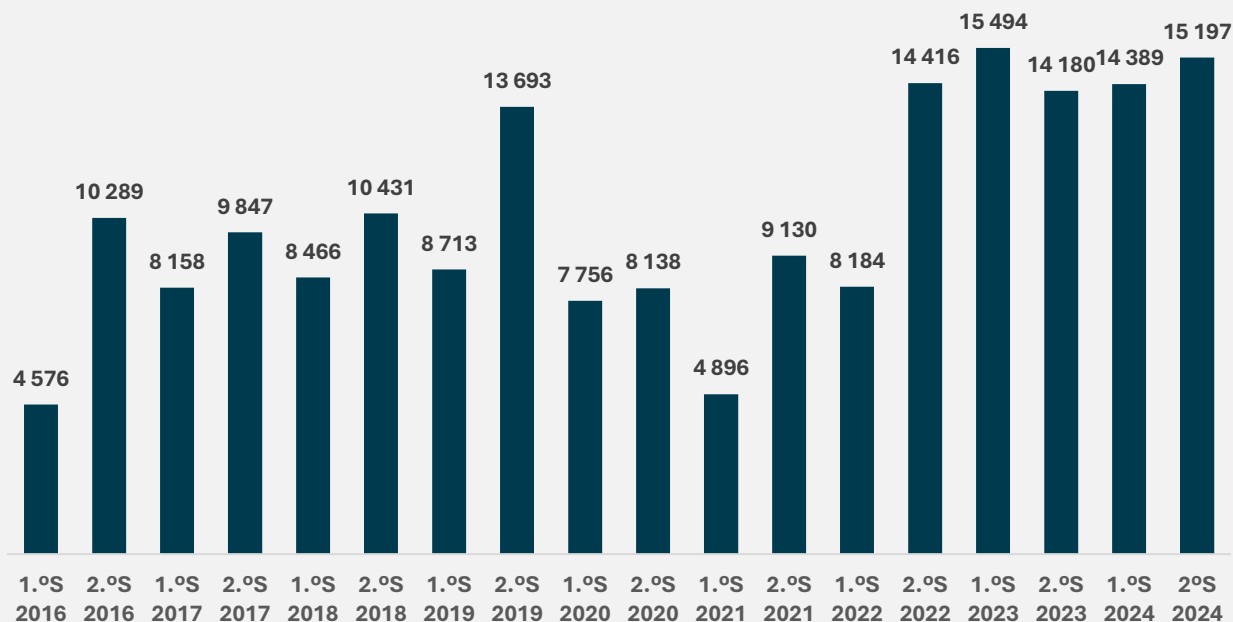
RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

RECLAMAÇÕES NO 2ºS 2024

No período em análise foram registadas **15.197** reclamações, formuladas por consumidores e utentes relativamente a entidades pertencentes ao Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, nelas se incluindo as efetuadas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico (LR) e eletrónico (LRE), e diretamente à AMT (Canais AMT), bem como as encaminhadas por outras entidades por a AMT ser a entidade competente em razão da matéria.

Aquele número revela um aumento do número de reclamações de 7,2% face ao total das reclamações registadas no período homólogo (14.180), e um aumento de 5,6% face ao 1ºS 2024 (14.389), correspondendo a uma média diária de 83 reclamações.

Figura 1 - Evolução das reclamações, 1ºS 2016-2ºS 2024 (Fonte: AMT)



Na análise comparativa do número de reclamações mensais face ao período homólogo (Figura 2), verifica-se um aumento em todos os meses do semestre em análise com exceção do mês de setembro.

MEIOS DE RECLAMAÇÃO

As Figuras 3 e 4 espelham a distribuição das reclamações em função do meio utilizado para a respetiva apresentação, constatando-se que as reclamações foram apresentadas, no semestre em análise, maioritariamente através do livro de reclamações eletrónico (LRE), meio utilizado para 52,2% (7.933) do total das reclamações.

Segue-se o livro de reclamações em formato físico (LR), utilizado em 43% (6.538) das reclamações.

Os meios disponibilizados para apresentação de reclamações diretamente à AMT (“Canais AMT”) foram utilizados em 4,8% (726) das reclamações.

Figura 2 – Reclamações mensais do 2ºS 2024 face ao período homólogo (Fonte: AMT)

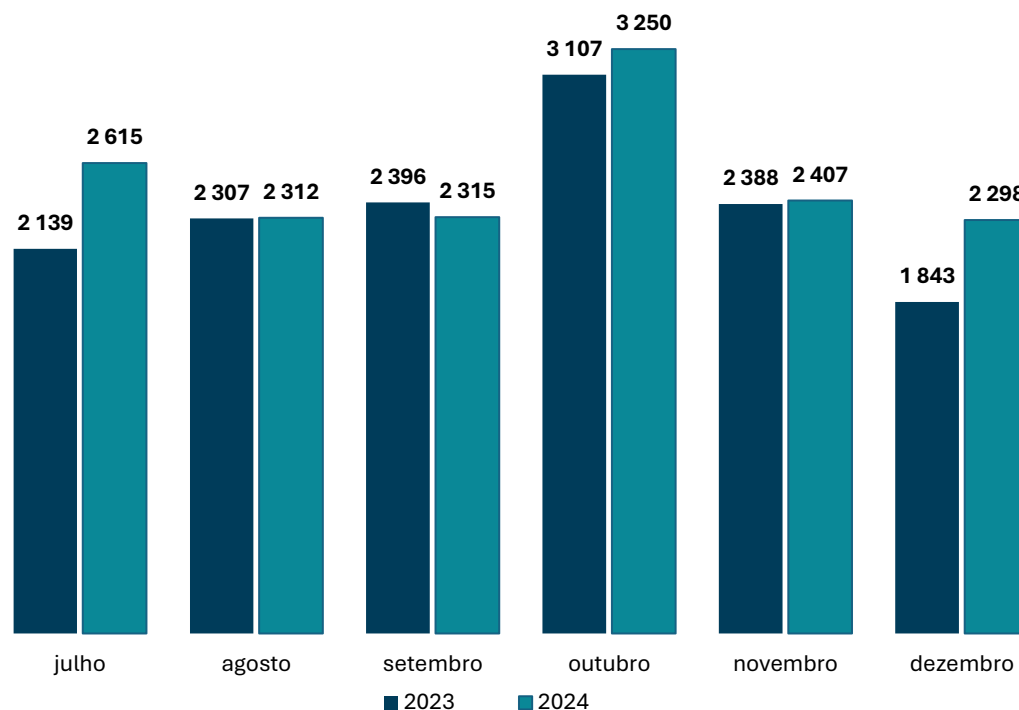


Figura 3 – Reclamações por canal (Fonte: AMT)

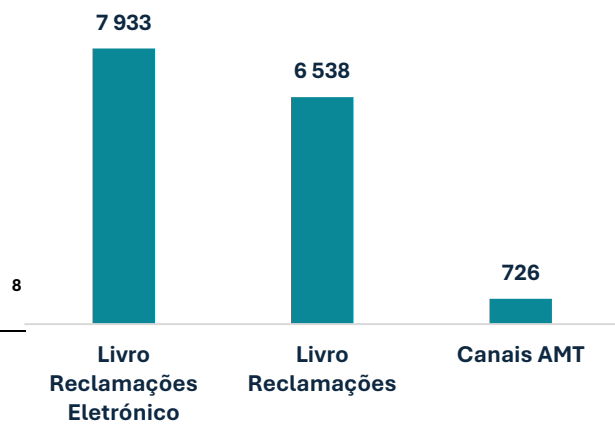
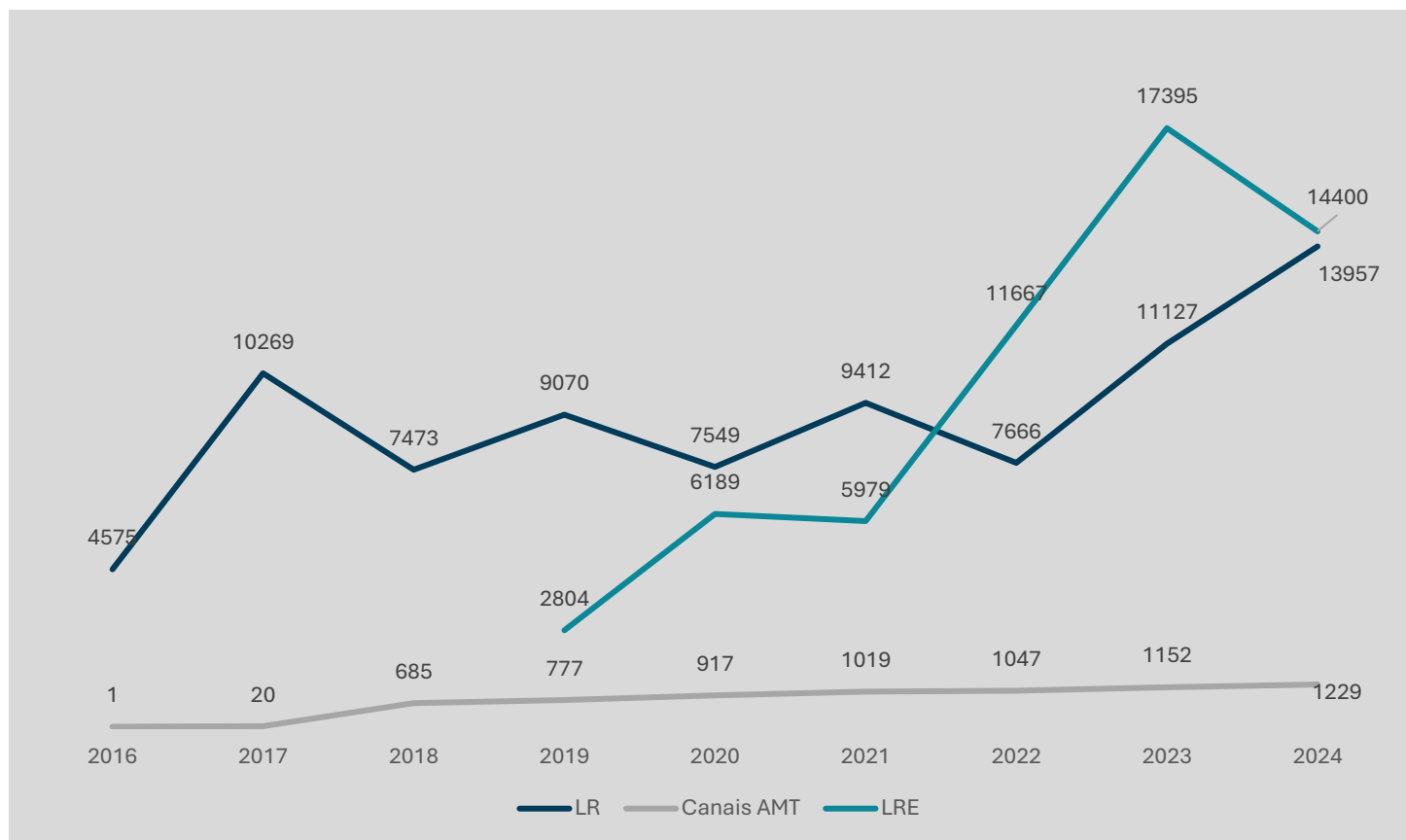


Figura 4 – Total das reclamações por canal e por ano (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

Os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 93,7% do total das reclamações registadas pela AMT.

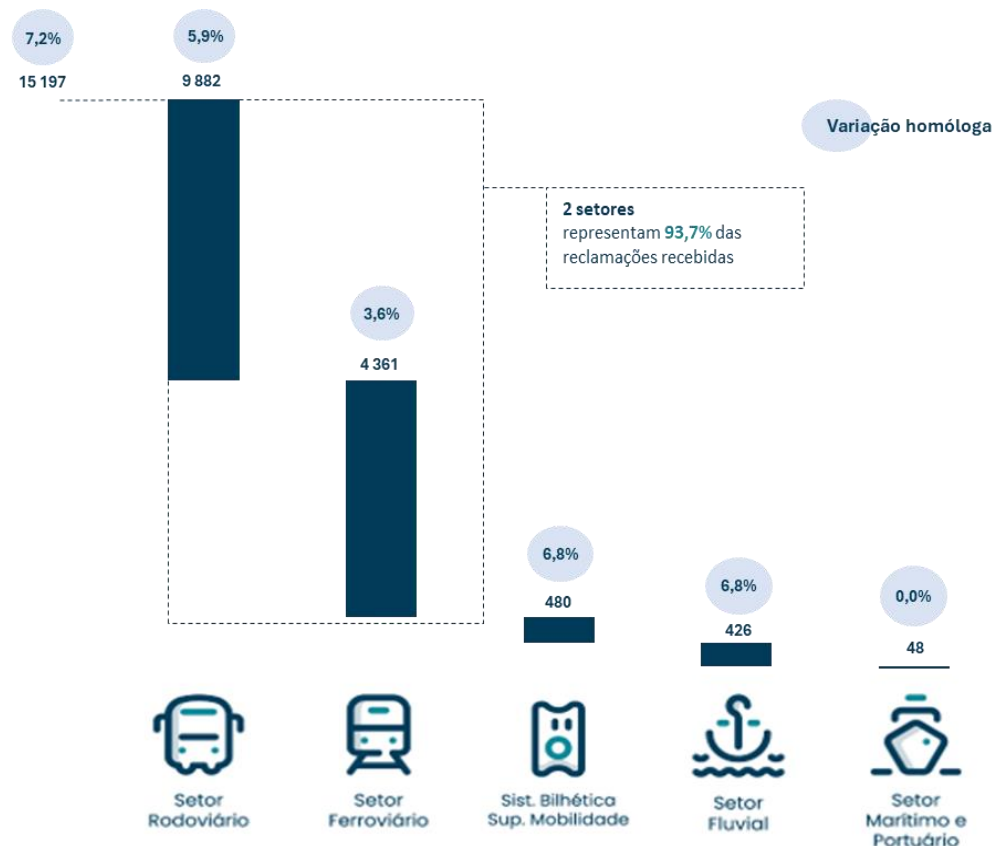
O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 9.882 reclamações (65% do total de reclamações), mais 5,9% comparativamente a igual período de 2023.

O modo ferroviário registou 4.361 reclamações (28,7% do total de reclamações), correspondendo a um aumento de 3,6% face ao período homólogo.

Importa referir que, segundo o Instituto Nacional de Estatísticas (Atividade dos transportes, 4.º Trimestre de 2024, de 7 de março de 2025)¹, no 2ºS 2024:

- O transporte ferroviário de passageiros registou um total de 112 milhões de passageiros;
- O Metropolitano de Lisboa transportou 68,8 milhões de passageiros. O Metro do Porto apresentou um total de 46,1 milhões de passageiros. O Metro Transportes do Sul transportou 10,1 milhões de passageiros;

Figura 5 - Reclamações por modo de transporte (Fonte: AMT)



- Nas vias navegáveis interiores, os serviços de travessias regulares (nacionais e internacionais) asseguraram o transporte de 13,6 milhões de passageiros.

A Figura 6 representa a evolução do número de reclamações, por modo de transporte, entre o primeiro semestre de 2016 e o segundo semestre de 2024, permitindo perceber a sua acentuada redução durante o período da pandemia, induzida pela diminuição ocorrida no número de passageiros.

