



TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS

TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMOS, FLUVIAIS
E PORTOS COMERCIAIS

Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes

2º Semestre de 2017

Artigo 38º, n.º 4 dos Estatutos da AMT

ÍNDICE GERAL

1. Sumário Executivo	8
2. Introdução	10
3. Volume de Reclamações no 2º Semestre de 2017	18
3.1. Reclamações do livro de reclamações e apresentadas diretamente à AMT.....	18
4. Reclamações por Setor de Atividade – Detalhe dos Setores Subsetores.....	21
4.1. Setor Rodoviário	21
A. Transporte Rodoviário de Passageiros	22
B. Aluguer de Veículos.....	26
C. CITVs	27
D. Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	28
E. Infraestruturas Rodoviárias	30
F. Escolas de Condução e Entidades Formadoras	32
G. Transporte em Veículos Ligeiros Táxis Plataformas Eletrónicas de Serviços de Transporte	33
4.2. Setor Ferroviário	34
A. Transporte Ferroviário de Passageiros.....	35
B. Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	38
C. Infraestruturas Ferroviárias.....	40
D. Sistemas de Transporte por Cabo	40
4.3. Setor Fluvial	41
4.4. Setor Marítimo e Portuário	43
5. Volume Global de Reclamações no 2º Semestre por Motivos.....	46
6. Reclamações por Setor de Atividade – Reclamações por Motivo Secundário.....	48
6.1. Setor Rodoviário	48

A.	Transporte Rodoviário de Passageiros	48
B.	Aluguer de Veículos.....	49
C.	CITVs	50
D.	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	51
E.	Infraestruturas Rodoviárias	52
F.	Escolas de Condução e Entidades Formadoras	53
G.	Transporte em Veículos Ligeiros Táxis.....	54
6.2.	Setor Ferroviário.....	55
A.	Transporte Ferroviário de Passageiros.....	55
B.	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	56
C.	Infraestruturas Ferroviárias.....	57
D.	Sistemas de Transporte por Cabo	58
6.3.	Setor Fluvial	59
A.	Transporte Fluvial de Passageiros	59
6.4.	Setor Marítimo e Portuário	60
7.	Elogios Louvores Sugestões	61
8.	Informação adicional - Reclamações Constantes das Listagens Solicitadas aos operadores	62
9.	Resultados da Atuação da AMT.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução de passageiros transportados em metropolitano e comboio (1960 – 2015).....	14
Gráfico 2 – Comparativo do total reclamações por semestre.....	18
Gráfico 3 – Reclamações por dia e por semestre.....	19
Gráfico 4 – Total de reclamações no 2º semestre de 2017 por setores.....	19
Gráfico 5 – Total de reclamações no 2º semestre de 2017 por subsectores, no setor rodoviário	22
Gráfico 6 – Passageiros transportados no setor rodoviário e variação homóloga.....	23
Gráfico 7 – Lugares/Km oferecidos e coeficiente de utilização	24
Gráfico 8 – Total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros dos 10 prestadores mais reclamados	25
Gráfico 9 – Total de reclamações no aluguer de veículos dos 3 prestadores mais reclamados.....	26
Gráfico 10 – Total de reclamações nos CITVs para os 3 prestadores mais reclamados.....	28
Gráfico 11 – Taxa de variação homóloga no transporte rodoviário de mercadorias em toneladas	29
Gráfico 12 – Total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias dos 3 prestadores mais reclamados	30
Gráfico 13 – Composição da rede rodoviária nacional em 2015()	31
Gráfico 14 – Indicadores de densidade da rede rodoviária nacional em 2015	31
Gráfico 15 – Total de reclamações, nas infraestruturas rodoviárias dos 5 prestadores mais reclamados	32
Gráfico 16 – Total de reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras dos 3 prestadores mais reclamados.....	33
Gráfico 17 – Total de reclamações no 2º semestre de 2017 no setor ferroviário, por subsectores.....	34
Gráfico 18 – Total de reclamações no transporte ferroviário de passageiros, por prestador	35

Gráfico 19 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga	37
Gráfico 20 – Passageiros transportados no setor ferroviário por quilómetro e variação homóloga	37
Gráfico 21 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga.....	38
Gráfico 22 – Total de reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por prestador	39
Gráfico 23 – Total de reclamações relativas a infraestruturas ferroviárias alocadas aos operadores de transporte ferroviário de passageiros	40
Gráfico 24 – Total de reclamações no 2º semestre de 2017 no transporte fluvial de passageiros	41
Gráfico 25 – Total de reclamações no transporte fluvial de passageiros, por prestador	42
Gráfico 26 – Taxa de variação homóloga no transporte portuário (portos nacionais) de mercadorias em toneladas.....	44
Gráfico 27 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 2º semestre de 2017	49
Gráfico 28 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 2º semestre de 2017	50
Gráfico 29 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 2º semestre de 2017	51
Gráfico 30 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 2º semestre de 2017.....	52
Gráfico 31 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 2º semestre de 2017 [Unidade: percentagem de reclamações nas infraestruturas rodoviárias].....	53
Gráfico 32 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 2º semestre de 2017	54
Gráfico 33 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 2º semestre de 2017	55

Gráfico 34 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 2º semestre de 2017	56
Gráfico 36 – Os 2 motivos secundários das reclamações nos sistemas de transporte por cabo no 2º semestre de 2017	58
Gráfico 37 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 2º semestre de 2017.....	59
Gráfico 38 – Peso dos 5 motivos principais das reclamações recebidas diretamente pelos operadores no 2º semestre de 2017.....	62

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Setores e subsetores considerados na análise das reclamações	12
Tabela 3 – Portos comerciais do continente.....	43
Tabela 4 – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 2º semestre de 2017 por subsetor 45	
Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes	46
Tabela 6 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes nos 1º e 2º semestres de 2017	47
Tabela 7 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 2º semestre de 2017 61	
Tabela 8 – Reclamações por operador e por setor	64
Tabela 9 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor	65
Tabela 10 – Louvores/elogios por operador e por setor	65

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

ACE – Agrupamento Complementar de Empresas

AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

CITV – Centros de Inspeção Técnica de Veículos

CP – Comboios de Portugal, E.P.E.

DGC – Direção-Geral do Consumidor

IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.

INE – Instituto Nacional de Estatística, I.P.

IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.

km – Quilómetro

p.p. – Pontos percentuais

RNE – Rede Nacional de Expressos, Lda

RTE-T – Rede Transeuropeia de Transportes

RTIC – Rede Telemática de Informação Comum

SEEP - Sistema Eletrónico Europeu de Portagens

TIP – Transportes Intermodais do Porto, A.C.E.

VND – Via Navegável do Douro

yoy – *year on year* (variação anual face ao período homólogo)

1ºS – Primeiro semestre

2ºS – Segundo semestre

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

No 2º semestre de 2017, foram registadas e tratadas pela AMT 9.847 reclamações, das quais 9.070 inscritas no livro de reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes e as restantes 777 recebidas diretamente na AMT.

O número de reclamações registadas apresentou um acréscimo face ao 1.º semestre de 2017, de + 20,7%, equivalente a cerca de 1689 reclamações, o que pode dever-se a vários fatores, nomeadamente ao aumento de utentes dos diversos serviços, durante o período em análise, a uma maior consciencialização dos direitos dos consumidores e maior facilidade de acesso ao livro de reclamações.

Todavia, se compararmos com período homólogo de 2016, constatamos existir um decréscimo do número de reclamações (10289 no 2º S 2016).

Feita a análise por setor de atividade, conclui-se, tal como nos semestres anteriores, que os setores rodoviário e ferroviário integram a maioria das reclamações, representando, em conjunto, 85,1% do total das mesmas, com percentagens de 46,4% e 38,7%, respetivamente.

As cinco empresas que apresentam o maior número de reclamações no 2º semestre de 2017 são (i) a CP com 2214 reclamações, seguida do (ii) Metropolitano de Lisboa com 1205, (iii) a Transtejo com 608, (iv) RNE com 522 e (v) a Carris com 349.

Se atendermos à tipologia de motivos objeto de reclamações – considerando o universo de 17 motivos tipificados pela Direção-Geral do Consumidor (DGC)¹ – constata-se serem três os motivos principais mais reclamados, representando, aproximadamente, 59% do total das reclamações:

- i) Preços | Pagamento | Bilheteiras ⁽²⁾;
- (ii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico ⁽²⁾; e
- (iii) Exercício da atividade / Exercício da atividade sem licença ⁽²⁾.

Ainda no 2º semestre de 2017, e à semelhança do que já tinha acontecido no 1.º semestre de 2017, foi dada a conhecer à AMT informação sobre reclamações recebidas (fora do livro de

⁽¹⁾ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010H0304&from=PT>

⁽²⁾ Veja-se infra, no ponto 2, *in fine*, o descritivo de cada tipologia de motivos que foi considerada

reclamações) diretamente pelos operadores de transporte de passageiros ⁽³⁾, no total de cerca de 20.335 (+13,0% face ao semestre anterior).

Como resultado da atuação da AMT e do acompanhamento que tem sido feito às diversas queixas dos utentes, pode ser mencionado, a título exemplificativo, (i) a maior eficácia no processo de gestão das reclamações, nomeadamente a maior prontidão nas respostas por parte dos diversos operadores e prestadores de serviços às reclamações recebidas, (ii) a maior celeridade na intervenção da AMT nas situações em que são detetadas irregularidades e que impõem uma atuação fiscalizadora e sancionatória, (iii) a maior rapidez na resposta a pedidos de reembolso dos valores dos bilhetes, nomeadamente por parte CP e de operadores de serviços expressos de transporte rodoviário de passageiros, nas situações de não realização de viagens ou de atrasos relevantes que, nos termos da lei e das condições contratuais vigentes, dão lugar a ressarcimento, (iv) a maior sensibilização das empresas para a necessidade de cumprirem as exigências legais no atendimento de passageiros prioritários e (v) a melhoria da informação prestada aos passageiros ou utentes, em especial em caso de constrangimentos na circulação que possam implicar alterações de horários ou cancelamento de serviços e na divulgação adequada das condições gerais de oferta dos serviços.

A AMT continuará a pugnar pela defesa dos direitos dos consumidores, passageiros ou utentes bem como pela melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas diversas empresas pertencentes aos sectores regulados pela AMT.

⁽³⁾ Para este efeito, foram seleccionados os operadores que registaram o maior número de reclamações e ainda os que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção

2. INTRODUÇÃO

A AMT, dando cumprimento à obrigação estabelecida no artigo 38º, nº 4 dos seus Estatutos, de *“divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes ou dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados da sua atuação”*, no âmbito da mobilidade, dos transportes terrestres, fluviais, marítimos, ferroviários e respetivas infraestruturas. apresenta o Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes, no que respeita ao 2º semestre de 2017

Como é sabido, as reclamações dos utentes revestem-se de particular importância, sendo uma peça essencial na avaliação da qualidade do desempenho, no mercado dos diversos operadores e prestadores de serviços, e um dos principais meios de identificação de serviços que precisam de melhorias.

É, por isso, fundamental que a AMT, enquanto autoridade reguladora do setor da mobilidade e dos transportes, tenha um amplo conhecimento da situação dos setores sob a sua regulação, para poder ser atuante e eficaz na promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, passageiros e utentes.

O controlo das reclamações é, por isso:

- (i) uma eficaz ferramenta de regulação ao permitir à AMT perceber as questões relativamente às quais os utilizadores/utentes dos serviços de transporte público de passageiros atribuem maior importância;
- (ii) uma eficaz ferramenta para o exercício de poderes fiscalizatórios, pois em caso de dúvida sobre o cumprimento das obrigações dos operadores, a AMT procede a fiscalizações, designadamente notificando os operadores para apresentação de documentação ou informações, tendo em vista obter esclarecimentos de factos que suscitem dúvidas, ou realizando inspeções no terreno; e.
- (iii) uma eficaz ferramenta para a aplicação de medidas de natureza sancionatória, caso o controlo efetuado detete indícios de incumprimento e de comportamentos ilícitos onde se procede à abertura de processos de contraordenação.

De notar que os dados estatísticos apresentados não contemplam a avaliação da situação reclamada, nomeadamente se o utente tem ou não razão e se o operador é ou não responsável pela situação reclamada.

Todas as reclamações são objeto de tratamento. Contudo, apenas uma parte é objeto de investigação por parte da AMT, nomeadamente as que indiciam que os prestadores de serviços possam estar a incumprir regras ou a ter práticas censuráveis.

Aliás, os operadores estão já familiarizados com a intervenção da AMT, traduzida quer através de pedidos de informação e documentação dirigidos aos vários intervenientes no processo ou entidades relevantes, quer através de ações concretas de supervisão, inspeção e fiscalização e posterior sancionamento, se justificável.

Na leitura do presente relatório, deve ser tido em conta o seguinte:

- (i) Os dados estatísticos apresentados foram contabilizados tendo como referência a data de entrada da reclamação na AMT, entre 1 de julho e 31 de dezembro de 2017, a qual poderá não ser coincidente com a data em que o reclamante efetua a reclamação ⁽⁴⁾;
- (ii) Tais dados reportam-se a todas as reclamações que foram dadas a conhecer à AMT ⁽⁵⁾, quer as diretamente apresentadas a esta autoridade pelos diversos reclamantes quer indiretamente quando remetidas por outras entidades públicas (serviços ministeriais, Provedor de Justiça, Áreas Metropolitanas e outras autoridades de transportes, v.g. municípios, Direção-Geral do Consumidor) ou privadas (associações de defesa do consumidor) ou ainda as apresentadas no livro de reclamações dos prestadores e operadores de serviços;
- (iii) As reclamações respeitam, fundamentalmente, aos serviços e infraestruturas dos transportes rodoviário, ferroviário e fluvial, sendo residuais ou inexistentes as relativas aos serviços e infraestruturas do transporte marítimo e do setor portuário;
- (iv) O critério de alocação das reclamações aos diversos operadores e prestadores de serviços teve por base a identificação da entidade reclamada feita pelo reclamante, independentemente de se ter constatado, à posteriori, ser outra a entidade responsável pelo serviço em causa;
- (v) Os dados estatísticos não consideram a avaliação da situação reclamada, nomeadamente se o utente tem ou não razão, refletindo, apenas, a visão dos factos na perspetiva do reclamante;

⁽⁴⁾ O mesmo critério foi, aliás, seguido nos 2º semestre de 2016 e 1º semestres de 2017.

⁽⁵⁾ Não inclui as reclamações constantes de petições públicas eventualmente a circular em formato de papel ou eletrónico, dada a dificuldade em identificar o motivo da insatisfação e respetiva data.

(vi) Do ponto 8. do presente relatório consta, ainda, informação relativa a reclamações recebidas pelas empresas prestadoras de serviços de transporte de passageiros, por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de call-center⁽⁶⁾.

As reclamações são agregadas em cinco setores principais, (i) Rodoviário, (ii) Ferroviário, (iii) Fluvial, (iv) Marítimo e Portuário e (v) Multimodal e, em diversos subsetores, que constam da Tabela 1 infra.

Setores	Subsetores	
Setor Rodoviário	Transporte Rodoviário	Passageiros Mercadorias
	Infraestruturas Rodoviárias	
	Atividades Auxiliares e Complementares	CITVs
		Escolas de Condução e Entidades Formadoras
		Outros
	Transporte Veículos Ligeiros	Táxis
Aluguer de Veículos		
Setor Ferroviário	Transporte Ferroviário	Passageiros Mercadorias
	Infraestruturas Ferroviárias	
	Sistema de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	
	Sistemas de Transporte por Cabo	
Setor Fluvial	Transporte Fluvial	Passageiros Mercadorias
	Setor Marítimo e Portuário	Longo Curso ou Internacional Mercadorias
Marítimo de Curta Distância Passageiros		
Marítimo de Curta Distância Mercadorias		
	Administrações Portuárias	
	Serviços e Atividades Portuárias	
Setor Multimodal		

Tabela 1 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações

No âmbito do setor rodoviário, destacamos os seguintes grupos de entidades reguladas:

⁽⁶⁾ Esta informação foi solicitada pela AMT aos operadores que registaram o maior número de reclamações e ainda os que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção.