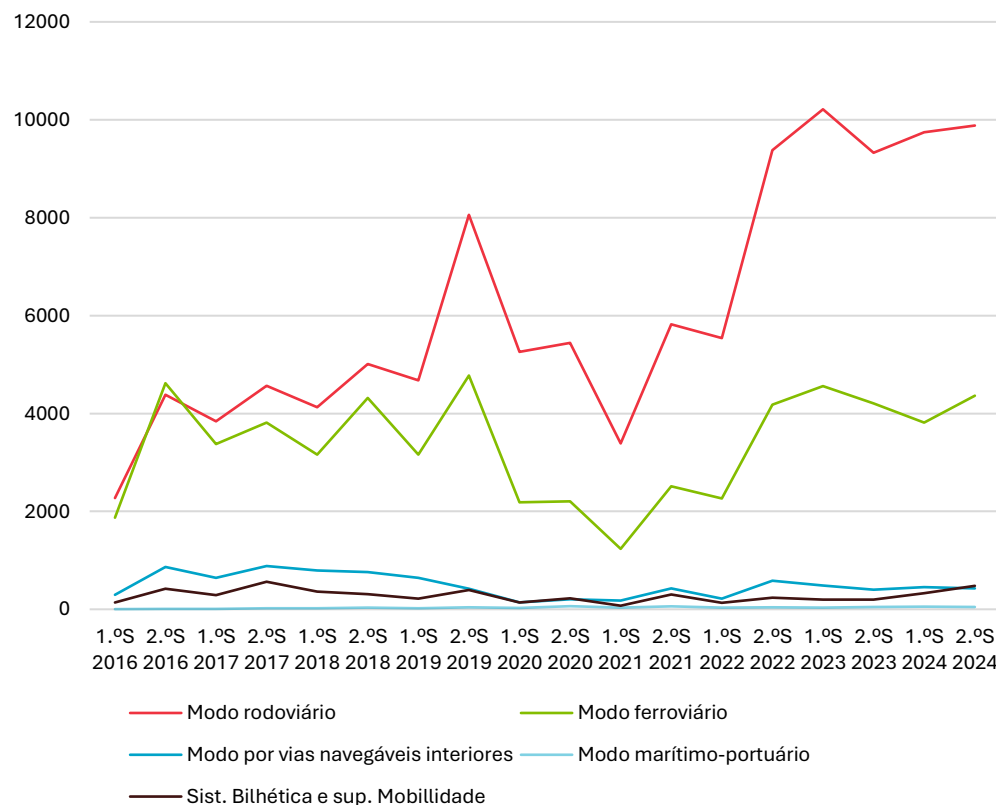
A sua análise permite constatar que os modos rodoviário e ferroviário são, desde sempre, os que registam maior número de reclamações, predominando as relativas ao modo rodoviário, apenas ultrapassado no 2ºS 2016 pelo modo ferroviário.

Destaca-se ainda o transporte por vias navegáveis interiores, modo que, após a variação positiva registada no 2ºS 2017, apresentou, até ao 1ºS 2021, uma tendência decrescente do número de reclamações, interrompida no 2ºS 2023, no qual se regista um aumento de reclamações, voltando à tendência de diminuição ligeira no semestre em análise.

O número de reclamações relacionadas com os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade apresenta uma evolução irregular, com flutuações frequentes. Registou-se uma quebra relevante em 2021, seguida de uma recuperação e um pico de reclamações no 2ºS 2024.

Figura 6 - Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1ºS 2016-2ºS 2024

(Fonte: AMT)





III INTRODUÇÃO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O presente relatório respeita às reclamações dos consumidores e utentes no âmbito do Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, registadas durante o 2ºS 2024, apresentadas quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

Para além de dar cumprimento à obrigação prevista nos Estatutos da AMT de divulgação semestral de informação estatística relativamente a reclamações, às entidades reguladas mais reclamadas e aos resultados decorrentes da atuação da AMT, este documento, espelhando a análise das reclamações nos setores regulados, constitui um importante instrumento de monitorização dos mercados e de avaliação do desempenho das entidades reguladas, permitindo à AMT dar cumprimento às suas atribuições de regulador, nomeadamente em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

As reclamações, enquanto indicadores de gestão, são estruturantes na definição da ação regulatória e de supervisão da AMT.

No Capítulo V são indicadas algumas das medidas adotadas pela AMT na sequência da análise das reclamações efetuada durante o período em referência.

Tais medidas tanto se traduzem na sua intervenção imediata, nomeadamente através de pedidos de informação e esclarecimentos às entidades reguladas objeto de reclamações por parte dos consumidores e utentes, sempre que o seu volume e a natureza das matérias reclamadas o justifiquem, como na intervenção diferida e programada da AMT, designadamente por via de ações de supervisão.

Como se pode verificar adiante, no âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário) figuram como principais motivos de reclamação, na categoria do transporte rodoviário de passageiros, o incumprimento de horários e a crítica à conduta do funcionário (31% do total das reclamações), e no transporte ferroviário de passageiros o incumprimento de horário e os problemas com os títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos (38,8% do total das reclamações desse subsector).



IV

RECLAMAÇÕES DO 2ºS 2024

ANÁLISE

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise, o modo rodoviário foi o mais reclamado, sendo responsável por 9.882 (65%) das 15.197 reclamações do período, o que representa um aumento de 5,9% relativamente ao período homólogo. Das reclamações, 5.216 (52,8%) foram apresentadas através do LRE, 4.047 (41%) do LR e 415 (4,2%) através dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

São classificadas no modo rodoviário as reclamações relativas às seguintes entidades reguladas:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros, bem como serviços “expresso”);
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Operadores/gestores de infraestruturas rodoviárias no continente e nas regiões autónomas (inclui as empresas concessionárias e subconcessionárias das autoestradas, os fornecedores do Serviço Eletrónico Europeu de Portagens (SEEP) e as entidades de cobrança de portagens);



- Operadores que desenvolvem atividades auxiliares e complementares de âmbito rodoviário (inclui os CITV, as escolas de condução, outras entidades formadoras homologadas para a obtenção de certificados de aptidão profissional, bem como os centros de exames públicos e privados);
- Operadores de transporte de passageiros em veículos ligeiros (inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de

passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE);

- Operadores de aluguer de veículos sem condutor (inclui automóveis ligeiros de passageiros, motociclos, ciclomotores, triciclos, quadriciclos e velocípedes (*rent-a-car* e *sharing*²), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*).

² Atividade que consiste em colocar à disposição de um utilizador veículos de passageiros, com ou sem motor, para utilização pública, durante períodos de curta duração (até 12 horas) e para realizar distâncias curtas (até 100km).

Das reclamações registadas no modo rodoviário (Figura 7), 52,6% (5.199) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 21,4% (2.114) ao aluguer de veículos sem condutor e 10,8% (1.070) às infraestruturas rodoviárias. No seu conjunto, estas três categorias representam 84,8% das reclamações neste modo e, desde 2016, têm sido as categorias com maior número de reclamações, embora com oscilações ao longo do período (Figura 8).

O número de reclamações relativas ao transporte rodoviário de mercadorias sofreu uma redução de 5,2%, tendo atingido neste semestre 635 reclamações (6,4%).

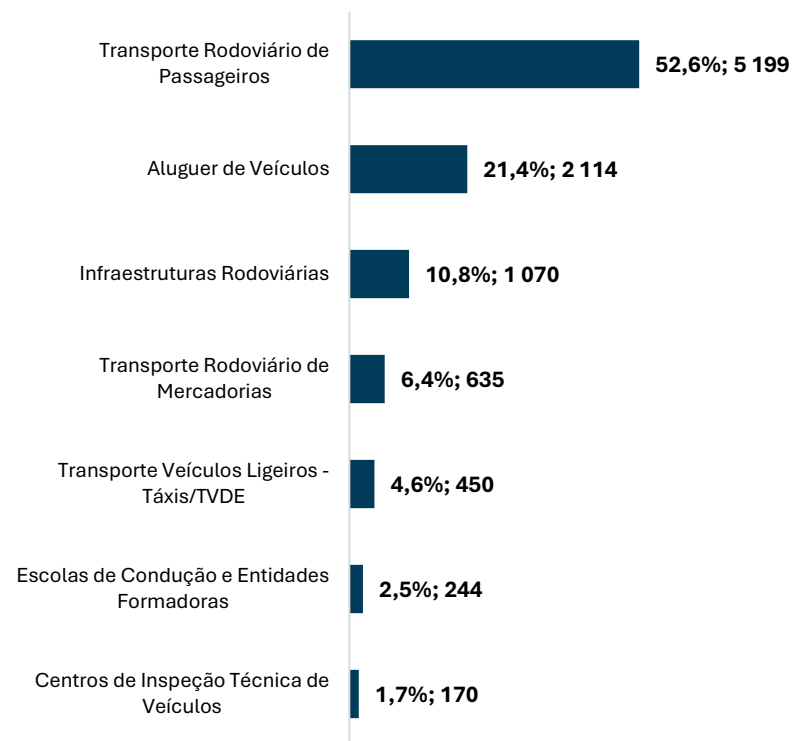
16

Seguem-se as reclamações relativas ao transporte em veículos ligeiros – Táxis/TVDE com 450 reclamações (4,6%), menos 13,6% que no 2ºS 2023³.

A sexta categoria mais reclamada é a relativa às escolas de condução e entidades formadoras, com 244 reclamações (2,5%)⁴, tendo-se verificado uma redução de 3,9% em relação ao período homólogo, e por último, a categoria relativa aos Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITV), que representou 1,7% do total das reclamações do setor, registando um aumento de 13,3% face ao 2ºS 2023.

³ Para além das reclamações apresentadas pelos utilizadores deste serviço a AMT, no âmbito das atribuições e competências previstas nos seus Estatutos e na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, recebeu, no semestre em análise, 156 queixas e reclamações de operadores e

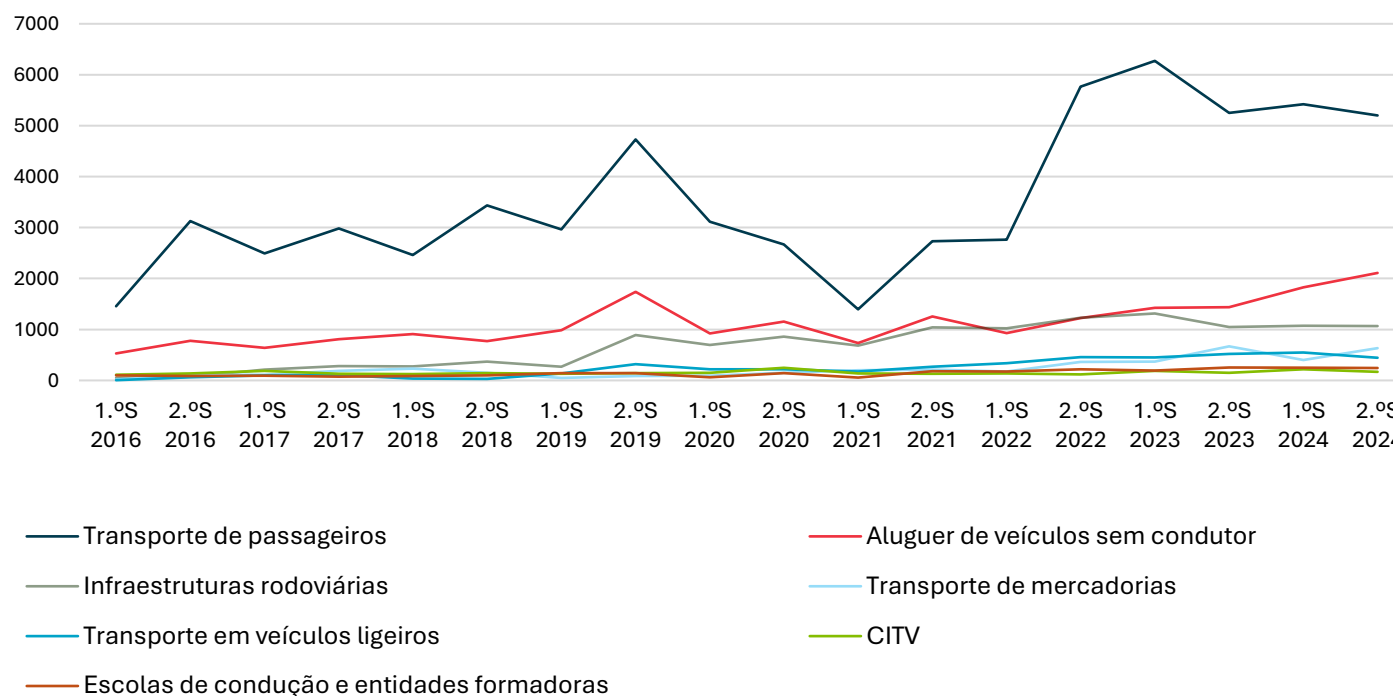
Figura 7 - Repartição das reclamações no modo rodoviário, por categoria (Fonte: AMT)



motoristas de TVDE tendo por objeto aspetos relativos ao funcionamento das plataformas de TVDE e à sua relação com os operadores de plataformas.

⁴ Das 244 reclamações, 58 respeitam a examinação.

Figura 8 - Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2024 (Fonte: AMT)



Na Figura 8 é apresentada a evolução do número de reclamações do modo rodoviário, por categoria, entre o 1.ºS 2016 e o 2.ºS 2024.

A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros, o aluguer de veículos sem condutor⁵ e as infraestruturas

rodoviárias são as categorias que apresentam o maior número de reclamações, embora com oscilações ao longo daquele período.

A categoria do transporte em veículos ligeiros⁶ apresenta uma tendência crescente ao longo do período, registando as restantes categorias uma relativa estabilidade.

Transporte rodoviário de passageiros

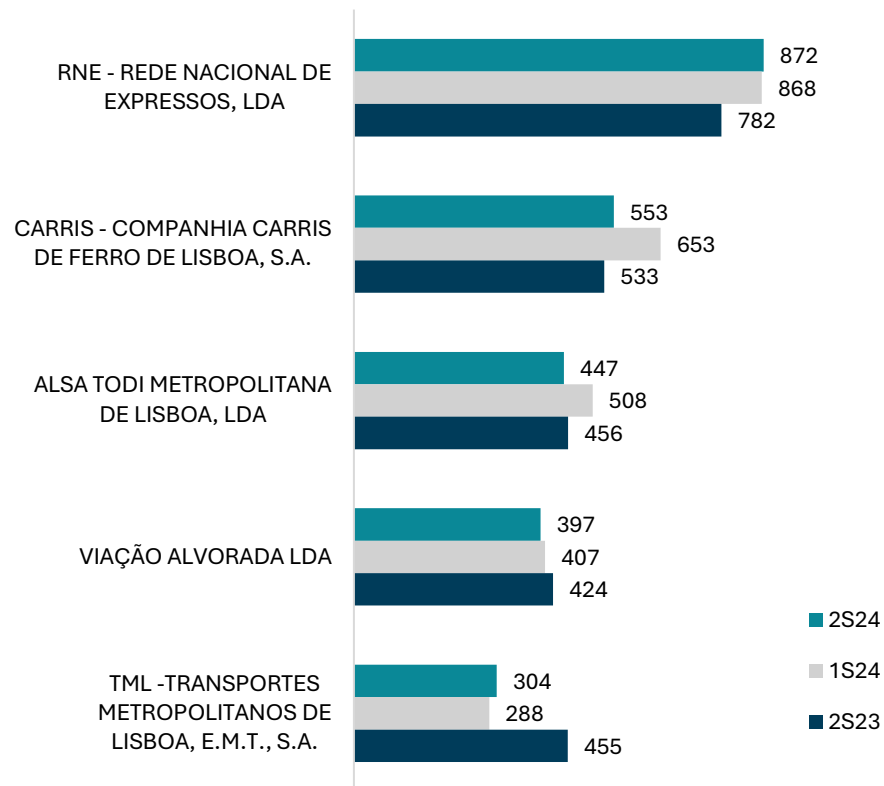
A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2024, correspondendo a 52,6% (5.199) do total das 9.882 reclamações registadas no modo rodoviário), relativas a 102 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se uma redução de 1% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (5.249). Quando comparado com o semestre anterior (1ºS 2024), o número de reclamações registadas sofreu uma redução de 4% (5.418).

A Figura 9 apresenta as 5 entidades mais reclamadas desta categoria. A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. foi, no semestre em análise, a entidade mais reclamada com 872 reclamações, e representa 16,8% do total, registando um aumento de 11,5% quando comparado com o mesmo período de 2023.

Em segundo lugar nas entidades mais reclamadas do transporte rodoviário de passageiros, surge a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 553 reclamações (mais 3,8% face ao período homólogo), o que representa 10,6% no semestre em análise.

Figura 9 - Transporte rodoviário de passageiros – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



⁵ Inclui o aluguer de veículos de passageiros sem condutor (*rent-a-car*), o aluguer de curta duração (*sharing*), e o aluguer de veículos de mercadorias sem condutor (*rent-a-cargo*)

⁶ Inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE

A Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. é a terceira entidade mais reclamada com 447 reclamações, com menos 2% face ao período homólogo.