- As empresas prestadoras de serviços de transporte de passageiros, nelas se incluindo, nomeadamente, os operadores de serviço público de transporte de passageiros;
- As empresas prestadoras de serviços de transporte de mercadorias;
- As empresas gestoras da infraestrutura rodoviária do continente e das regiões autónomas, designadamente as empresas concessionárias e subconcessionárias das autoestradas, os fornecedores do Sistema Eletrónico Europeu de Portagens (SEEP) e as entidades de cobrança de portagens;
- As empresas que desenvolvem atividades auxiliares e complementares aos transportes, devendo aqui destacar-se os Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITVs) as escolas de condução e outras entidades formadoras homologadas para a obtenção de certificados de aptidão profissional para diversos profissionais da área dos transportes, bem como os centros de exames públicos e privados;
- As entidades de transporte de passageiros em veículos ligeiros, nomeadamente os táxis e, mais recentemente, os serviços contratados através das plataformas eletrónicas de serviços de transporte;
- As empresas de aluguer de veículos sem condutor, sejam veículos ligeiros de passageiros (*rent-a-car*) sejam veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*);
- As entidades gestoras de sistemas e serviços inteligentes de transporte, designadamente, as de sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade.

Relativamente ao setor ferroviário e outros sistemas guiados, foram consideradas as seguintes entidades reguladas:

- Os operadores de transporte público de passageiros, que se dividem em quatro segmentos distintos: operadores de serviço de longo curso, operadores de serviço regional, operadores de serviço urbano e operadores de serviço internacional;
- A empresa gestora da infraestrutura ferroviária pesada, ou seja, da rede ferroviária nacional e das instalações de serviço;
- Os operadores de transporte ferroviário de mercadorias;
- Os operadores dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos responsáveis pela exploração de serviços de forma verticalmente integrada, em que a

entidade que assegura a gestão da infraestrutura é a mesma que realiza e explora o serviço de transporte.

É interessante constatar que os sistemas de metro têm, ao longo dos anos, ganho importância como modo de transporte da população do Continente, face ao comboio, tal como se pode observar no gráfico 1 abaixo ⁽⁷⁾.

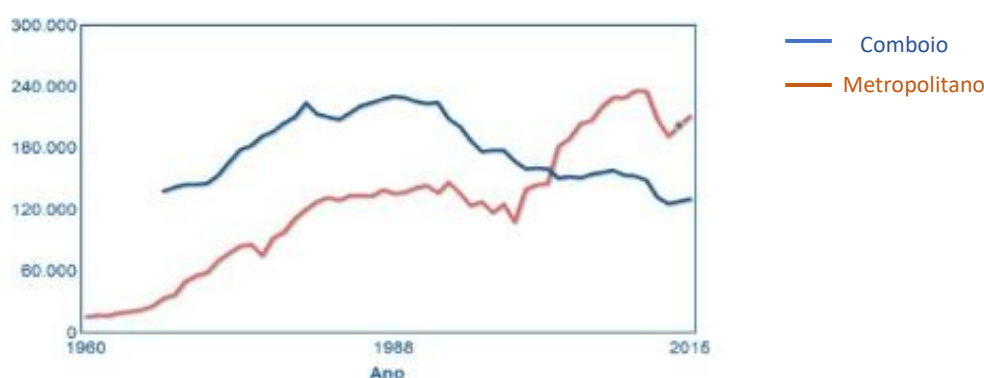


Gráfico 1 – Evolução de passageiros transportados em metropolitano e comboio (1960 – 2015)

[Unidade: Milhares de passageiros transportados]

No setor fluvial foram consideradas as empresas de transporte fluvial de passageiros em serviço público.

No que diz respeito ao setor marítimo e portuário, as entidades consideradas foram as seguintes:

- As administrações portuárias que são as entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias. Estas entidades assumem ainda poderes de autoridade portuária com competência em matérias de segurança marítima, portuária e ambiental;
- As empresas prestadoras de serviços e atividades portuárias que podem ser as próprias administrações portuárias, ou entidades terceiras, mediante licenciamento ou concessão. Estes serviços incluem, entre outros, a movimentação de carga, a

(7) Fonte: PORDATA – Retrato de Portugal – Edição de 2017

amarração, o reboque, os serviços de pilotagem e os serviços de abastecimento de navios;

- Os armadores e gestores de navios de:
 - Transporte Marítimo de Longo Curso ou Intercontinental (*Deep Sea Shipping*);
 - Transporte Marítimo de Curta Distância (*Short Sea Shipping*);
 - Transporte por vias navegáveis interiores.

Finalmente no setor multimodal foram consideradas as reclamações relativas a diversos modos de transporte e diversas empresas, em que não foi possível identificar a empresa ou modo de transporte em causa, por a reclamação respeitar a serviços comuns (v.g. bilhética) ou a serviços não identificados.

Adicionalmente, foi feita uma classificação que atendeu ao motivo descrito na reclamação, sendo consideradas duas hierarquias de motivos:

- i) Motivos principais – definidos pela Direção-Geral do Consumidor ⁽⁸⁾, de um modo harmonizado, e aplicáveis a todos os setores de atividade;
- ii) Motivos secundários ou setoriais – definidos pela AMT para o setor da mobilidade e dos transportes, de acordo com o motivo principal em que se enquadre.

Os motivos principais são os que constam da tabela abaixo, contendo a coluna da descrição a informação sumária do que em cada um se considera incluído:

Designação do Motivo	Descrição
Nível Principal	
Exercício da atividade Exercício da atividade sem licença	Incumprimento das obrigações de licenciamento ou outras obrigações legais equivalentes
Informação Informação pré-contratual	Falta ou erro na prestação de informações aos utentes

⁽⁸⁾ A DGC é, nos termos da lei, a entidade a quem cabe, de uma forma centralizada a gestão da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) onde são registadas, pelas diversas autoridades de controlo de mercado, as reclamações inseridas no Livro de Reclamações dos setores sujeitos à sua regulação.

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
Práticas comerciais Publicidade	N.A. ⁽⁹⁾
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos Atendimento telefónico	Deficiências no atendimento, designadamente não prestação ou prestação deficiente do apoio requerido pelo utente
Irregularidades no livro de reclamações	Violação da obrigação do prestador de serviços facultar o livro de reclamações, fornecer os elementos necessários ao seu correto preenchimento e outras situações irregulares tais como ilegibilidade da reclamação, motivo incompreensível ou reclamação anulada
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	Incumprimentos contratuais nomeadamente não realização do serviço de transporte programado, incumprimento de horários, percurso ou paragem alterados, excesso de lotação do veículo, baixa frequência do transporte, recusa de transporte de animais/bicicletas, etc.
Cláusulas contratuais Alteração das cláusulas contratuais	Cláusulas contratuais gerais abusivas ou desconformes com a legislação em vigor
Preços Pagamentos Bilheteiras	Problemas com os títulos e com os pagamentos, nomeadamente por mau funcionamento de equipamentos, validadores, identificadores de veículos, máquinas de venda automática, etc., bem como situações de divergência entre o preço afixado e o exigido
Tarifário	Preços excessivos e/ou desconformes com a lei
Faturação Faturação Incorreta	Não emissão de fatura com número de contribuinte e emissão de fatura incorreta
Assistência técnica Assistência pós-venda	N.A. ⁽¹⁰⁾
Meio ambiente	Ruído e poluição atmosférica

⁽⁹⁾ Não aplicável ao setor da mobilidade e dos transportes.

⁽¹⁰⁾ Não aplicável ao setor da mobilidade e dos transportes.

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
Higiene Segurança	Falta de condições de higiene e segurança dos veículos ou instalações e acidentes pessoais com utentes
Horários de Funcionamento	Incumprimento de horários de locais de atendimento
Infraestruturas	Carência de elementos de bem-estar material para os passageiros em geral e passageiros com mobilidade reduzida em particular, em viaturas, paragens, estações ou outros locais
Proteção de dados pessoais	Utilização indevida de dados pessoais e outras atuações desconformes com a lei, em matéria de dados pessoais e privacidade
Outros	Tipologia residual, englobando situações de falta de urbanidade de passageiros, acidentes em estradas, objetos perdidos, greves, etc.

Tabela 2 – Tabela de classificação de motivos – nível principal e breve descrição

3. VOLUME DE RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2017

No 2º semestre de 2017⁽¹¹⁾, a AMT recebeu um total de 9.847 reclamações que incluem:

- (i) as inscritas no livro de reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços; e
- (ii) as apresentadas diretamente à AMT, ou reencaminhadas por entidades públicas ou privadas.

Vejamos, então, em pormenor, a informação recebida.

3.1. RECLAMAÇÕES DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES E APRESENTADAS DIRETAMENTE À AMT

Se compararmos o total de reclamações do 2º semestre de 2017 com o semestre anterior constatamos um acréscimo significativo de 1689 reclamações (cf. Gráfico 2).

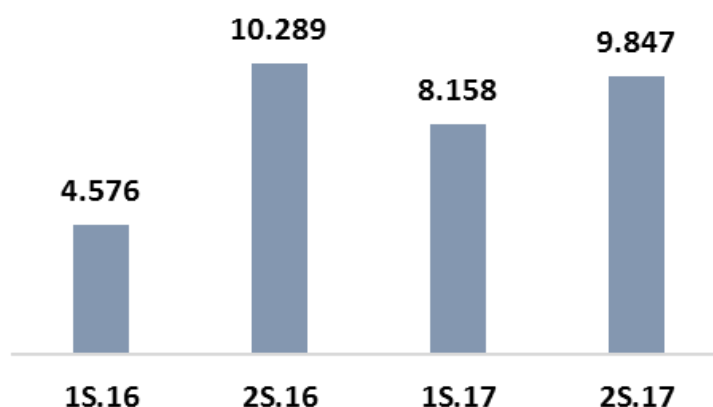


Gráfico 2 – Comparativo do total reclamações por semestre

[Unidade: número de reclamações]

Analisando as reclamações, numa ótica de média diária, verifica-se que no 2º semestre de 2017, foram registadas cerca de 54 reclamações por dia de calendário, enquanto que, no 1.º semestre de 2017, esse número foi de 45 (cf. Gráfico 3).

⁽¹¹⁾ Como já referido, a contabilização das reclamações por semestre é feita de acordo com a data de entrada das reclamações na AMT e não pela data da reclamação ou da ocorrência dos factos nela contidos.

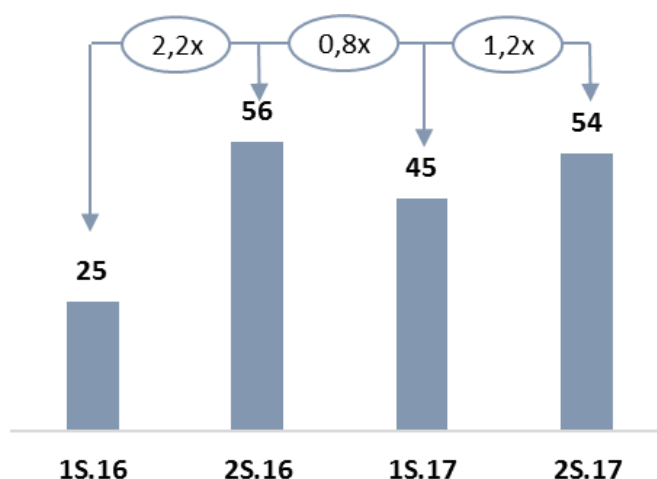


Gráfico 3 – Reclamações por dia e por semestre

[Unidade: número de reclamações]

As cinco empresas que apresentaram, este semestre, as maiores subidas do número de reclamações, relativamente ao semestre anterior, foram as seguintes: (i) CP com mais 572 reclamações; (ii) Transtejo com mais 240; (iii) EVA Transportes com mais 168; (iv) TST com mais 115 e (v) RDL – Rodoviária do Lis com mais 104 reclamações.

No que respeita ao total de reclamações no 2º semestre por setor de atividade, veja-se o Gráfico 4 infra.

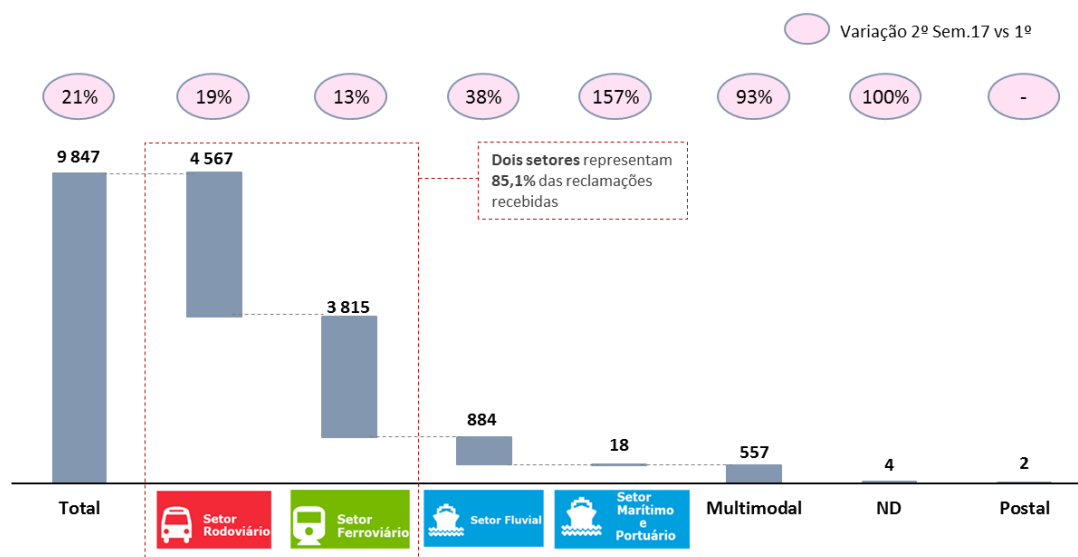


Gráfico 4 – Total de reclamações no 2º semestre de 2017 por setores

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no 2ºS 2017]

Como se pode constatar, os setores rodoviário e ferroviário representam 85,1% do total das reclamações do 2º semestre, com percentagens de 46,4% e 38,7%, respetivamente, o que não

representa qualquer surpresa, dado que as principais redes de transporte utilizadas para o estabelecimento de ligações entre diferentes locais são, precisamente, a rede rodoviária e a ferroviária, quer para o transporte de passageiros quer de mercadorias. O transporte de passageiros nestes setores é, naturalmente, o subsector mais reclamado.

Na barra Multimodal, estão consideradas as reclamações do TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE ⁽¹²⁾ em relação às quais não foi possível identificar a entidade a que se reportavam, por falta de informação dos reclamantes ou por estarem em causa serviços comuns às empresas que constituem tal agrupamento.

¹² A TIP é um agrupamento complementar de empresas participado pela Metro do Porto, STCP - Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, e Comboios de Portugal, sendo responsável pela implementação e gestão de um sistema de bilhética comum e exclusivo das empresas agrupadas na área do grande Porto.

4. RECLAMAÇÕES POR SETOR DE ATIVIDADE – DETALHE DOS SETORES | SUBSETORES



4.1. SETOR RODOVIÁRIO

No setor rodoviário, onde se incluem os transportes e infraestruturas rodoviárias, concorrem operadores de serviços de transporte regulados, com e sem obrigações de serviço público, bem como empresas que atuam no mercado em regime concorrencial aberto.

Para além destes, nele se incluem, ainda, um conjunto de atividades auxiliares e complementares aos transportes, de onde se destacam as escolas de condução e outras entidades formadoras homologadas para obtenção de certificados de aptidão profissional para diversos profissionais da área dos transportes, os centros de exames públicos e privados, bem como os centros de inspeção técnica de veículos (CITVs).

O setor rodoviário abrange, assim, oito subsectores principais, a saber:

- Transporte rodoviário de passageiros;
- Transporte de passageiros em veículos ligeiros (táxis, plataformas eletrónicas de serviços de transporte);
- Transporte rodoviário de mercadorias;
- Infraestruturas rodoviárias;
- Aluguer de veículos;
- Centro de Inspeção Técnica de Veículos (CITVs)
- Escolas de condução e entidades formadoras;
- Outras atividades auxiliares e complementares.