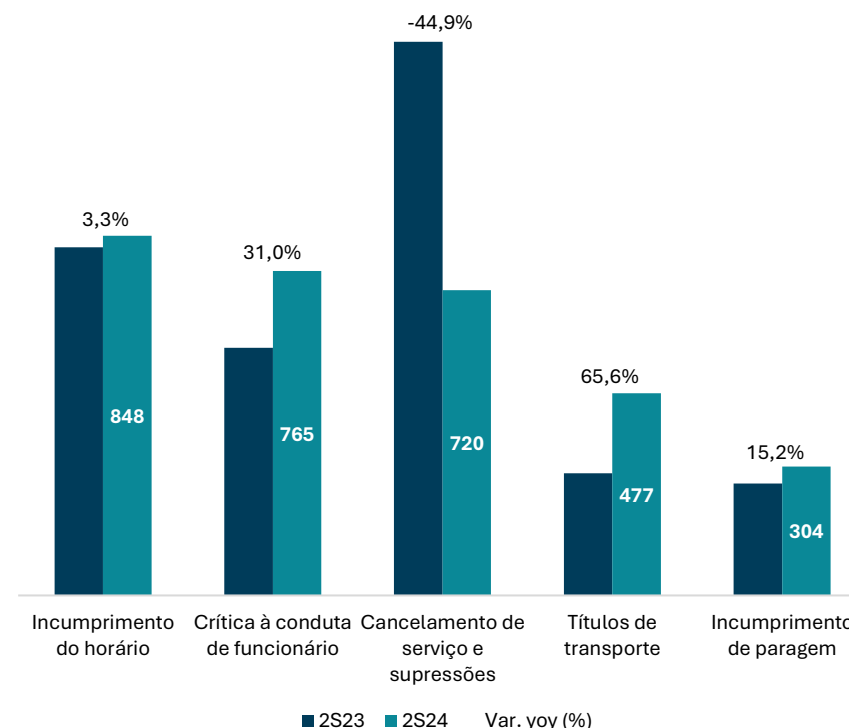
Segue-se a Viação Alvorada, Lda. com 397 reclamações, menos 6,4% que no período homólogo, representando neste semestre 7,6% do total das reclamações desta categoria.

Por último, a TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.⁷, enquanto empresa responsável pela operação da Carris Metropolitana, assegurada pelos operadores Viação Alvorada, Lda. (Amadora, Oeiras e Sintra), Rodoviária de Lisboa (Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira), TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. (Almada, Seixal e Sesimbra) e Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. (Alcochete, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal), foi objeto de 304 reclamações (5,8%) e registou uma redução de 33,2% em relação ao 2ºS 2023⁸.

Os cinco principais motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros, indicados na Figura 10, estão na origem de 59,9% (3.114) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise.

Da análise da figura resulta que o motivo que mais reclamações origina nesta categoria está relacionado com incumprimento de horário com 848

Figura 10 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros (Fonte: AMT)



reclamações (16,3%), registando uma subida de 3,3% face ao período homólogo, segue-se a crítica à conduta do funcionário com 765

⁷ A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade responsável pela gestão do serviço público de transporte de passageiros rodoviário da AML e gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema de bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores), tendo assumido os serviços da OTLIS.

⁸ Foram consideradas as reclamações sobre a operação da Carris Metropolitana (excluindo a bilhética, referida de seguida) a que a TML deu resposta e que não foi possível imputar concretamente a algum dos operadores referidos.

reclamações (14,7%), mais 31% que no 2ºS 2023. As reclamações por cancelamento de serviço e supressões sofreu uma redução de 44,9% em comparação com o mesmo período de 2023, tendo registado este semestre 720 reclamações (13,8%). Seguem-se as reclamações relacionadas com títulos de transporte, representando 9,2% das reclamações, registando uma subida de 65,6%, e as relacionadas com o incumprimento de paragem, correspondendo a 5,8% do total das reclamações, mais 15,2% que no período homólogo.

Aluguer de veículos sem condutor

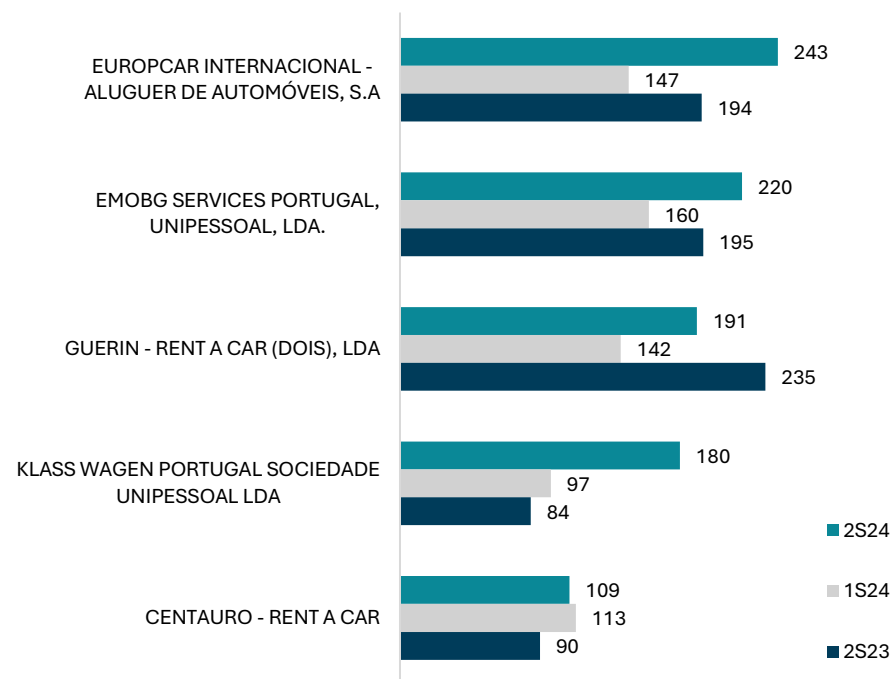
O aluguer de veículos sem condutor apresenta-se como a segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário (21,4% do total das reclamações registadas no modo rodoviário) tendo sofrido um aumento de 47,2% face ao 2ºS de 2023.

Dentro desta categoria, foram registadas 2.114 reclamações sobre o *rent-a-car* relativas a 64 operadores, 181 reclamações sobre o *sharing*, respeitantes a 7 entidades diferentes, e 42 reclamações sobre *rent-a-cargo* relativas a 5 operadores distintos.

As reclamações relativas ao *rent-a-car* têm, neste semestre, um peso de 19,6% do total das reclamações do setor rodoviário.

A Figura 11 indica as cinco empresas de *rent-a-car* mais reclamadas, as quais representam 48,8% do total das reclamações relativas à categoria.

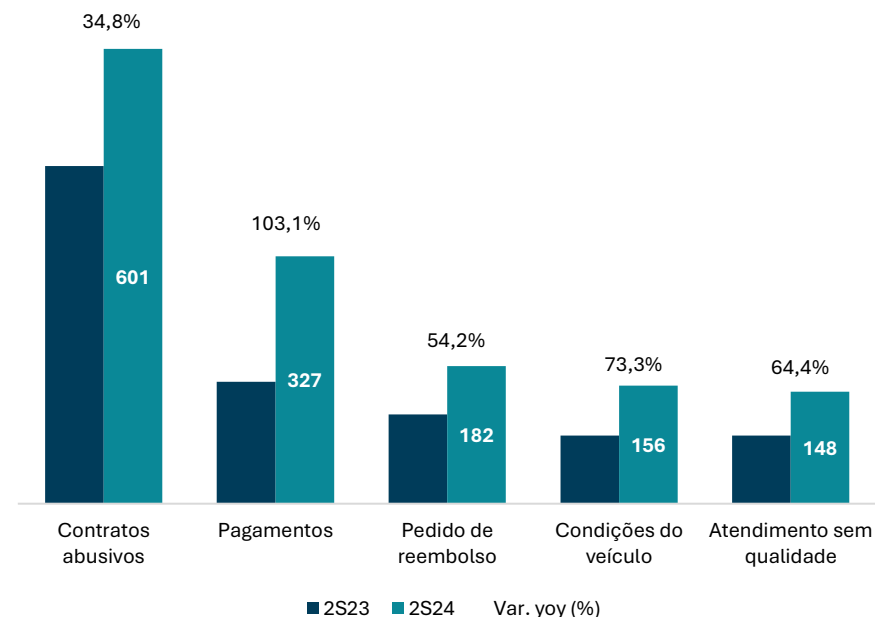
Figura 11 - Aluguer de veículos sem condutor - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



A Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar) manteve-se como a empresa mais reclamada do setor, com 243 reclamações no 2ºS 2024, representando um aumento de 25,3% face ao período homólogo (2ºS 2023), o que corresponde a 12,6% do total das reclamações do subsetor nesse semestre. A Emobg Services Portugal, Unipessoal, Lda, registou 220 reclamações, crescendo 12,8% face ao 2ºS 2023, consolidando-se como a segunda empresa mais reclamada, com 11,4% do total da categoria. Em sentido contrário, a Guérin *rent-a-car* (dois), Lda. foi a única das cinco com redução de reclamações, passando de 235 (2ºS 2023) para 191 (2ºS 2024), o que representa uma quebra de 18,7%. Ainda assim, manteve-se com 9,9% da quota de reclamações. A Klass Wagen Portugal Sociedade Unipessoal, Lda. evidenciou a maior variação positiva, com um crescimento expressivo de 114,3%, subindo de 84 para 180 reclamações entre os dois semestres, sendo agora responsável por 9,3% das reclamações deste subsetor. Por último, a Centauro *rent-a-car*, Lda apresentou também uma subida acentuada de 21,1%, passando de 90 para 109 reclamações no mesmo período, com uma representatividade de 5,6% no total de reclamações da categoria dos *rent-a-car* no 2ºS 2024.

A Figura 12 apresenta a distribuição das reclamações de acordo com os cinco motivos mais invocados, os quais totalizam 73,2% das reclamações registadas no âmbito da categoria de *rent-a-car*. Como se pode verificar,

Figura 12 - Motivos de reclamação no aluguer de veículos sem condutor (Fonte: AMT)



este semestre houve uma subida generalizadas das reclamações nos cinco motivos representados no gráfico.

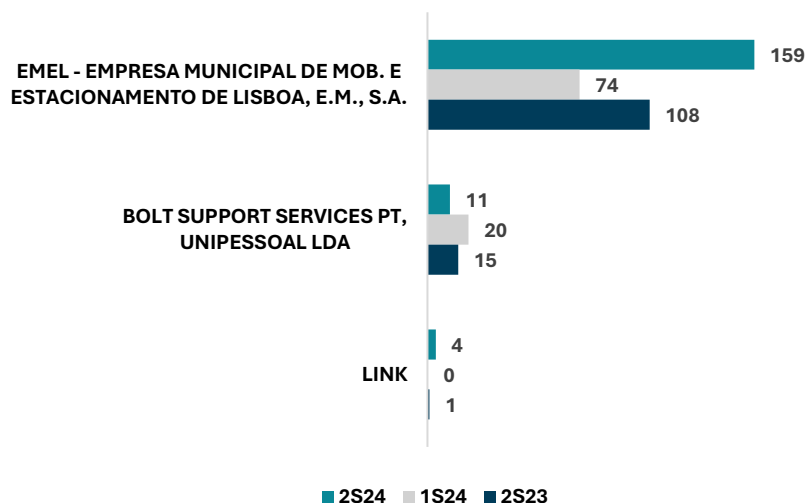
O principal motivo diz respeito a contratos com cláusulas abusivas, e está na origem de 31,1% das reclamações do 2ºS 2024 (601 reclamações), representando mais 34,8% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado prende-se com pagamentos (utilização de cartões de crédito), tendo aumentado 103,1% comparativamente ao 2ºS 2023, e representa 16,9% das reclamações (327 reclamações).

Os pedidos de reembolso são o terceiro motivo mais invocado com 9,4% das reclamações, mais 54,2% face ao período homologado, seguem-se as relacionadas com as condições do veículo (transporte e questões técnicas) com 8,1% das reclamações (156 reclamações) e regista, comparativamente ao mesmo período de 2023, um aumento de 73,3% do número de reclamações. Por último, as reclamações relativas a atendimento, que representam 7,7% das reclamações, subiram 64,4% neste semestre.

Na Figura 13, podemos ver as 3 entidades com mais reclamações relativas ao *sharing*, correspondendo 159 reclamações à EMEL - Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EM, S.A. (GIRA); 11 reclamações à Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda. e 4 reclamação à Neutronnet, S.A. (LINK).

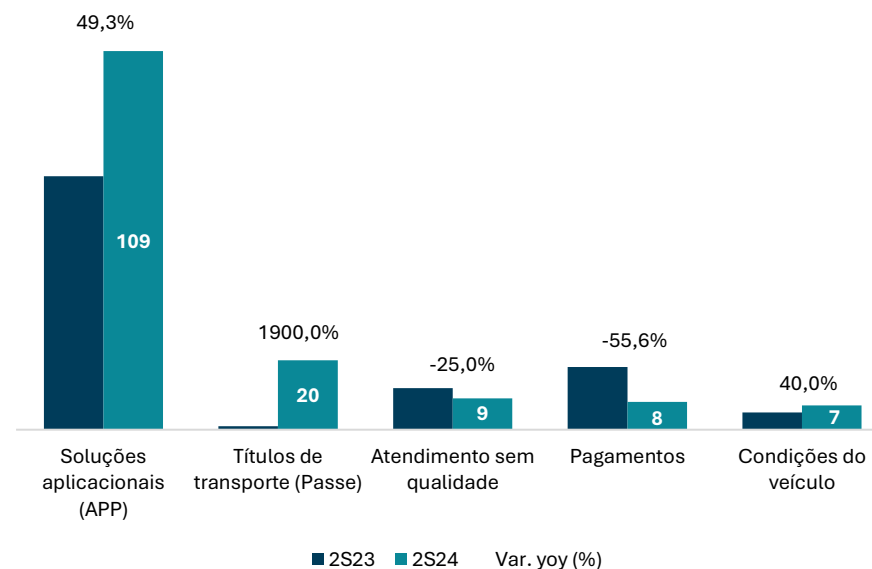
Figura 13 - *Sharing* – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



A figura 14 evidencia que as reclamações relacionadas com as soluções aplicacionais das plataformas de *sharing* ocupam o primeiro lugar dos motivos de reclamação, totalizando 60,2% das reclamações, representando um aumento de 49,3% relativamente ao mesmo período de

2023, seguindo-se as reclamações relativas a títulos de transporte, representando 11% do total das reclamações, o atendimento sem qualidade, com 5%, os pagamentos, com 4,4%, e as condições do veículo e questões técnicas com 3,9%.

Figura 14- Motivos de reclamação no *sharing* (Fonte: AMT)



Infraestruturas rodoviárias (concessões rodoviárias)

A categoria das infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representa 10,8% (1.070) do total das reclamações registadas pela AMT no 2ºS 2024 do modo rodoviário, constituindo a terceira categoria mais reclamada.

Daquelas reclamações, 305 (menos 1% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 19 concessionárias rodoviárias, e 746 (mais 3% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens e dizem respeito a 4 operadores.

Relativamente a exploração de terminais de passageiros e mercadorias, e parques de estacionamento registaram-se, este semestre, 19 reclamações (mais 18,8%).

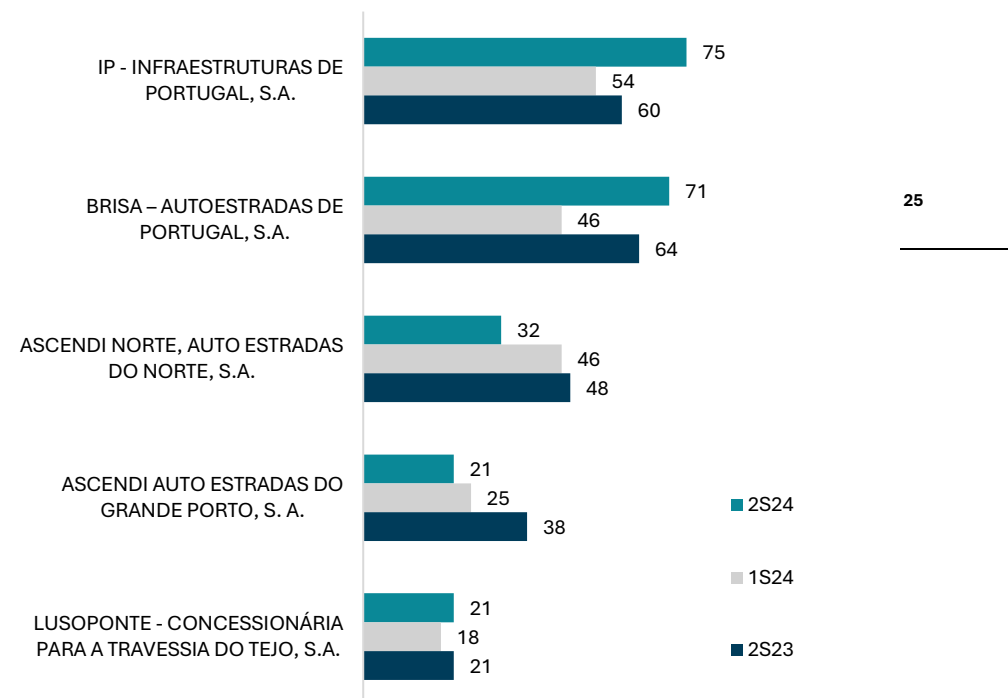
A Figura 15 apresenta a lista das cinco entidades mais reclamadas, responsáveis por 72,1% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 28,5% do total das reclamações da categoria das infraestruturas rodoviárias.

Da análise da figura resulta que a Infraestruturas de Portugal, S.A. é a entidade que mais reclamações regista, com 24,6% do peso total das reclamações do semestre (mais 25% do que no período homólogo).

A segunda entidade mais reclamada é a Brisa – Concessão Rodoviária, S.A., com 71 reclamações, 23,3% e uma subida de 10,9%. Segue-se a

Ascendi Norte, Auto-Estradas do Norte, S.A., com um peso de 10,5% (menos 33,3% que no 2ºS 2023). Em quarto e quinto lugar a Ascendi Grande Porto – AutoEstradas do Grande Porto, S.A. e a Lusoponte com 21 reclamações cada, um peso de 6,9% das reclamações desta categoria.

Figura 15 - Infraestruturas rodoviárias (concessões e subconcessões rodoviárias)
- Entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



Os motivos indicados na Figura 16 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando, no seu total, 79,3% das reclamações relativas às concessionárias.

O motivo mais alegado diz respeito a pagamentos (taxas de portagens), com 98 reclamações (32,1%), registando uma diminuição de 23,4% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado está relacionado com acidentes na estrada com animais, objetos ou outros, com 77 reclamações, as mesmas que no mesmo período de 2023, representando neste semestre 25,2% das reclamações desta categoria.

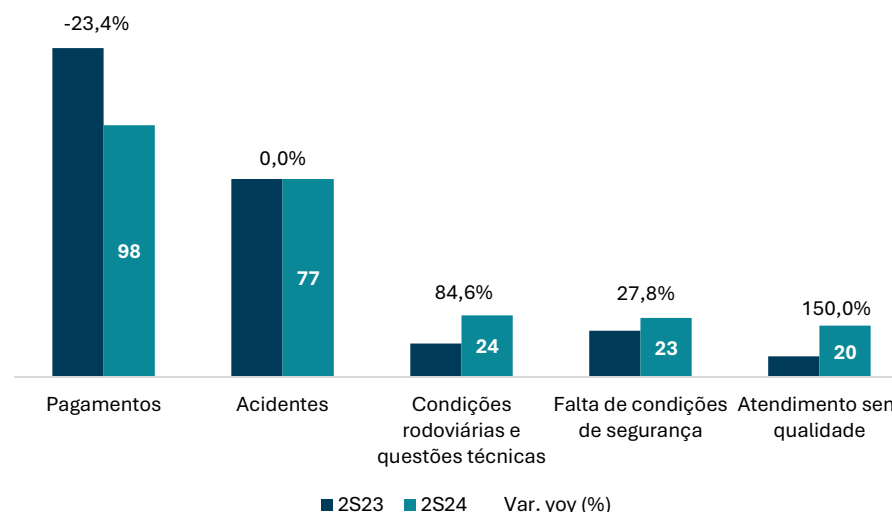
26

O terceiro motivo de reclamação está relacionado com as condições rodoviárias e questões técnicas, com 24 reclamações (7,9%) com um aumento de 84,6% em comparação com o mesmo período de 2023.

Seguem-se as reclamações sobre a falta de condições de segurança, com 23 reclamações, correspondendo a 7,5% das reclamações, apresentando, no 2ºS 2024 um aumento de 27,8% face ao mesmo semestre de 2023.

Por último, as reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento com 20 reclamações (6,6%), mais 12 reclamações que no 1ºS 2023.

Figura 16 - Motivos de reclamação nas concessões e subconcessões rodoviárias (Fonte: AMT)



Infraestruturas rodoviárias (sistema de cobrança de portagens)

Ainda na categoria das infraestruturas rodoviárias, assinalam-se 746 reclamações registadas no 2ºS 2024 relativas à cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 17, os quais representam 69,7% do número total de reclamações das infraestruturas rodoviárias neste semestre.

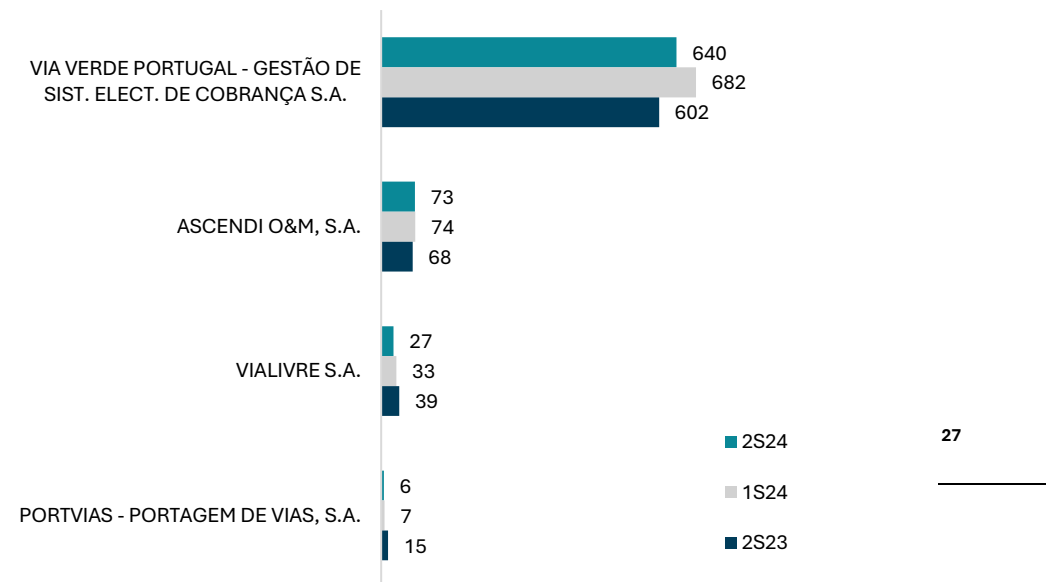
Como se verifica na Figura 17, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., surge como entidade mais reclamada, representando 85,8% (640) das reclamações registadas na categoria (mais 6,3% em variação homóloga).

O operador Ascendi O&M, S.A., foi o segundo mais reclamado, com 9,8% (73) das reclamações, o que representa uma subida de 7,4% comparativamente ao 2ºS 2023.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 3,6% (27) das reclamações desta categoria, assinala-se uma descida de 30,8% face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A., regista no semestre em análise 0,8% das reclamações (menos 60% em variação homóloga).

Figura 17 - Infraestruturas rodoviárias (sistema de cobrança de portagens)
- entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

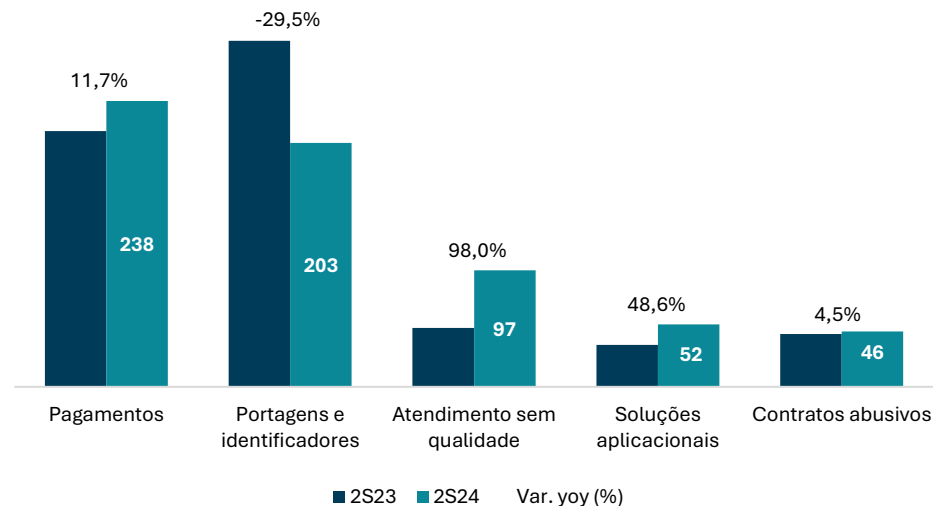


A Figura 18 apresenta os motivos mais invocados pelos utentes, que, no seu conjunto, abrangem 85,3% das reclamações registadas nesta categoria.

Os motivos que originaram maior número de reclamações respeitam a:

- (i) Pagamentos (taxas de portagem), com 238 reclamações (31,9%) (mais 11,7% face ao 2ºS 2023);
- (ii) Portagens e identificadores, com 203 reclamações (27,2%) (menos 29,5% do que no 2ºS de 2023);
- (iii) Atendimento sem qualidade, com 97 reclamações (13%), (mais 98% do que no 2º S 2023);
- (iv) Soluções aplicacionais (acesso a funcionalidades, conteúdos e serviços), com 52 reclamações (mais 48,6% do que no 2ºS 2023), e
- (v) Cláusulas / contratos abusivos, com 46 reclamações (mais 4,5% do que no 2ºS 2023).

Figura 18 - Motivos de reclamação na cobrança de portagens (Fonte: AMT)



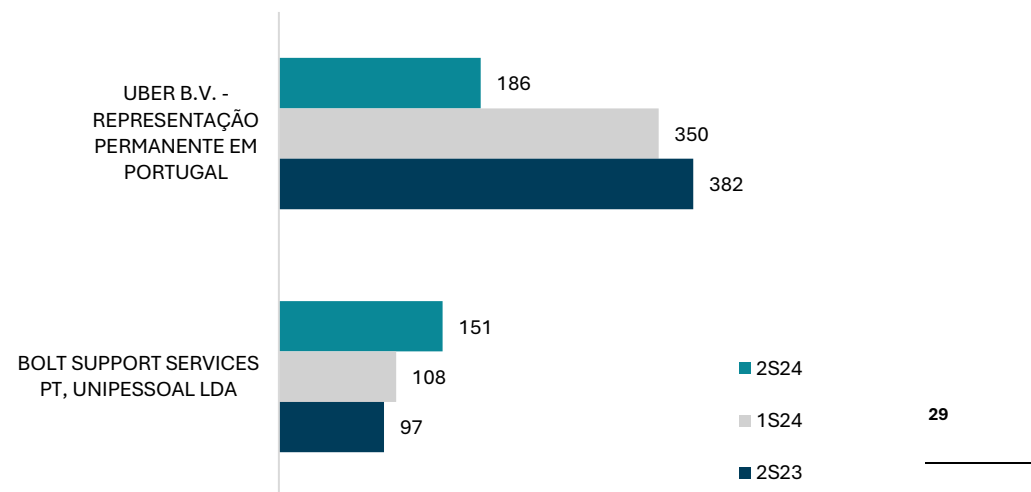
Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

A AMT registou, no semestre em análise, 450 reclamações na categoria do transporte em veículos ligeiros, face às 521 registadas no 2ºS 2023 (uma descida de 13,6%), das quais 113 (25,1%) e a operadores de TVDE⁹, e 337 (74,9%) a plataformas eletrónicas de TVDE¹⁰ (479 no período homólogo).

A Figura 19 apresenta os operadores de plataforma eletrónica de TVDE mais reclamados, destacando-se a Uber Portugal, Lda. como mais reclamada, com 186 reclamações registadas no semestre, representando 55,2% das reclamações, traduzindo-se numa redução de 51,3% face ao mesmo período de 2023.

Segue-se a Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., responsável por 151 reclamações, 44,8% no semestre em análise (mais 55,7% em variação homóloga).

Figura 19 - Transporte em veículos ligeiros (TVDE) - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



⁹ Pessoa coletiva aderente a uma plataforma eletrónica destinada a prestar serviço de transporte de passageiros em veículos descaracterizados.

¹⁰ Infraestruturas eletrónicas da titularidade ou sob exploração de pessoas coletivas que prestam, segundo um modelo de negócio próprio, o serviço de intermediação entre utilizadores e operadores

de TVDE aderentes à plataforma, na sequência efetuada pelo utilizador por meio de aplicação informática dedicada.

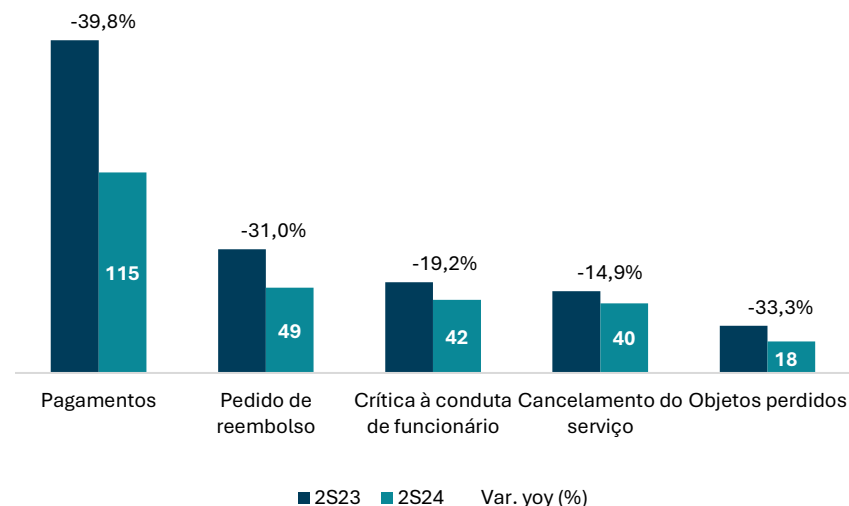
O número de reclamações relativas ao transporte em táxi (113), sofreu um aumento de 117,3% face ao mesmo período de 2023 e está relacionado principalmente com pagamentos (36,4%) e crítica à atuação do motorista (29,3%), motivos que representam no seu conjunto 65,7% do total das reclamações.

A análise da Figura 20 permite verificar que os principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE registaram este semestre uma redução no número de reclamações e representam 81,6% do total das reclamações desta categoria, são eles:

- (i) Pagamentos¹¹, com 115 reclamações (34,1%), representando uma redução de 39,8% face ao período homólogo;
- (ii) Pedido de reembolso, com 49 reclamações (14,5%), representando também uma diminuição 31% face ao período homólogo;
- (iii) Crítica à conduta do funcionário / colaborador, com 42 reclamações (12,5%), representando uma descida de 19,2% face ao período homólogo;
- (iv) Cancelamento do serviço, com 40 reclamações (11,9%), representando uma redução de 14,9% face ao período homólogo; e

- (v) Objetos perdidos, com 18 reclamações (menos 33,3% em variação homóloga).

Figura 20 - Motivos de reclamação no TVDE (Fonte: AMT)



¹¹ Referente a pagamentos de clientes.