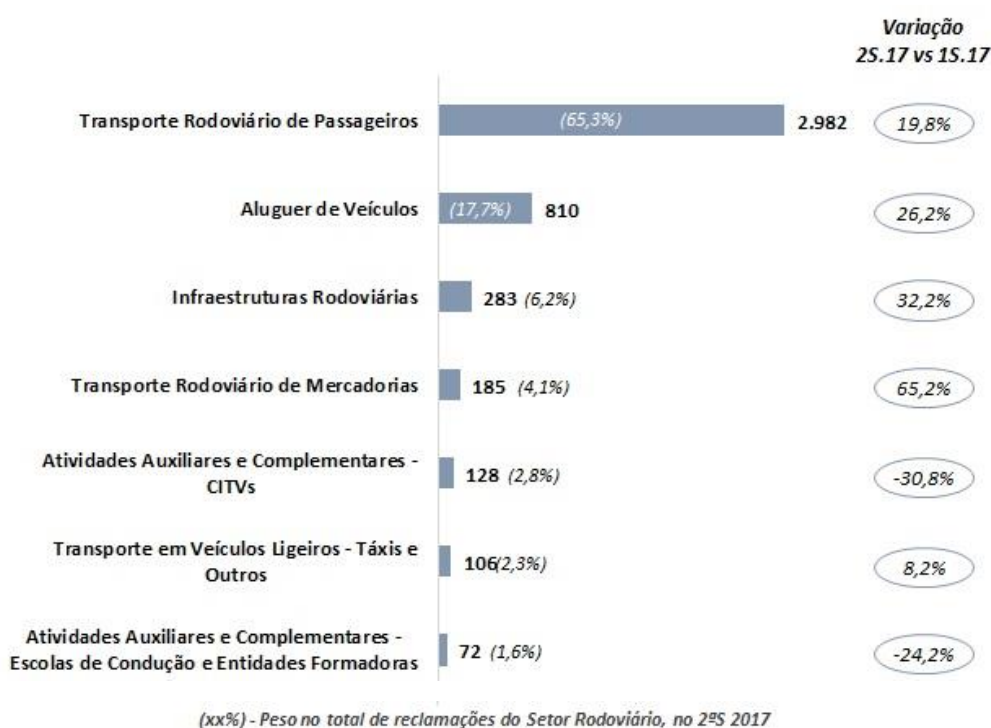


Gráfico 5 – Total de reclamações no 2º semestre de 2017 por subsectores, no setor rodoviário
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor rodoviário]

Quando se analisa o setor rodoviário em detalhe, verifica-se que cerca de 83% das reclamações dizem respeito ao transporte rodoviário de passageiros e aluguer de veículos. No total das reclamações, estes dois subsectores representam aproximadamente 38,5% do total das reclamações do 2º semestre de 2017.

Comparando com o 1.º semestre de 2017, constata-se uma subida nas reclamações do subsector do transporte rodoviário de mercadorias (+65,2%, traduzindo-se em mais 73 reclamações recebidas face ao 1ºS.2017). De destacar, também, a diminuição de reclamações relacionadas com o subsector das atividades auxiliares e complementares – CITVs (-30,1%, traduzindo-se em menos 57 reclamações recebidas).

De salientar que o transporte rodoviário de passageiros, que no 1.º semestre de 2017 tinha apresentado uma queda, este semestre registou um aumento de + 19,8%.

A. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os serviços do transporte público rodoviário de passageiros, com origem ou destino no território continental de Portugal, têm vindo a registar um decréscimo desde 2011, com uma taxa média anual de -8,2%. No entanto, de acordo com o Inquérito ao Transporte Rodoviário

de Passageiros (ITRP) realizado pelo INE, em 2016¹³ este transporte foi utilizado por 478,9 milhões de passageiros.

Uma vez que o ITRP, passou a abranger também as Câmaras Municipais do Continente, os dados de 2016, não permitem uma comparação direta com os dados dos anos anteriores, pelo que a subida verificada no último ano poderá não ser efetiva. ⁽¹⁴⁾.

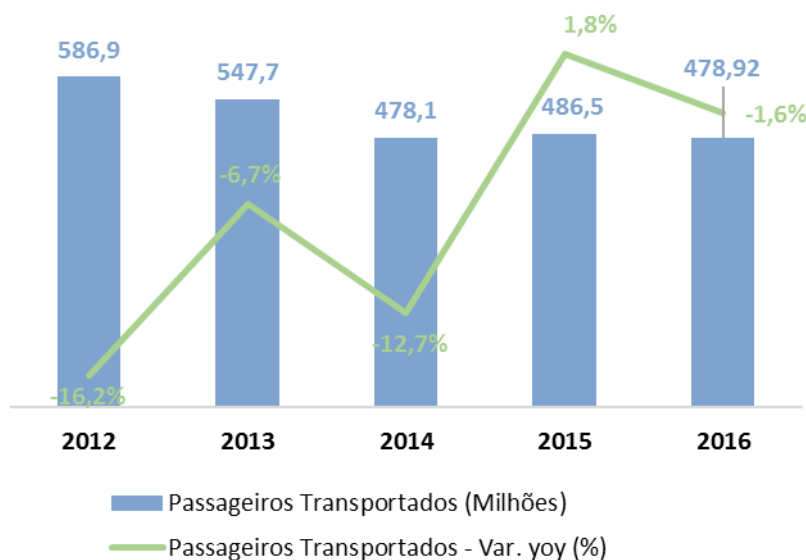


Gráfico 6 – Passageiros transportados no setor rodoviário e variação homóloga

[Unidade: milhões de passageiros transportados e percentagem de variação homóloga]

O número de passageiros transportados por quilómetro foi, em 2016, de 6,7 mil milhões, +11,7% yoy. Relativamente aos lugares-quilómetro oferecidos em 2016 rondaram os 25,2 mil milhões sendo, contudo, o coeficiente de utilização de 26,9% (+2,3 p.p. yoy) ⁽¹⁵⁾ (cf. Gráfico 7).

¹³ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2016 – Edição 2017 – INE – ISSN 0377-2292 | Origem: Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP).

⁽¹⁴⁾ Esta questão colocar-se-á em todas as séries analisadas que estejam relacionadas com o questionário do ITRP

⁽¹⁵⁾ Ver nota 14.

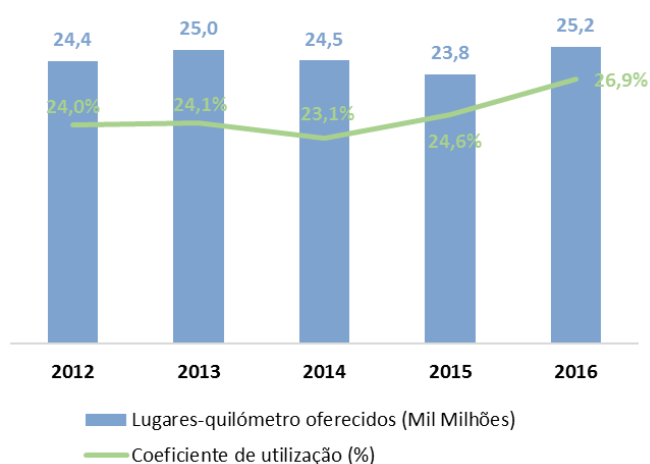
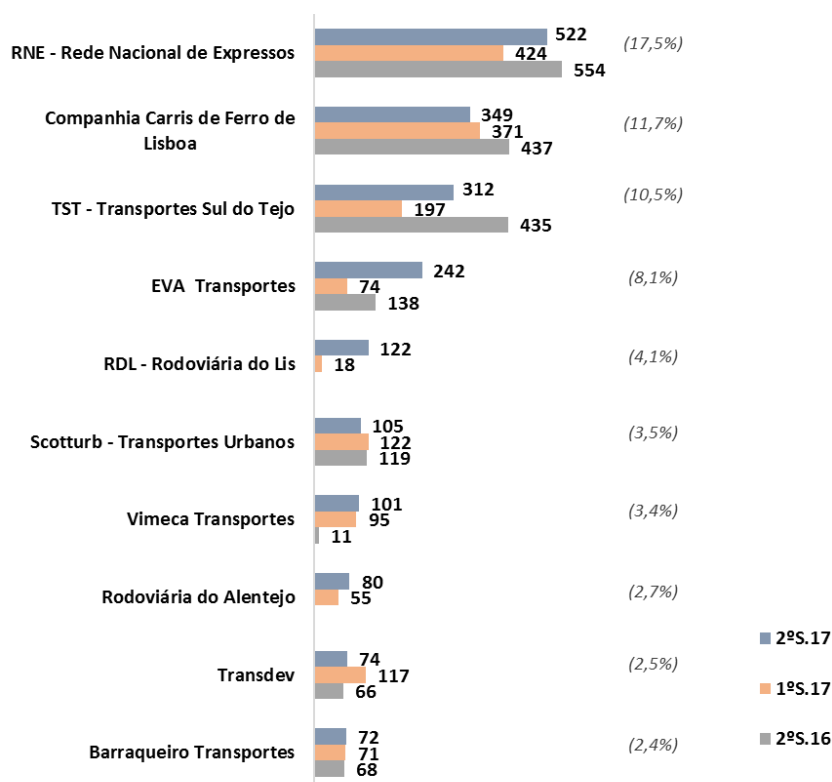


Gráfico 7 – Lugares/Km oferecidos e coeficiente de utilização

[Unidade: mil milhões de lugares/Km e percentagem]

O Gráfico 8 sistematiza o número de reclamações do subsetor de transporte coletivo de passageiros.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Transporte Rodoviário de Passageiros, no 2ºS 2017

Gráfico 8 – Total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros dos 10 prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros]

Da análise do Gráfico 8 resulta que 66,4% das reclamações no transporte rodoviário de passageiros são dirigidas a 10 prestadores, sendo que destas há a destacar três prestadores que apresentam um maior número de reclamações:

- RNE - Rede Nacional Expressos, S.A. com 17,5% das reclamações dos transportes rodoviários de passageiros e que apresenta um acréscimo significativo do número de reclamações face ao 1.º semestre de 2017 (mais 98 reclamações, o que representa +23,1%);
- Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 11,7% das reclamações dos transportes rodoviário de passageiros, que também registou um decréscimo no número de reclamações face ao 1.º semestre de 2017 (menos 22 reclamações, representando -5,9%). Analisando as reclamações por milhão de passageiros transportados, obtemos um valor de 6 reclamações/milhão de passageiros

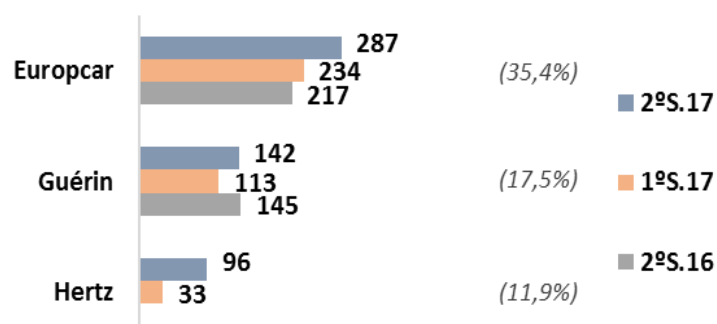
transportados ⁽¹⁶⁾ no semestre em análise (considerando os dados públicos disponíveis); e

- TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. com 10,5% das reclamações dos transportes rodoviários de passageiros. A TST apresentou, face ao semestre anterior um acréscimo no número de reclamações (mais 115 reclamações, representando +58,4% no 2ºS 2017 versus o 1ºS 2017).

De referir, ainda, que as reclamações dos dez prestadores mais reclamados representam cerca de 30,2% do total das reclamações recebidas no 2º semestre de 2017.

A Transdev, que se encontra colocada em 9º lugar das empresas mais reclamadas, apresenta uma descida do número de reclamações, face ao 1.º semestre de 2017, com menos 43 reclamações, o que corresponde a uma variação de - 36,8%.

B. ALUGUER DE VEÍCULOS



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de Aluguer de Veículos, no 2ºS 2017

Gráfico 9 – Total de reclamações no aluguer de veículos dos 3 prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o aluguer de veículos]

No subsector de aluguer de veículos (atividade de aluguer de automóveis ligeiros sem condutor em regime de curta duração), os três prestadores mais reclamados representam 64,8% das reclamações deste subsector.

Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, concluímos que as reclamações destas empresas de aluguer de veículos já têm um peso

¹⁶ Fonte: <https://eco.pt/2017/09/13/carris-e-a-unica-transportadora-publica-a-perder-passageiros/> - Passageiros transportados no 1º Semestre de 2017 – 61,9 milhões de passageiros.

significativo, representando 17,7% do total daquele setor, com +1,0 p.p. face ao semestre anterior.

Da análise do Gráfico 9 conclui-se existir um aumento generalizado no número de reclamações no 2º semestre de 2017, face ao semestre anterior, em especial nos 3 prestadores mais reclamados.

Exceção é o caso da AVIS, que no semestre anterior aparecia entre os mais reclamados, e que neste semestre manteve a tendência de decréscimo, com 58 reclamações, -20.5% e que representa, atualmente, cerca de 7,2% das reclamações deste subsetor⁽¹⁷⁾.

De referir, também que, em anteriores relatórios a Hertz não se encontrava entre os prestadores mais reclamados, passando, todavia, no 2º semestre de 2017, a ocupar o terceiro lugar dos prestadores mais reclamados do subsetor de aluguer de veículos.

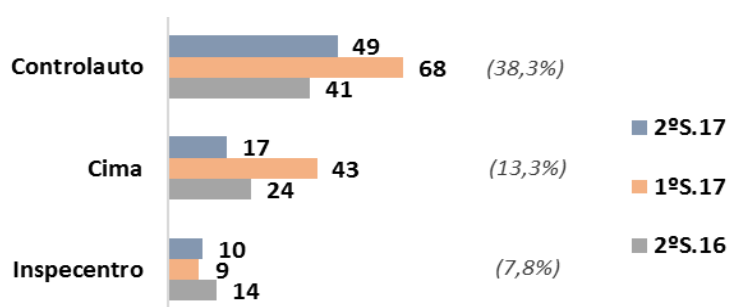
C. CITVs

A atividade de inspeção técnica de veículos engloba não só as inspeções técnicas periódicas, mas também as inspeções para atribuição de nova matrícula e inspeções extraordinárias, seja por motivo de acidente, controlo de elementos de identificação, confirmação das condições de segurança em casos específicos regulamentados, ou inspeções determinadas ou realizadas pelo IMT e inspeções facultativas.

Esta atividade encontra-se liberalizada, podendo ser exercida por qualquer pessoa, singular ou coletiva, que cumpra as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

De acordo com o Gráfico 10, abaixo, as três entidades identificadas representam cerca de 59,4% do total de reclamações do subsetor CITVs.

⁽¹⁷⁾ Versus 11,4% no 1ºS 2017



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - CITVs, no 2ºS 2017

Gráfico 10 – Total de reclamações nos CITVs para os 3 prestadores mais reclamados
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para os CITVs]

Confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, concluímos que as reclamações destes prestadores têm um peso pouco expressivo (aproximadamente 2,8% do total daquele setor).

De notar, todavia, que alguns prestadores possuem diversos centros espalhados pelo país, pelo que os números apresentados se referem a diversos locais. É o caso da Controlauto com um total de 36 centros, a CIMA com 25 centros e a Inspecentro com 16 centros.

Em termos de evolução das reclamações, do 1.º para o 2º semestre de 2017, há a destacar a redução generalizada do número de reclamações, com destaque para a Cima, com -60,5% reclamações.

D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

No que respeita às mercadorias transportadas por via rodoviária, registou-se, no quarto trimestre de 2017, uma variação em termos de tonelagem movimentada de +5,5%.

Este aumento é um provável reflexo da evolução das exportações nacionais, que tem mantido uma tendência de subida, contribuindo o transporte internacional para a inversão da tendência negativa característica do 3º e 4º trimestre de 2015 e do 1º trimestre de 2016 ⁽¹⁸⁾, momento de inversão do decréscimo (cf. Gráfico 11, infra).

⁽¹⁸⁾ Destaque – Atividade dos Transportes, 13 abril 2016, 13 de julho de 2016, 12 de outubro de 2016, 11 janeiro 2017, 11 de abril 2017 – INE.

O setor do transporte rodoviário de mercadorias em Portugal é composto por um conjunto de empresas públicas e privadas. Segundo dados do Banco de Portugal⁽¹⁹⁾, existiam em 2016 aproximadamente 8,4 mil empresas neste setor, com cerca de 68 mil pessoas ao serviço e um volume de negócios de € 5,5 biliões.

O transporte rodoviário de mercadorias⁽²⁰⁾ registou no quarto trimestre de 2016 cerca de 35,3 milhões de toneladas, representando o transporte em Portugal Continental 83,7% do total. De destacar que em 2016 se registou uma queda de 4,1% yoy, situando-se em 148,5 milhões de toneladas transportadas.

O tráfego internacional, ao contrário do nacional, tem apresentado crescimentos, tendo variado +7,2% em 2016 face o período homólogo do ano anterior.