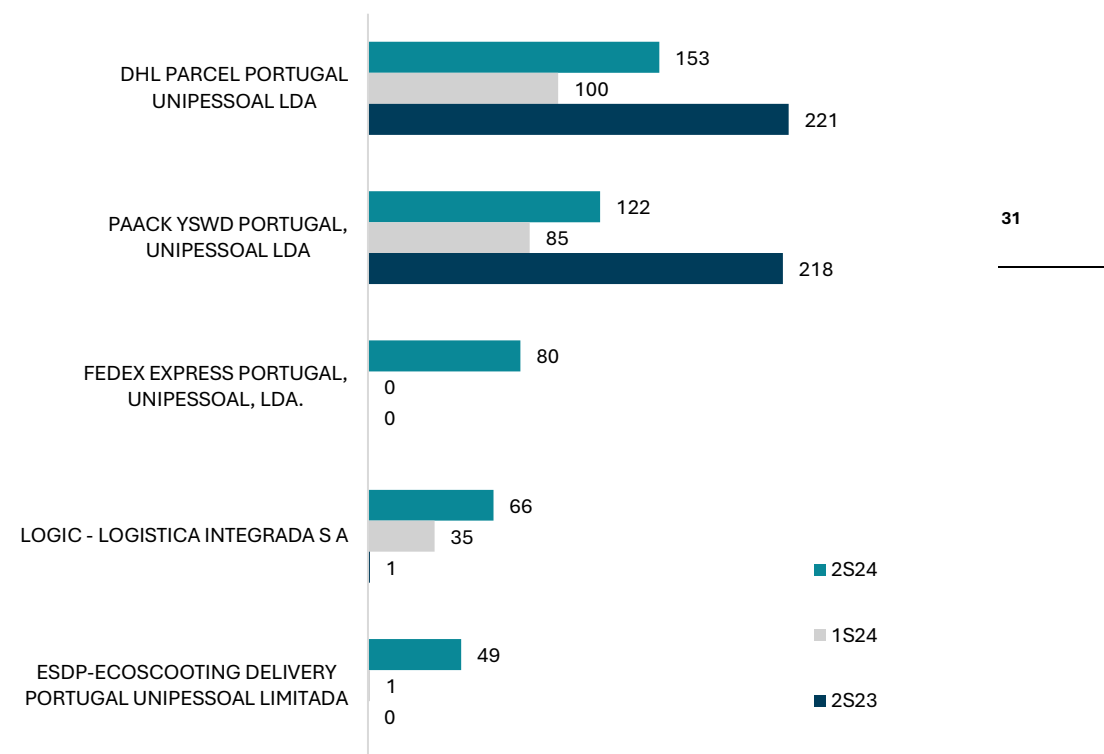
Transporte rodoviário de mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 635 reclamações (mais 21,9% em variação homóloga), relativas a 76 operadores.

A Figura 21 apresenta as cinco entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a DHL Parcel Portugal, Lda., responsável por 24,1% das reclamações (153) (menos 30,8% em variação homóloga).

Em segundo lugar, encontra-se a PAACK YSWD Portugal, Lda., com 122 reclamações, correspondentes a 19,2%, seguindo-se a Fedex Express Portugal (Ex-TNT Express Worldwide) com 80 reclamações (12,6%); em quarto lugar temos a Logic – Logística Integrada com 66 reclamações (10,4%) que passou de 1 reclamação no mesmo período de 2023 para 66 no semestre em análise. Por último, temos a ESDP-Ecoscooting com 49 reclamações e representam 7,7% do subsetor.

Figura 21 - Transporte rodoviário de mercadorias - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



31

Na Figura 22 encontram-se indicados os cinco principais motivos de reclamação, que representam 89,1% do total das reclamações registadas nesta categoria.

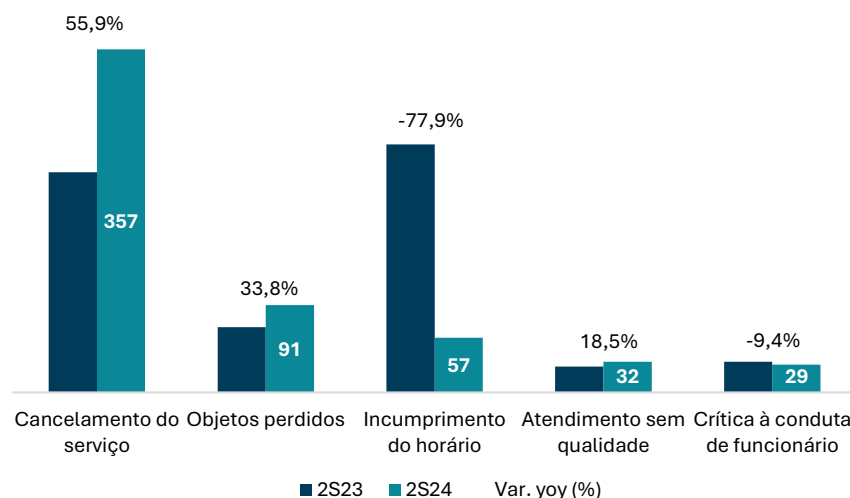
O motivo mais invocado pelos reclamantes (357 reclamações) diz respeito ao cancelamento do serviço, com um peso de 56,2% (mais 55,9% do que no 2ºS 2023).

Responsável por 91 reclamações (14,3%), a perda de objetos constitui a segunda causa das reclamações registadas (mais 33,8% do que em igual período de 2023).

O motivo relacionado com o incumprimento de horário regista, este semestre, uma redução de 77,9% do número de reclamações face ao 2ºS 2023 (258 para 57).

Seguem-se a qualidade do atendimento e a crítica à atitude do funcionário, representando, respetivamente, 5% (32 reclamações) e 4,6% (29 reclamações) das reclamações da categoria em análise.

Figura 22 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias (Fonte: AMT)



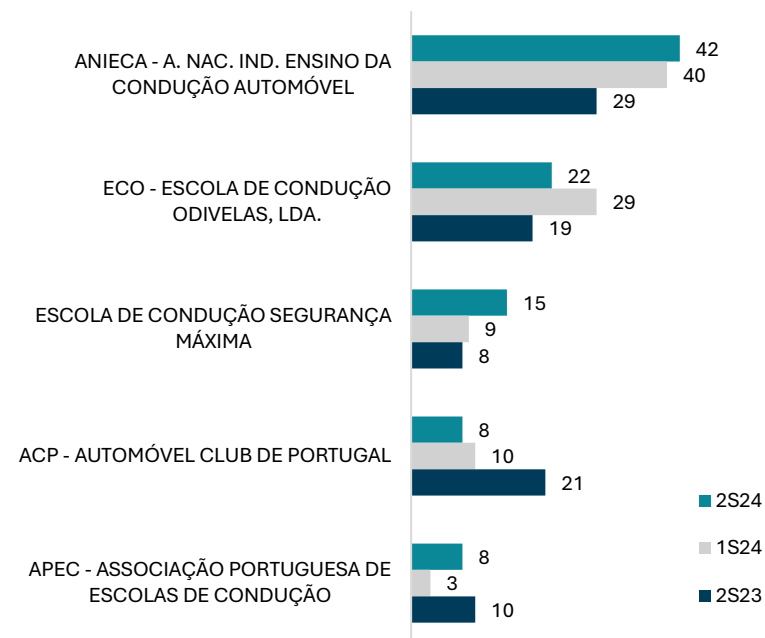
Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e centros de exame

No semestre em análise foram registadas 244 reclamações¹², respeitando a matérias relacionadas com a formação da condução e com a examinação (menos 3,9% em variação homóloga e -3,2% do que no 1ºS 2024), relativas a 85 empresas de ensino e examinação da condução.

A Figura 23 apresenta as cinco entidades mais reclamadas, destacando-se:

- (i) ANIECA – Associação Nacional dos Industriais do Ensino de Condução Automóvel, com 42 reclamações (17,2%) (relativas a exames);
- (ii) ECO - Escola de Condução Odivelas, Lda., com 22 reclamações (9%);
- (iii) Escola de Condução Segurança Máxima, com 15 reclamações (6,1%);
- (iv) ACP - Automóvel Club de Portugal, com 8 reclamações (3,3%), (relativas a exames); e
- (v) APEC - Associação Portuguesa de Escolas de Condução, com 8 reclamações (relativas a exames).

Figura 23 - Escolas de condução e entidades formadoras - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



33

¹² Das 244 reclamações, 58 respeitam a examinação.

A Figura 24 apresenta os cinco principais motivos das reclamações registadas no 2ºS 2024 na categoria das empresas do ensino da condução e centros de exame, representando 72,5% do total de reclamações registadas.

O motivo mais reclamado respeita à atuação dos funcionários com 54 reclamações (22,1%) uma variação homóloga de menos 3,6%.

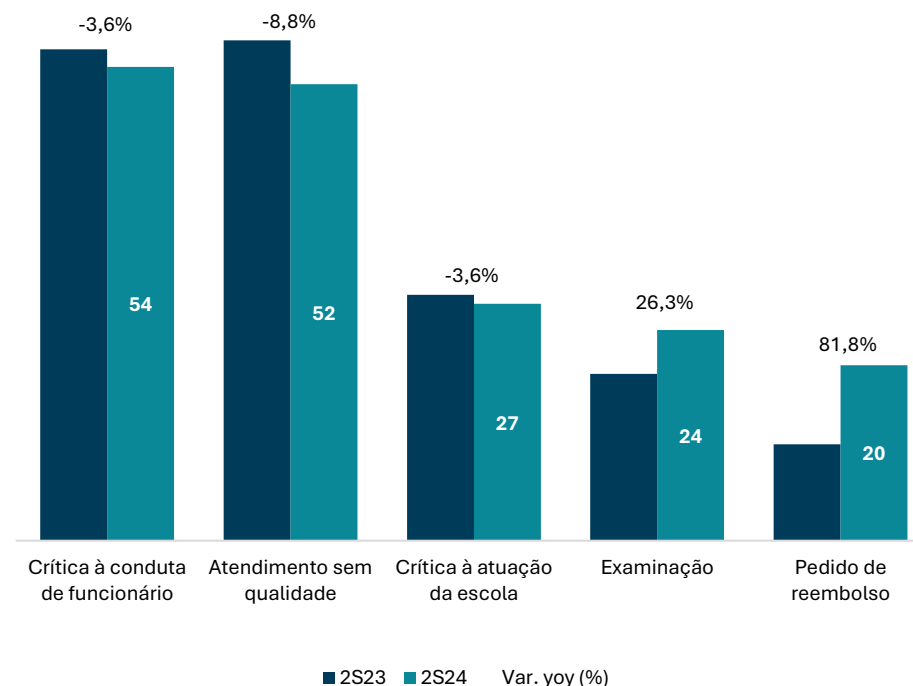
O segundo motivo mais alegado pelos reclamantes está relacionado com a qualidade do atendimento, com 52 reclamações representando 21,3% este semestre (menos 8,8% do que no 2ºS 2023).

A crítica à atuação da escola, com 27 reclamações, representa 11,1% do total do subsetor, menos 3,6% que no mesmo período de 2023.

As questões relativas à examinação motivaram 24 reclamações, representando 9,8% no semestre em análise (mais 26,3% que no 2ºS 2023).

Em quinto lugar, consta o motivo relativo aos pedidos de reembolso, que representa 8,2% do total das reclamações, tendo passado de 11 para 20 reclamações este semestre (mais 81,8% do que no 2º S 2023).

Figura 24 - Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras (Fonte: AMT)



Atividades auxiliares e complementares - CITV

Relativamente a reclamações no âmbito da categoria das atividades auxiliares e complementares, foram registadas no 2ºS 2024 170 reclamações (mais 13,3% em variação homóloga), respeitantes a 40 dos 226 centros de inspeção técnica de veículos (CITV) licenciados para o exercício da atividade em Portugal continental¹³.

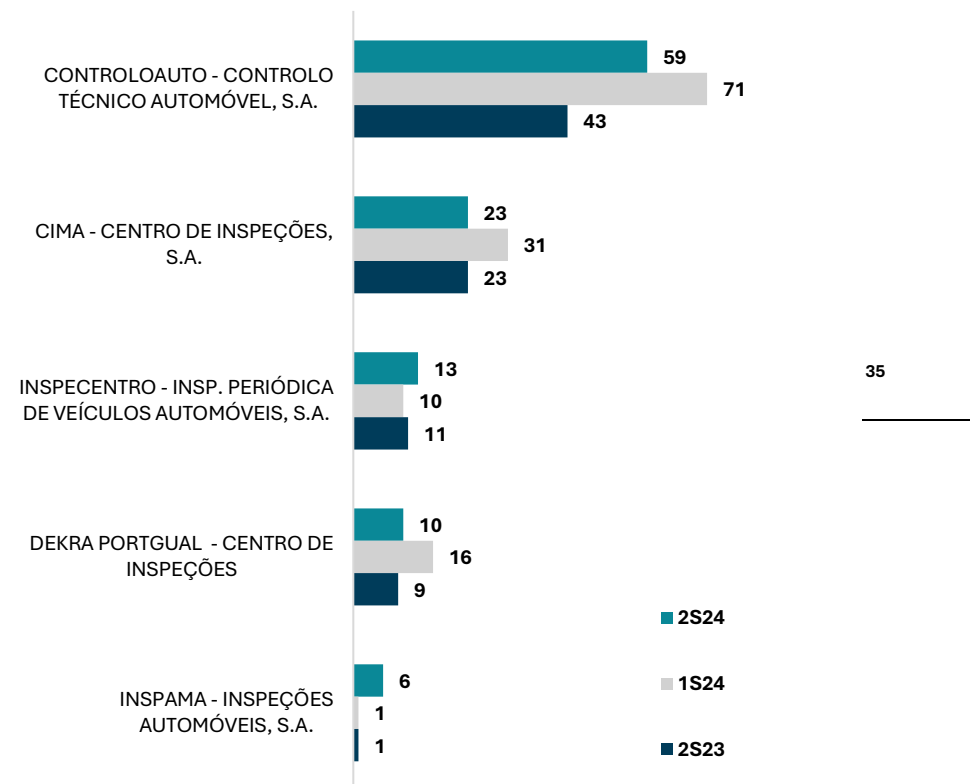
Na Figura 25 são apresentados os cinco CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 65,3% do total das reclamações registadas relativamente a esta categoria.

Por disporem de vários CITV dispersos pelo território nacional, o número de reclamações representado por operador económico corresponde ao conjunto das reclamações registadas relativamente aos centros respetivos.

Neste sentido, os centros de inspeção da Controlauto - Controlo Técnico Automóvel, S.A. são os que originaram maior número de reclamações no semestre em análise, sendo responsáveis por 34,7% das reclamações.

Seguem-se os centros de inspeção pertencentes à CIMA - Centro de Inspeções, S.A., com um peso de 13,5% (23 reclamações); a INSPECENTRO - Inspeção Periódica de Veículos Automóveis, S.A. com

Figura 25 - Centros de inspeção técnica de veículos - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



¹³ Fonte: Observatório da AMT: <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>. Em 2024, o número total de CITV em operação em Portugal era de 226 centros. Até ao final do mês de maio foram efetuadas cerca de 3,2 milhões de inspeções.

7,6% (13 reclamações), seguindo-se a DEKRA Portugal - Centro de Inspeções, S.A, com 5,9% (10 reclamações) e, por último, a INSPAMA - INSPEÇÕES AUTOMÓVEIS, S.A. com 6 reclamações este semestre (3,5%).

Os motivos indicados na Figura 26 estão na origem de 149 reclamações, correspondentes a 87,6% do total das reclamações apresentadas no semestre.

O motivo mais reclamado desta categoria respeita a questões técnicas, registando-se 49 reclamações (28,8%), a que corresponde uma diminuição de 15 reclamações (menos 23,4%) face ao mesmo período de 2023.

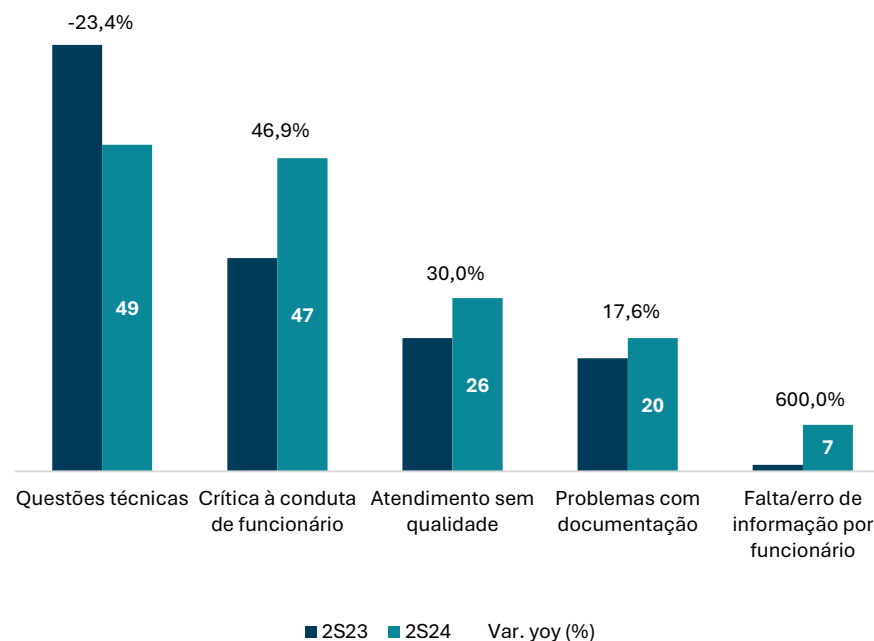
36

O segundo motivo mais reclamado respeita à conduta do funcionário, tendo um peso de 27,6%, e representa um aumento de 46,9% em variação homóloga.