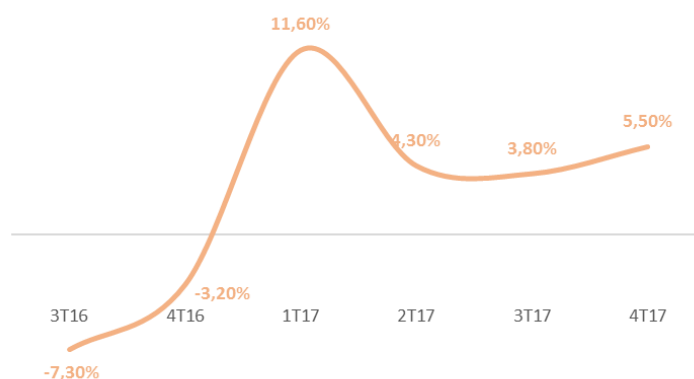
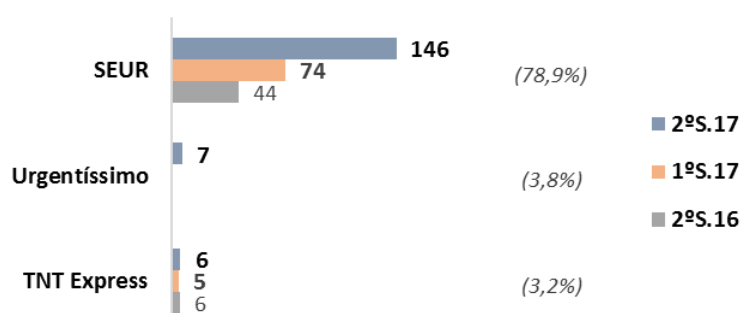


Gráfico 11 – Taxa de variação homóloga no transporte rodoviário de mercadorias em toneladas
[Unidade: percentagem]

A tendência de crescimento do transporte rodoviário de mercadorias em toneladas, tem acompanhado o crescimento económico, pelo que este continua a ser um subsector muito relevante para o desenvolvimento da economia portuguesa.

⁽¹⁹⁾ Análise das empresas do setor dos transportes rodoviários de mercadorias – Central de Balanços – Paula Casimiro – outubro 2017 – Banco de Portugal, Eurosistema

⁽²⁰⁾ Todos os dados estatísticos foram revistos até ao 4.º trimestre da 2017.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de Transporte Rodoviário de Mercadorias, no 2ºS 2017

Gráfico 12 – Total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias dos 3 prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias]

Os três prestadores mais reclamados no subsector do Transporte Rodoviário de Mercadorias identificados no Gráfico 12 representam cerca de 89,7% do total das reclamações deste subsector. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, constata-se que têm um peso muito pouco expressivo, aproximadamente 1,8%.

O total de reclamações do subsector do Transporte Rodoviário de Mercadorias aumentou no 2º semestre de 2017.

A SEUR apresenta uma subida significativa do número de reclamações, +97,3%, o que corresponde a mais 72 reclamações face ao 1.º semestre de 2017.

E. INFRAESTRUTURAS RODVIÁRIAS

A rede rodoviária nacional tem-se mantido inalterada desde finais de 2013, registando em dezembro de 2016 uma extensão de 14.313 quilómetros ⁽²¹⁾ sendo a sua composição a que consta do gráfico abaixo.

⁽²¹⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2016 – Edição 2017 – INE – ISSN 0377-2292.

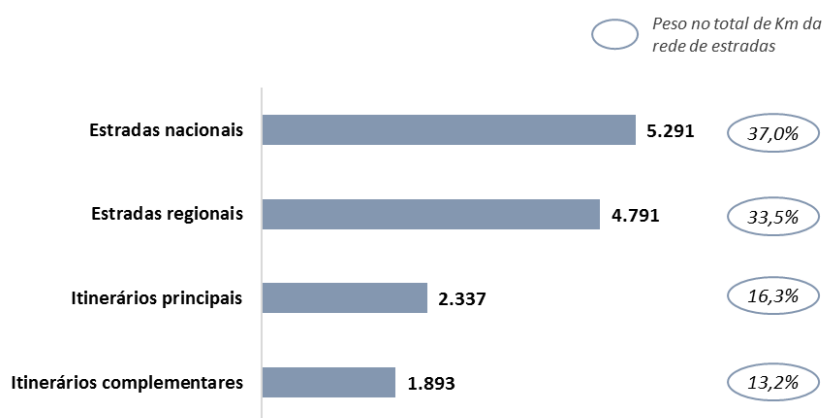


Gráfico 13 – Composição da rede rodoviária nacional em 2015⁽²²⁾

[Unidade: número de quilómetros | percentagem]

Veja-se, também, o gráfico seguinte (Gráfico 14) relativo à densidade da rede rodoviária face à população existente e aos respetivos territórios.⁽²³⁾ De destacar o Porto, Lisboa e Braga como sendo as localidades que apresentam uma maior densidade da rede rodoviária.

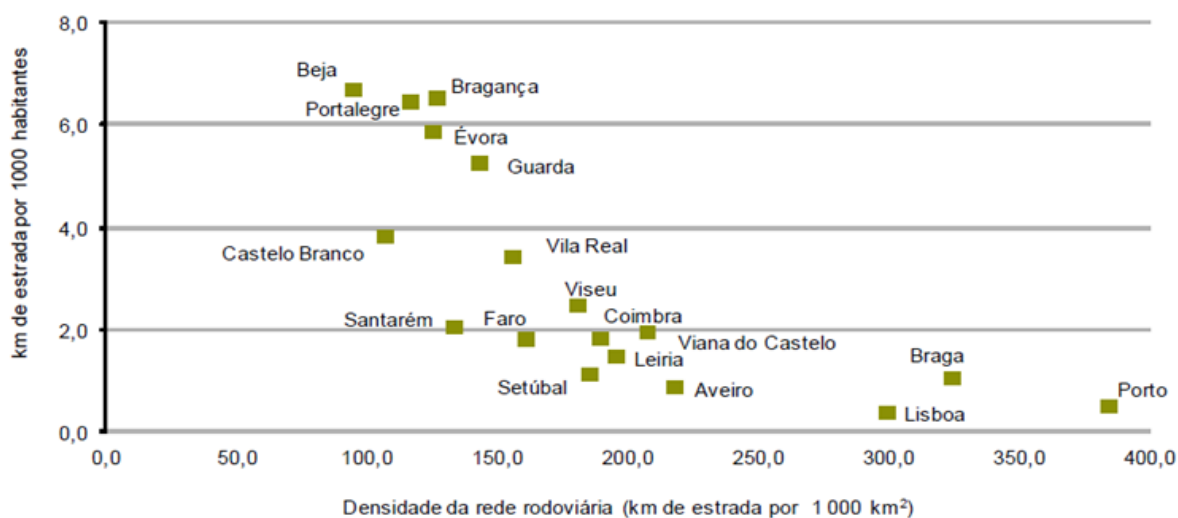


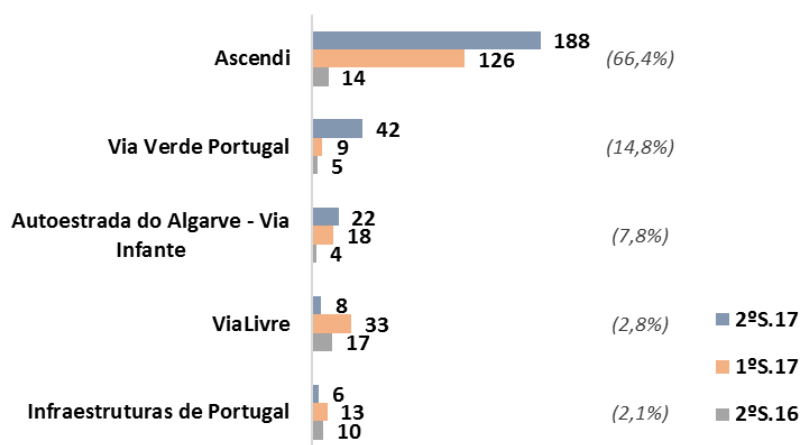
Gráfico 14 – Indicadores de densidade da rede rodoviária nacional em 2015

⁽²²⁾ Inclui autoestradas que poderão ser Itinerário Principal (IP) ou Itinerário Complementar (IC)

⁽²³⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2016 – Edição 2017 – INE – ISSN 0377-2292.