Por sua vez, as reclamações atinentes à qualidade do atendimento registaram um aumento de 30% face ao 2ºS 2023, tendo neste semestre um peso de 15,3%.

As reclamações sobre os problemas com documentação, registaram um aumento de 17,6%, passando de 17 reclamações no 2ºS 2023 para 20 no semestre em análise. E, por último, a informação errada por parte do funcionário registou um aumento de 6 reclamações, passando de 1 para 7 reclamações, representando 4,1% do total das reclamações deste subsetor.

Figura 26 - Motivos de reclamação nos centros de inspeção técnica de veículos (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO MODO FERROVIÁRIO

No semestre em análise o modo ferroviário foi o segundo mais reclamado, sendo responsável por 4.361 reclamações (28,7% do total de reclamações), apresentando uma variação homóloga de mais 3,6%.

Das reclamações, 2.251 (51,6%) foram apresentadas através do LRE; 2.036 (46,7%) através do LR, e 74 (1,7%) através dos canais disponibilizados pela AMT.

São classificadas no modo ferroviário as reclamações das entidades reguladas seguintes:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros), nos segmentos urbano e suburbano, regional, inter-regional e internacional;
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Gestor da infraestrutura ferroviária (inclui a rede ferroviária nacional e as instalações de serviço);
- Operadores dos sistemas de metro, incluindo metro ligeiro de superfície e elétricos;
- Operadores de sistema de transporte por cabo, de pequeno volume e/ou âmbito local.

A Figura 27 apresenta a distribuição, pelas categorias respetivas, das reclamações do modo ferroviário registadas no 2ºS 2024.

Da sua análise resulta que as categorias correspondentes ao transporte ferroviário de passageiros e aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos são responsáveis por 97,4% das reclamações.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada (72,3% das reclamações neste modo), e regista um aumento homólogo de 6,1% (3.154 face a 2.973 no 2ºS 2023).

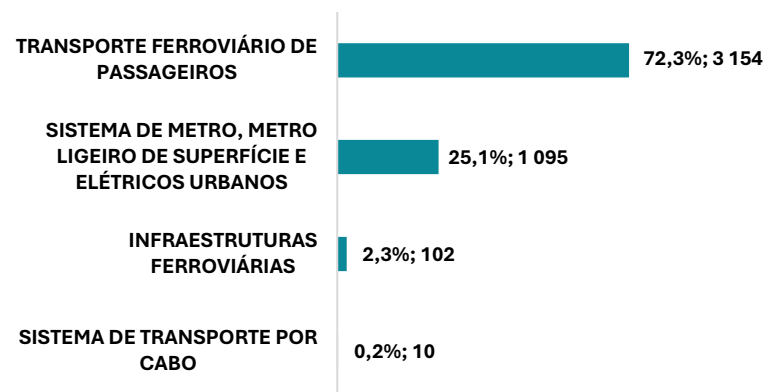
Por sua vez, a categoria de sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresenta um peso de 25,1% e uma variação homóloga de menos 4,2%.

A categoria das infraestruturas ferroviárias registou 102 reclamações no semestre em análise, mais 21 do que no mesmo período de 2023 (mais 25,9%).

Por último, a categoria do sistema de transporte por cabo registou 10 reclamações, menos uma do que no mesmo período de 2023.

À semelhança do verificado nos últimos semestres, não foram registadas reclamações relativamente à categoria do transporte ferroviário de mercadorias.

Figura 27 - Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria (Fonte: AMT)

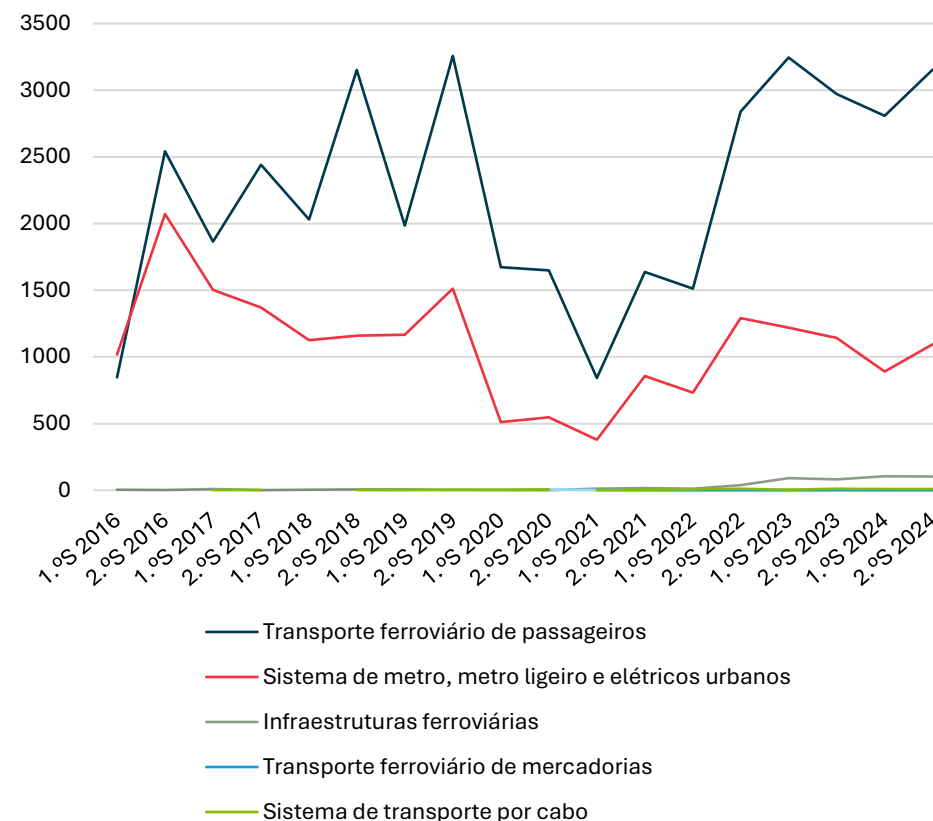


A Figura 28 apresenta a evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2024.

É possível constatar que as categorias do transporte ferroviário de passageiros e do sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos são as que registam o maior número de reclamações e acompanharam a tendência de descida nos dois anos da pandemia por Covid-19, registando uma tendência de crescimento desde o 2ºS de 2021 com poucas oscilações até ao presente semestre.

As restantes categorias são residuais em volume de reclamações e não apresentam uma variação significativa no seu número ao longo do período de referência, constituindo exceção a esta tendência a categoria relativa às infraestruturas ferroviárias, onde se assinala um aumento desde o 2ºS de 2022.

Figura 28 - Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-2ºS 2024 (Fonte: AMT)



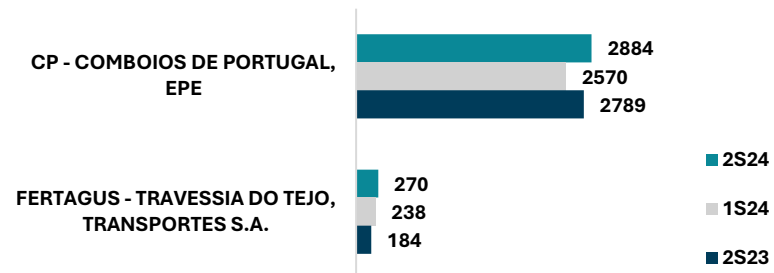
Transporte ferroviário de passageiros

A categoria do transporte ferroviário de passageiros integra os operadores CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Nesta categoria registaram-se 3.154 reclamações (mais 6,1% em variação homóloga), distribuídas conforme indicado na Figura 29, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 91,4% do total das reclamações. Face ao período homólogo este operador apresenta um crescimento de 3,4% (mais 95 reclamações).

Em relação ao operador Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A., regista-se um aumento de 46,7% face ao 2ºS de 2023, com 270 reclamações.

Figura 29 - Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

A Figura 30 apresenta os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 56,7% do total das reclamações da categoria registadas durante o 2ºS 2024.

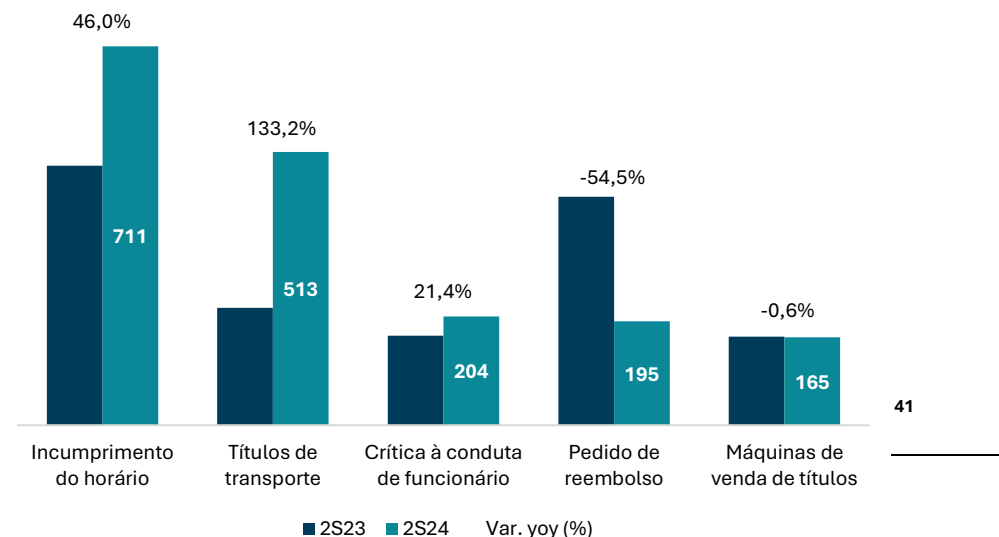
O motivo que mais reclamações originou foi o relacionado com o incumprimento de horário com 711 reclamações (mais 46% face ao período homólogo) representando neste semestre, 22,5% do total deste subsetor.

O segundo motivo está relacionado com os títulos de transporte, nomeadamente as respeitantes à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos representando 16,3% do total das reclamações (mais 133,2% em variação homóloga).

Seguem-se as reclamações motivadas por críticas à atuação dos funcionários, com 204 reclamações, mais 21,4% em comparação homóloga.

As reclamações relacionadas com pedidos de reembolso relacionados com a supressão ou atraso nos serviços decorrentes designadamente da existência de greves, com 195 reclamações (menos 54,5% que no mesmo período de 2023) e as relacionadas com as máquinas de venda de títulos ou problemas com os validadores com 165 reclamações (menos 0,6% em variação homóloga), completam o elenco de principais motivos de reclamação.

Figura 30 - Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros (Fonte: AMT)



41

Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos

A categoria dos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos integra os operadores Metropolitano de Lisboa E.P.E., Metro do Porto S.A. e Metro Transportes do Sul, S.A. No semestre em análise, apenas o Metro do Porto registou uma subida no número de reclamações face ao período homólogo.

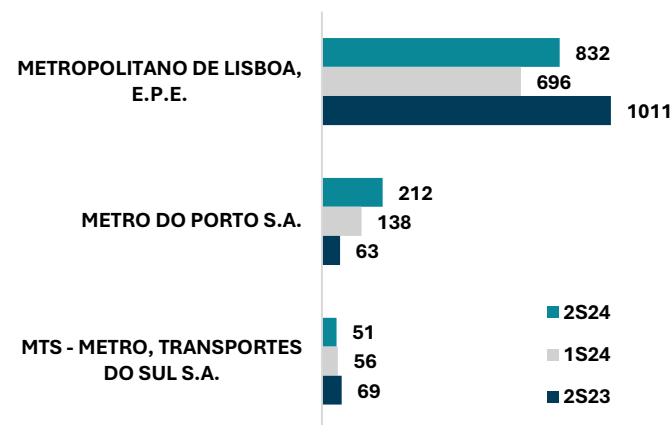
Conforme apresentado na Figura 31, no semestre em análise foram registadas 1.095 reclamações (menos 4,2% em variação homóloga).

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. é responsável por 832 reclamações, o que equivale a 76% das reclamações da categoria, e a uma redução homóloga de 17,7%.

O Metro do Porto S.A. com 212 reclamações, representa 19,4% das reclamações desta categoria (mais 236,5% em variação homóloga).

No que respeita ao MTS – Metro Transportes do Sul S.A., o número de reclamações do referido operador traduz uma diminuição de 26,1% face ao período homólogo, correspondendo a 51 reclamações no semestre, face às 69 registadas no 2ºS 2023.

Figura 31 - Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



Na Figura 32 constam os cinco motivos de reclamação mais invocados nos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos os quais representam 56,5% do total das reclamações.

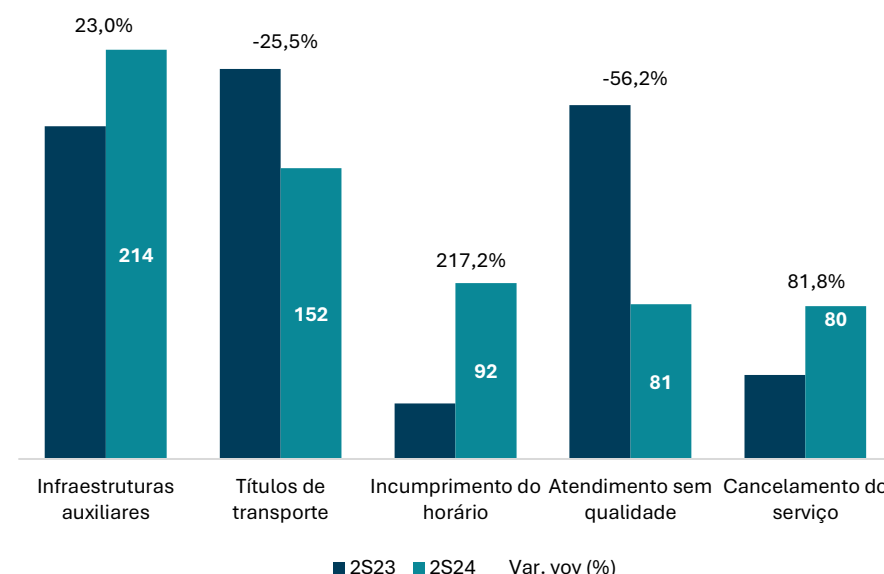
O motivo mais alegado é respeitante às infraestruturas auxiliares, tais como escadas rolantes, elevadores, etc., com 214 reclamações, representando 19,5% das reclamações desta categoria (mais 23% variação homóloga).

O segundo motivo mais reclamado é o que diz respeito a títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos, com 152 reclamações, que representa 13,9%, uma redução de 25,5% face ao mesmo período de 2023. Seguem-se as reclamações relacionadas com o incumprimento de horários com 8,4% das reclamações (mais 217,23% em variação homóloga).

Em quarto lugar figuram as reclamações sobre a qualidade do atendimento com um peso de 7,4% (menos 56,2% em variação homóloga).

Por fim, constam as reclamações sobre os cancelamentos de serviço / supressões, com um peso de 7,3% (mais 81,8% em variação homóloga).

Figura 32 - Motivos de reclamação nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos (Fonte: AMT)



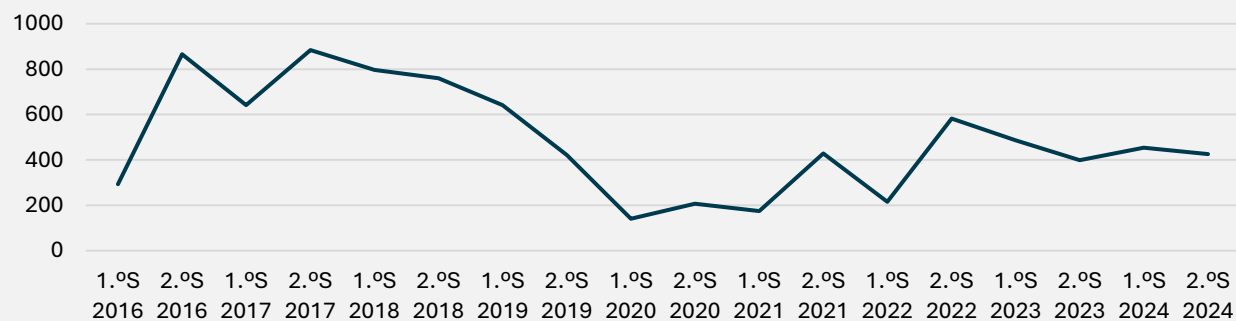
RECLAMAÇÕES NO TRANSPORTE POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES

No semestre em análise foram registadas 426 reclamações relativas ao transporte por vias navegáveis interiores (mais 6,8% em variação homóloga), todas na categoria do transporte de passageiros.

Da totalidade das reclamações, 285 (66,9%) foram apresentadas através do LR, 133 (31,2%) do LRE, e as restantes 8 (1,9%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A Figura 33 apresenta a evolução do número de reclamações no transporte por vias navegáveis interiores no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2024. Da sua análise constata-se que se observou um pico de reclamações no 2ºS de 2017, com um total de 884 registos. Seguiu-se uma tendência de queda acentuada entre 2019 e 2021, destacando-se o valor mais baixo no 1ºS 2020 (141 reclamações), fenómeno que poderá estar associado aos impactos da pandemia de COVID-19. A partir de 2021, verifica-se uma recuperação gradual no volume de reclamações, embora sem atingir os níveis registados no período de 2016 a 2018. Nos semestres mais recentes, entre 2022 e 2024, os dados revelam uma fase de relativa estabilidade, com os valores a oscilar entre as 399 e as 582 reclamações por semestre.

Figura 33 - Evolução do número de reclamações em vias navegáveis interiores, 2016-2024 (Fonte: AMT)

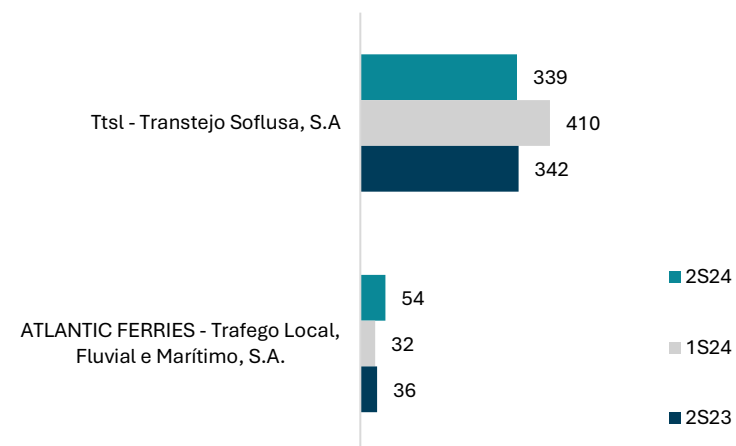


A Figura 34 apresenta as duas entidades mais reclamadas neste modo, responsáveis por 92,3% do total de reclamações.

Durante o 2ºS 2024 a TTSL - Transtejo Soflusa, S.A. registou 339 reclamações, correspondentes a 79,6% do total de reclamações da categoria, e a uma descida de 0,9% face ao período homólogo.

Por seu lado, a Atlantic Ferries – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. registou 54 reclamações, que correspondem a 12,7% do total, e a uma subida de 50% quando comparado com o mesmo período de 2023, passando de 36 para 54 reclamações.

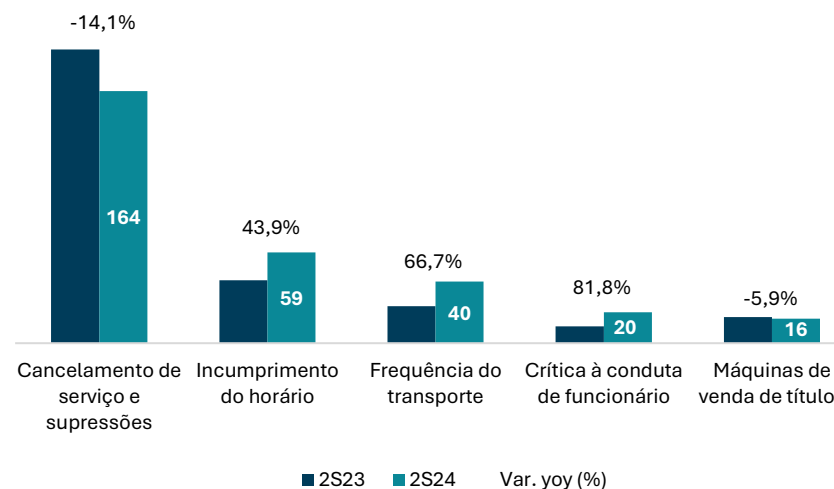
Figura 34 - Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores
- entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



A Figura 35 apresenta os cinco motivos mais invocados pelos utentes no semestre em análise, os quais representam 70,2% do total das reclamações registadas.

Apesar da redução de 14,1% das reclamações sobre os cancelamentos de serviços / supressões face ao período homólogo, este manteve-se no topo dos motivos mais invocados pelos reclamantes, com 38,5% do total das reclamações (164). Seguem-se o incumprimento do horário, com 13,8% (59) e mais 43,9% em relação ao mesmo período de 2023. Por sua vez, o número de reclamações relacionadas com a baixa frequência do transporte aumentou 66,7% e corresponde a 9,4% das reclamações (40), seguindo-se as relacionadas com a conduta de funcionário, com 4,7% (mais 81,8%). Por fim, as reclamações sobre as máquinas de venda de títulos e validadores, com 16 reclamações (menos 5,9% em comparação homóloga).

Figura 35 - Motivos de reclamação na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO MODO MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Foram registadas no semestre em análise 48 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário, repartindo-se pelas seguintes categorias:

- (i) 16 reclamações relativas ao transporte de passageiros (33,3%);
- (ii) 19 reclamações relativas ao transporte de mercadorias (39,6%), e
- (iii) 13 relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (27,1%).

No que respeita a meios de reclamação, o LR foi utilizado para a apresentação de 23 reclamações (47,1%) e o LRE foi o meio utilizado para 21 reclamações (43,8%), tendo 4 reclamações (8,3%) sido apresentadas através dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

No modo marítimo e portuário estão integradas as seguintes entidades reguladas:

- Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros;
- Armadores e gestores de navios de transporte (de longo curso ou intercontinental (*Deep Sea Shipping*), e de curta distância (*Short Sea Shipping*);
- Administrações portuárias (entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias) e os operadores portuários (administrações portuárias ou entidades terceiras através de licença ou concessão);
- Nos serviços portuários incluem-se a movimentação de carga, a amarração, o reboque, os serviços de pilotagem e os serviços de abastecimento de navios.

Com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro, os restantes portos comerciais do continente integram a Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T), nomeadamente do corredor multimodal.

Figura 36 - Evolução do número de reclamações no modo marítimo e portuário, por categoria, 1ºS 2016-2ºS 2024 (Fonte: AMT)

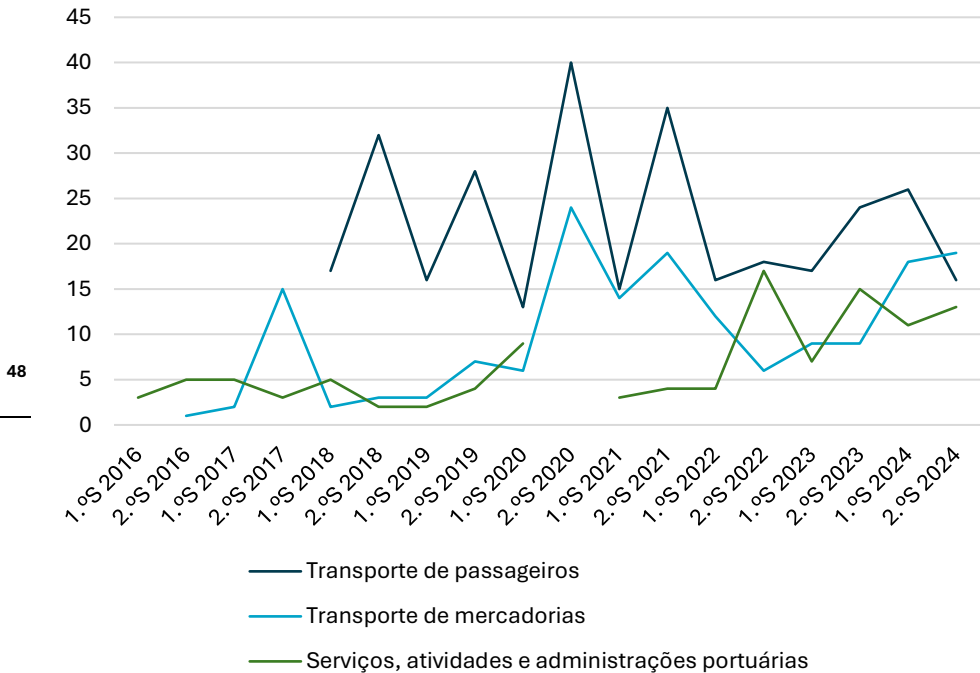


Figura 37 - Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria (Fonte: AMT)

Modo marítimo e portuário	N.º de Reclamações por Subsetor				Variações
	2ºS.2024		2ºS.2023		2ºS.2023 vs 2ºS.2024
	N.º	%	N.º	%	
Armadores e gestores de navios de passageiros	16	33,3%	24	50,0%	-33,3%
Armadores e gestores de navios de mercadorias	19	39,6%	9	18,8%	111,1%
Serviços, atividades e administrações portuárias	13	27,1%	15	31,3%	-13,3%
Total de Reclamações	48	100%	48	100%	0%

Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, as 16 reclamações registadas no período em análise são relativas ao operador Porto Santo Line, S.A.

Comparativamente com o período homólogo constata-se um aumento de 33,3%, com menos 8 reclamações.

Os motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a crítica à atuação do operador, cancelamento de serviços e excesso de lotação dos barcos.

Armadores e gestores de navios de mercadorias

Nesta categoria registaram-se 19 reclamações relativas a 16 operadores, mais 10 reclamações que no período homólogo.

Serviços, atividades e administrações portuárias

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias, foram registadas 13 reclamações, 11 relativas a administrações portuárias e 2 a serviços e atividades portuárias. Dentro das administrações portuárias, a APL - Administração do Porto de Lisboa, S.A. é a mais reclamada com 7 reclamações, seguindo-se a APRAM - Administração dos Portos da Região Autónoma da Madeira, S.A., com 2 reclamações e a APS – Administração dos Portos de Sines e do Algarve e a APSS - Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A., com uma reclamação cada.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE BILHÉTICA E SUPORTE À MOBILIDADE

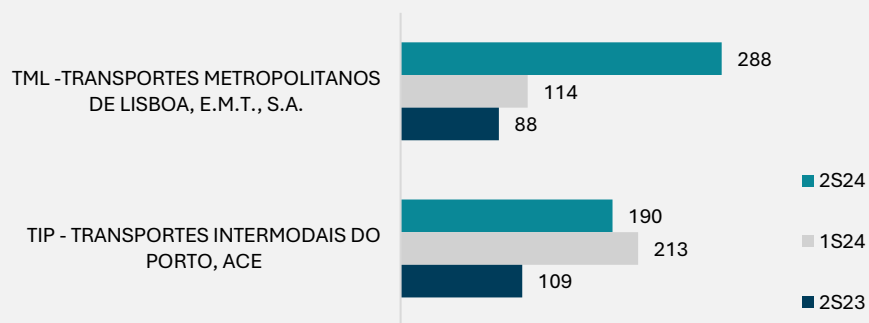
Nos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores, como sejam o serviço de bilhética e o atendimento em lojas.

No 2ºS 2024 foram registadas 480 reclamações (mais 143,7% em variação homóloga). Das reclamações, 312 (65%) foram apresentadas através do LRE, 147 (30,6%) do LR e as restantes 21 (4,4%) pelos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., enquanto responsável pela gestão do sistema de bilhética foi objeto de 288 reclamações neste semestre (60%), registando um aumento de 227,3% face ao mesmo período de 2023.

A TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE é responsável por 39,6% do total das reclamações registadas no 2ºS 2024, e registou um aumento de 74,3% face ao período homólogo.

Figura 38 - Motivos de reclamação relativos aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (Fonte: AMT)



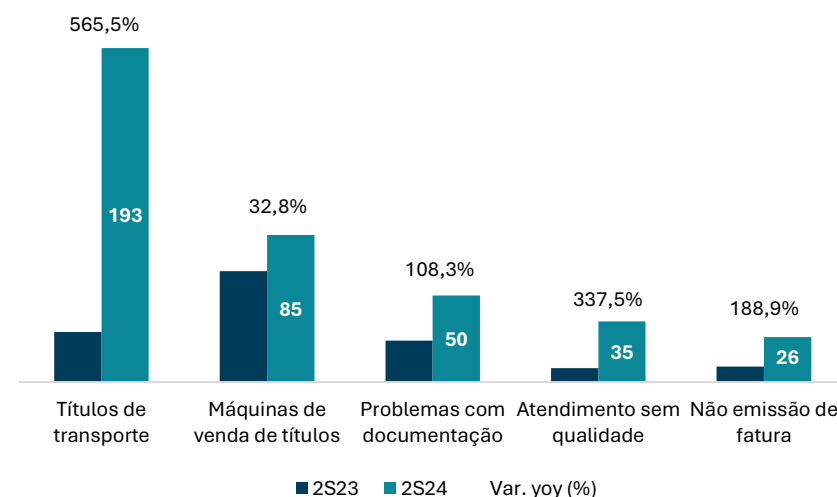
O motivo de reclamação mais frequente é o relacionado com os títulos de transporte, com 193 reclamações, que representa 40,2% e regista um aumento de 565,5% face a igual período de 2023.

O segundo motivo mais reclamado constituiu fundamento para 85 reclamações registadas no semestre (17,7%), e respeita aos equipamentos de venda de títulos e validadores, registando um aumento de 32,8% em relação ao 2ºS 2023.

O terceiro motivo mais reclamado respeita a problemas com documentação (fotografias, formulários, etc.) com 50 reclamações (10,4%) e um aumento de 108,3% quando comparado com o mesmo semestre de 2023.

Seguem-se as reclamações por falta de qualidade no atendimento (7,3%) e pela não emissão de fatura (5,4% do total de reclamações), registando, respetivamente, um aumento de 337,5% e de 188,9% face ao período homólogo.

Figura 39 - Motivos de reclamação relativos aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (Fonte: AMT)



TRATAMENTOS DIVERSOS E ELOGIOS

Tratamentos diversos

No semestre em análise foram ainda objeto de tratamento 1.150 comunicações, das quais:

a) Através de correio eletrónico e por via postal (710 comunicações):

- (i) 134 reclamações que, não respeitando a matérias da competência da AMT, foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não sendo consideradas no presente relatório para efeitos estatísticos);
- (ii) 145 reclamações efetuadas a entidades reguladas de que o reclamante deu conhecimento à AMT;
- (iii) 260 pedidos de esclarecimentos/informações; e
- (iv) 171 sugestões/comentários.

b) Através da plataforma eletrónica do LRE (367 comunicações):

- (i) 215 reclamações que, não respeitando a matérias da competência da AMT, foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não sendo consideradas no presente relatório para efeitos estatísticos);
- (ii) 92 pedidos de esclarecimentos/informações, e
- (iii) 60 sugestões/comentários.

Elogios

Na Figura 40 indicam-se os operadores com registo de elogios no 2ºS 2024, tendo 42 sido efetuados no LRE e 31 no LR.



Figura 40 - Número de elogios registados no livro de reclamações físico e eletrónico mobilidade (Fonte: AMT)

Operadores	N.º Elogios					Total
	Rodoviário	Ferrovial	Fluvial	Sist. Bilhética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	
Rodoviária de Lisboa, S.A.	7					
VIAÇÃO ALVORADA LDA	5					17
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	4					6
TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.	4					7
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	2					5
Barraqueiro Transportes, S.A.	2					4
TRANSDEV - Norte, S.A.	1					3
Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda	1					3
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	1					2
CONTROLOAUTO - Controlo Técnico Automóvel, S.A.	6					2
EMEL - Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EM, SA	3					2
Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda.	1					1
Varela & Ca, Lda. (WAYZOR)	1					1
Brisa - Autoestradas de Portugal, S.A.	2					1
IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	1					1
Ascendi Auto Estradas do Grande Porto, S. A.	1					1
ECO - Escola de Condução Odivelas, Lda.	1					1
SAFE STREET - FORMAÇÃO RODOVIÁRIA, LDA	1					1

Operadores	N.º Elogios					
	Rodoviário	Ferrovial	Fluvial	Sist. Bilhética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	Total
ACP - Automóvel Club de Portugal	1					1
DHL PARCEL PORTUGAL UNIPessoal LDA	1					1
Logista, Transportes, Transitários e Pharma, Unipessoal, Lda	1					1
TRANSPORTES TIJÓNI, LDA	1					2
PAPA KMS LDA	1					
TAXIS AVEIRO & FILHO LDA	1					3
CP - Comboios de Portugal, EPE		13				1
Fertagus - Travessia do Tejo, Transportes, S.A.		1				1
Metropolitano de Lisboa, EPE		6				7
ATLANTIC FERRIES - Trafego Local, Fluvial e Marítimo, S.A.			1			7
TTSL – Transtejo Soflusa, S.A.			1			1
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE				1		2
TOTAL	50	20	2	1	0	73



V **IMPACTO DAS RECLAMAÇÕES NO PLANO DE SUPERVISÃO DA AMT**

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO 2ºS 2024

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

A AMT é a entidade administrativa competente para processar e punir infrações num vasto leque de diplomas que integram a legislação setorial aplicável aos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas.

Adicionalmente, enquanto entidade reguladora setorial, é competente ao abrigo dos diplomas que punem práticas comerciais desleais; incumprimentos de deveres de informação e apoio aos consumidores e utentes e utilização de cláusulas contratuais gerais proibidas.

É igualmente competente ao abrigo dos diplomas que punem o incumprimento dos deveres relativos ao livro de reclamações e ao atendimento prioritário, bem como em matéria de discriminação em razão da deficiência e risco agravado de saúde.

56

A AMT procede ainda ao registo das denúncias que lhe são comunicadas relativamente a infrações da sua competência e à abertura de processo de contraordenação caso os elementos denunciados assim o determinem.

No âmbito da análise que efetua das reclamações de que toma conhecimento, a AMT verifica a existência de indícios de incumprimento e de comportamentos irregulares que possam determinar o sancionamento e a aplicação de medidas corretivas adequadas, bem como a deteção de falhas regulatórias que exijam a sua intervenção enquanto regulador setorial.

Participação de denúncias

No período em análise a AMT efetuou a participação de três denúncias ao Ministério Público por conter matéria suscetível de constituir indício de ilícito criminal.

Ilícitos contraordenacionais

Em resultado da análise das reclamações relativas ao 2ºS 2024 foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações ao disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, em 355 reclamações, tendo no mesmo período sido efetuadas 32 participações internas para instauração de processo de contraordenação.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público, foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações ao disposto naquele diploma legal em 30 reclamações.

Considerando igualmente as competências da AMT para instrução dos procedimentos de contraordenação e aplicação das coimas e sanções acessórias nos termos do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de fevereiro, que regulamenta a Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de

saúde, foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações à luz do disposto naquele diploma legal em 43 reclamações, tendo sido efetuadas 5 participações para instauração de processo de contraordenação.

No ano de 2024 assistiu-se a um crescimento das reclamações relacionadas com a conduta de motorista de táxi no exercício da atividade, principalmente associada à prática de preços, nos transportes efetuados a partir do aeroporto de Lisboa, fora da Convenção de Preços em vigor. A AMT tem acompanhado esta situação com preocupação e, sem prejuízo das diligências cuja promoção lhe compete no âmbito das suas atribuições em matéria de defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes, considerando as competências do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. (IMT) de processamento das contraordenações e de aplicação de coimas e sanções acessórias previstas na Lei n.º 6/2013, de 22 de janeiro, tendo sido encaminhados 33 processos com vista a que sejam promovidas as diligências tidas por adequadas.

Ação de supervisão de reclamações registadas no LR e no LRE

No período em análise, na decorrência do tratamento e análise das reclamações, foi efetuada uma ação de supervisão ao tratamento das reclamações feitas no livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, pelas entidades reclamadas, destinada a apurar a eficácia da sua atuação e a resolução efetiva das questões reclamadas em todos os mercados, através da recolha sistemática de informação junto daquelas relativamente à resolução das reclamações.

Em 2024, foram abrangidas as seguintes reclamações:

1. Categorizadas no motivo 40A (cláusulas e/ou contratos abusivos) no setor do *rent-a-car*, correspondentes a 1.018 reclamações relativas a 50 entidades reclamadas.
 - Foram recebidas respostas de 32 empresas de *rent-a-car* (66,7%), relativas a 730 reclamações (71,7% das reclamações abrangidas). Destas, foram analisadas 694 reclamações¹⁴.
 - A análise permite concluir que os dois principais motivos de reclamações são os relacionados com danos no veículo (204; 29,4% das reclamações) e os relacionados com as condições de aluguer (entrega do veículo, documentos, taxas) (204; 29,4% das reclamações). Os restantes motivos de maior

ocorrência estão relacionados com, por ordem decrescente de frequência, cauções (74; 10,7%), seguros (67; 9,7%), política de combustível (53; 7,6%), veículos (excluindo danos) (41; 5,9%) e portagens (33; 4,8%).

- De uma forma global, a análise permite concluir pela existência de indícios de cláusulas abusivas ou que carecem de clarificação no sentido de ser acrescentada informação, de forma que os locatários estejam plenamente informados, tema que continuará a ser acompanhado pela AMT.
 - Foi ainda enviado, para todas as empresas, o Guia para a contratação de serviços de *rent-a-car* e *rent-a-cargo*, assim como os documentos que lhe estão associados¹⁵.
2. Categorizadas no motivo 45B (pedidos de reembolso e/ou indemnização) no serviço público de transporte de passageiros, correspondentes a 1.339 reclamações relativas a 34 operadores.
 - Foram recebidas respostas de 28 empresas de transporte de passageiros (82,4%), relativas a 1.323 reclamações. Destas, foram analisadas 1.302 reclamações¹⁶.
 - A análise das restantes 1.302 reclamações permitiu concluir que houve lugar a reembolso em 67,9% das reclamações (884) e que não houve reembolso em 32,1% destas (418), pelas seguintes razões principais:

¹⁴ Foram eliminadas 36 reclamações da amostra, por motivos diversos.

¹⁵ <https://www.amt-autoridade.pt/eventos/guia-para-a-contrata%C3%A7%C3%A3o-de-servi%C3%A7os-rent-a-car-e-rent-a-cargo/guia/>.

¹⁶ Foram eliminadas 21 reclamações da amostra, por motivos diversos.

- O pedido de reembolso não cumpre as condições gerais de transporte (337; 80,6% das situações em que não houve lugar a reembolso), nomeadamente porque: i) o motivo do atraso e/ou cancelamento foi uma greve; ii) o atraso não ultrapassou os prazos legalmente previstos; iii) o reembolso foi solicitado fora do prazo; iv) o reembolso solicitado diz respeito a bilhetes promocionais, não reembolsáveis;
- Os reclamantes não enviaram documentos comprovativos do objeto da sua reclamação, mesmo após solicitação pelas empresas reclamadas (42; 10% das situações em que não houve lugar a reembolso);
- Os bilhetes em causa foram revalidados e utilizados, invalidando o pedido de reembolso (17; 4,1% das situações em que não houve lugar a reembolso).
- De uma forma global, é possível concluir que a maioria das reclamações relacionadas com pedidos de reembolso no transporte de passageiros resulta, efetivamente, num reembolso e que, quando isso não acontece, o fundamento alegado é o incumprimento das condições gerais de transporte, aspeto sobre o qual a AMT está a desenvolver ações sistemáticas de supervisão.

¹⁷ Em 13 de agosto de 2024 foi publicado o Relatório da Ação de Supervisão da AMT a condições de acesso a interfaces e terminais rodoviários de passageiros, disponível em <https://www.amt-autoridade.pt/media/4635/comunicado-supervisao-terminais-220824.pdf>, no qual foram efetuadas diversas recomendações que visam garantir um acesso equitativo e não discriminatório a essas infraestruturas.

Outras ações de supervisão

Durante o segundo semestre de 2024 a AMT desenvolveu as seguintes ações de supervisão relacionadas com a promoção e proteção dos direitos dos consumidores e tendo por base a informação recolhida no âmbito da monitorização das reclamações e da sinalização de potenciais irregularidades nestas áreas:

- Ação de supervisão ao regime de serviço público de transporte de passageiros "Expresso", previsto no Decreto-Lei n.º 140/2019, de 18 de setembro, tendo em vista a verificação da conformidade legal dos contratos de adesão com uso de cláusulas contratuais gerais (CCG) em utilização e de tratamento das reclamações dos utilizadores¹⁷. As conclusões e recomendações poderão ser consultadas oportunamente no *site* da AMT.
- Ação de supervisão aos sistemas tecnológicos de recolha e tratamento de informação das empresas de serviço público de transporte de passageiros para efeitos de apuramento de indicadores de desempenho previstos em contratos de serviço público¹⁸;

¹⁸ Em 24 de julho de 2024 foi publicado o Relatório da [Ação de Supervisão da AMT aos Sistemas de Apoio à Exploração e Indicadores de Desempenho do Serviço Público de Transporte de Passageiros](#), disponível em <https://www.amt-autoridade.pt/media/4553/comunicado-relat%C3%B3rio.pdf>, no qual, para maior garantia dos direitos dos passageiros, se recomendou

- Ação de supervisão às escolas de condução, cujo regime de acesso e exercício da atividade de exploração está regulado na Lei n.º 14/2014, de 18 de março, na perspetiva da informação prestada ao consumidor (procedimentos em caso de falta às aulas, desistências, regime de pagamentos e devoluções, entre outros aspetos). O Relatório produzido pode ser consultado no site da AMT¹⁹.
- Ações de supervisão e fiscalização sistemáticas a todos os operadores da cadeia de valor do mercado de serviços de TVDE, incluindo a realização de ações de fiscalização no terreno em coordenação com as autoridades policiais²⁰ para verificação do cumprimento do regime estabelecido para esta atividade.

que • Todas as obrigações contratuais, sobretudo de desempenho operacional e de qualidade, sejam definidas de forma objetiva, clara e mensurável e estejam associadas a penalidades e/ou bonificações contratuais, com enfoque na qualidade do serviço efetivamente prestado e não apenas na produção de serviços, como sejam conforto, limpeza, comodidade, atendimento, acessibilidade, inclusividade, rapidez, segurança e comunicação; • Deve existir aferição periódica e sistemática de todas as obrigações contratuais, sobretudo de desempenho operacional e de qualidade, de forma a permitir isolar disrupções do serviço aos passageiros (seja ou não incumprimento imputável à empresa), encontrar com maior facilidade as causas e eventualmente ajustar os horários e frequências afixadas, tornando mais transparente a oferta de transporte público que a empresa consegue efetivamente disponibilizar e não aquela que estimava disponibilizar. • Deve garantir-se a transparência da comunicação com os passageiros. Na perspetiva do passageiro, bastará a simples constatação de sucessivas não realizações de horários, frequências ou serviços para considerar que existe incumprimento (ainda que possa

não ser imputável à empresa). Comunicar altas taxas de regularidade ou pontualidade ao mesmo tempo que existem disrupções sucessivas, não é aceitável ou compreensível na perspetiva do passageiro. A ação em curso em 2024 é uma repetição, desta feita a diferentes operadores, da ação realizada em 2023.

¹⁹ <https://www.amt-autoridade.pt/media/4987/amt-divulga-relat%C3%B3rio-sobre-supervis%C3%A3o-%C3%A0s-escolas-de-condu%C3%A7%C3%A3o-na-perspetiva-da-informa%C3%A7%C3%A3o-prestada-ao-candidato-a-condutor.pdf>

²⁰ <https://www.amt-autoridade.pt/comunica%C3%A7%C3%A3o/not%C3%ADcias/amt-participa-em-a%C3%A7%C3%A3o-de-fiscaliza%C3%A7%C3%A3o-%C3%A0-angaria%C3%A7%C3%A3o-ilegal-de-passageiros-junto-dos-aeroportos-do-continente/> e <https://www.amt-autoridade.pt/comunica%C3%A7%C3%A3o/not%C3%ADcias/amt-fiscaliza-tvde-no-%C3%A2mbito-da-opera%C3%A7%C3%A3o-tvde-seguro/>



VI

CONCLUSÕES

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Constitui atribuição da AMT proteger os direitos e os interesses dos consumidores e utentes no âmbito dos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas.

Enquanto entidade reguladora setorial, a AMT toma conhecimento das reclamações efetuadas pelos consumidores e utentes junto das entidades reguladas, designadamente através do livro de reclamações no formato físico e eletrónico, bem como, quando aplicável, das respostas dadas pelas mesmas às reclamações.

Tendo por base a análise das reclamações, a AMT verifica a existência de indícios de incumprimento de normas específicas aplicáveis às matérias objeto de reclamação cujo cumprimento lhe cabe supervisionar, emitindo determinações e recomendações destinadas a promover a adoção de boas práticas e a assegurar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares a que as entidades reguladas se encontram sujeitas, e procede às medidas corretivas adequadas e a ações sancionatórias junto das entidades infratoras.

A lei não confere à AMT competências para a resolução individual das reclamações que lhe são apresentadas, não intervindo diretamente nos conflitos entre os consumidores ou utentes e as entidades reguladas.

Na ausência de resposta de entidade regulada à reclamação que lhe tenha sido formulada por consumidor ou utente, ou nos casos em que a resposta dada seja considerada pelo reclamante como não satisfatória, pode o mesmo, entre outros, recorrer à intervenção da AMT.

Além da prestação de informação ao consumidor ou utente, em caso de litígio a AMT pode recomendar a sua resolução, mas não pode impor uma solução ao caso concreto. Pode ainda encaminhar o consumidor ou utente para o centro de arbitragem de conflitos de consumo competente. A decisão do tribunal arbitral que integra o centro de arbitragem de conflitos equivale a uma sentença de um tribunal judicial, vinculativa para as partes, sendo o processo simples, célere e gratuito ou com custos reduzidos para o consumidor



VII

METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Nos termos da metodologia de análise dos dados de reclamações, adotada para efeitos do presente relatório, a análise comparativa é efetuada tendo por base o período homólogo, sem prejuízo das análises de evolução face ao semestre anterior, considerando, designadamente, as alterações sazonais da mobilidade e de utilização do serviço público de transporte de passageiros, que a variação semestral do número de reclamações confirma.

Os dados estatísticos respeitam às reclamações contabilizadas durante o semestre a que respeita o relatório sendo considerada, para o efeito, a data de receção (registo) das reclamações na AMT.

Os dados reportam-se às reclamações apresentadas no livro de reclamações das entidades/operadores económicos, físico e eletrónico, e às diretamente apresentadas a esta Autoridade pelos consumidores e utentes, bem como às reclamações remetidas por outras entidades públicas (gabinetes ministeriais, Provedor de Justiça, e autoridades de transportes locais, v.g. municípios, áreas metropolitanas e comunidades intermunicipais) ou privadas, como é o caso das associações de defesa dos consumidores.

A AMT identifica as entidades reclamadas a partir da indicação dada sobre as mesmas pelos reclamantes aquando da formulação das reclamações, procedendo à correção dos elementos identificativos das mesmas quando incorretos ou incompletos.

Os dados estatísticos das reclamações registadas pela AMT têm por base os factos reportados pelos reclamantes, não resultando do tratamento realizado por esta Autoridade.

Os valores totais indicados nos gráficos e quadros foram objeto de arredondamento, pelo que poderão não corresponder à soma das parcelas.

Para efeitos de tratamento estatístico e reporte, as reclamações recebidas são classificadas de acordo com as categorias de motivos definidos pela DGC, aplicáveis a todos os setores de atividade - motivos principais -, e pela AMT, especificamente para o Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, subordinados àqueles - motivos secundários (setoriais).

A análise das reclamações é feita tendo por referência aos motivos setoriais, e reflete a sua agregação nos modos de transporte e categorias indicadas no quadro da página seguinte:

MODOS	CATEGORIAS
	Transporte Rodoviário - Passageiros
	Transporte Rodoviário - Mercadorias
	Infraestruturas Rodoviárias
	Atividades Auxiliares e Complementares - CITV
	Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras
	Transporte em Veículos Ligeiros - Táxis/TVDE
	Aluguer de Veículos
	Transporte Ferroviário - Passageiros
	Transporte Ferroviário - Mercadorias
	Sistema de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos
	Infraestruturas Ferroviárias
	Sistema de Transporte por Cabo
	Transporte de Passageiros por Vias Navegáveis Interiores
	Transporte Marítimo-Portuário - Passageiros
	Transporte Marítimo-Portuário - Mercadorias
	Serviços, Atividades e Administrações Portuárias
	Sistemas de Bilhética e Suporte à Mobilidade



Av. António Augusto de Aguiar, 128
1050-020 Lisboa
Tel: (+351) 211 025 800
E-mail: geral@amt-autoridade.pt

www.amt-autoridade.pt