Quanto às reclamações deste subsetor no 2º semestre de 2017, veja-se o gráfico abaixo onde se pode constatar que, face ao 1.º semestre de 2017, o número de reclamações cresceu cerca de 32,2%, acréscimo este que corresponde a mais 69 reclamações.

Os cinco prestadores mais reclamados representam cerca de 94% do total das reclamações deste subsetor. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, verifica-se que, face ao semestre passado, este subsetor perdeu relevância, tendo passado de aproximadamente 8% para 6,2%, atualmente (1,8 p.p).



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor das Infraestruturas Rodoviárias, no 2ºS 2017

Gráfico 15 – Total de reclamações, nas infraestruturas rodoviárias dos 5 prestadores mais reclamados

Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as infraestruturas rodoviárias]

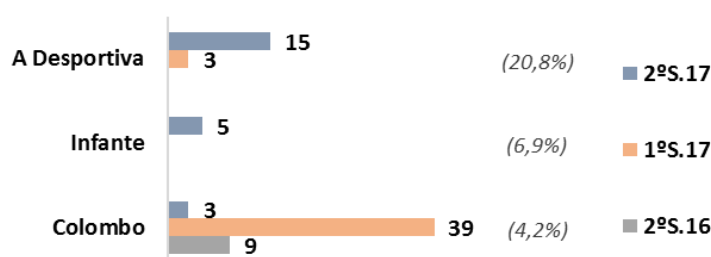
O Grupo Ascendi detém em Portugal participações em cinco concessionárias rodoviárias e respetivas empresas de operação e manutenção. No 2º semestre de 2017, o Grupo Ascendi foi a entidade que verificou um maior aumento do número de reclamações, tendo registado um aumento significativo face ao 1.º semestre de 2017, mais 62 reclamações. A Ascendi acumula cerca de 66% das reclamações do subsetor.

F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

As atividades auxiliares e complementares ao subsetor dos transportes rodoviários, como é o caso das escolas de condução e entidades formadoras, são desenvolvidas em regime concorrencial de mercado, sujeitas ao cumprimento de um conjunto de regras e normativos que permitem o seu licenciamento e ou acreditação.

Os três prestadores mais reclamados no subsetor Escolas de Condução e Entidades Formadoras representam cerca de 31,9% do total das reclamações. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, conclui-se que têm um peso pouco expressivo (aproximadamente 1,6%).

O total de reclamações relacionadas com este subsetor corresponde a -24,2% no 2º semestre de 2017, face ao 1.º semestre de 2017, não obstante haver registo de algumas escolas de condução com um aumento do número de reclamações, e.g., A Desportiva. A este propósito, veja-se a informação constante do Gráfico 16.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras, no 2º S 2017

Gráfico 16 – Total de reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras dos 3 prestadores mais reclamados

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para escolas de condução e entidades formadoras]

G. TRANSPORTE EM VEÍCULOS LIGEIROS | TÁXIS | PLATAFORMAS ELETRÓNICAS DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE

Relativamente ao subsetor do Transporte em Veículos Ligeiros, verifica-se um aumento do número de reclamações recebidas diretamente pela AMT, tendo este subsetor registado no 2º semestre de 2017 um total de 106 reclamações (versus 101 recebidas no 1º semestre de 2017), o que representa um peso ainda pouco significativo no total do setor rodoviário (aproximadamente 2,3%).

De notar que, neste subsetor, nem os prestadores em nome individual nem as empresas têm estabelecimentos onde fazem o atendimento ao público pelo que, não têm obrigação de possuir o livro de reclamações. Assim sendo, todas as reclamações aqui referidas foram enviadas diretamente para a AMT.



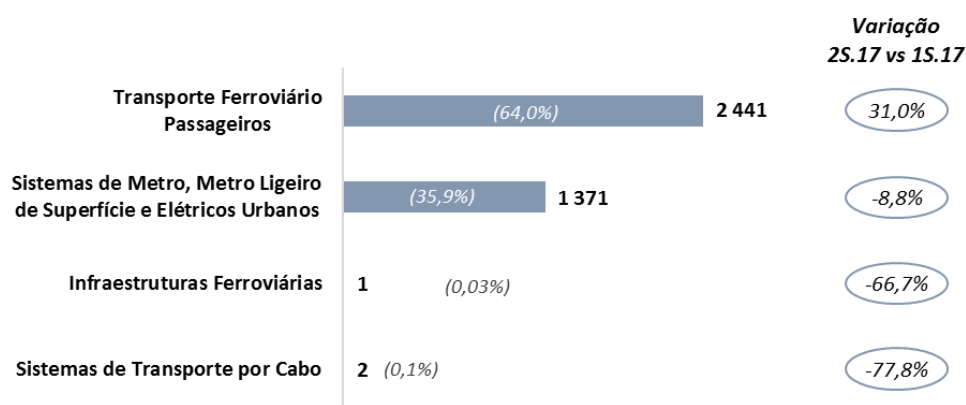
4.2. SETOR FERROVIÁRIO

O setor ferroviário compreende um conjunto de subsistemas que, pelas suas características técnicas, de volume de transporte, de tipologia de oferta de serviço e do âmbito geográfico em que atuam, podem ser subdivididas nas seguintes categorias: (i) transporte ferroviário pesado (grande volume/âmbito nacional/diferentes segmentos de clientes e de mercado), (ii) sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos (grande ou médio volume/âmbito urbano ou metropolitano) e (iii) sistema de transporte por cabo (pequeno volume/âmbito local).

Em 31 de dezembro de 2016, a rede ferroviária nacional em exploração estendia-se por 2.546,0 km (igual à observada em 2015), sendo que mais de 2/3 desta estava eletrificada.

O parque ferroviário nacional era composto por 360 veículos de tração (dos quais mais de 50% correspondiam a automotoras elétricas). O material de transporte também não registou alterações face a 2015, totalizando 3.283 vagões de mercadorias. Já o número de veículos para transporte de passageiros passou de 995, em 2015, para 984 veículos, em 2016 ⁽²⁴⁾

A distribuição das reclamações do 2º semestre de 2017 nos diversos subsectores do setor ferroviário é a que consta do Gráfico 17 infra.

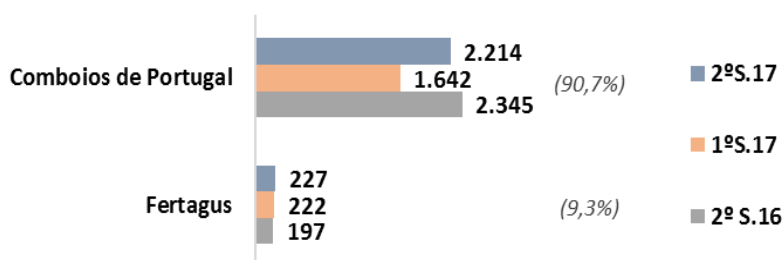


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Ferroviário, no 2ºS 2017

Gráfico 17 – Total de reclamações no 2º semestre de 2017 no setor ferroviário, por subsectores
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor ferroviário]

⁽²⁴⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2016 – Edição 2017; ISSN 0377-2292; INE.

A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Ferroviário de Passageiros, no 2ºS 2017

Gráfico 18 – Total de reclamações no transporte ferroviário de passageiros, por prestador
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte ferroviário de passageiros]

Não obstante a rede ferroviária portuguesa não ser muito extensa e muitas linhas do interior do país se encontrarem atualmente desativadas, tendo o despovoamento e a melhoria das vias rodoviárias contribuído para a diminuição da utilização do comboio, em algumas regiões o comboio continua a ser um modo de transporte essencial para muitas populações e, como tal, merecedor de especial atenção por parte do regulador.

No que diz respeito ao subsetor de Transporte Ferroviário de Passageiros, a CP apresentou, naturalmente ⁽²⁵⁾, o maior número de reclamações, correspondente a uma quota de 90,7%, tendo registado um acréscimo acentuado no 2º semestre de 2017, face ao 1º semestre de 2017, com mais 572 reclamações. A CP tem um peso considerável no universo de reclamações, representando cerca de 22,5% do total.

Tal como referido pela CP ⁽²⁶⁾, apenas 14% das reclamações são apresentadas pelos clientes através do livro de reclamações, sendo as restantes apresentadas através do “Formulário de Reclamações e Sugestões” (43%), da Internet (36%) e outros (como por exemplo cartas, 7%).

Os valores apresentados no Gráfico 18 correspondem apenas a estes 14%, incluindo também algumas reclamações que possam ter chegado diretamente à AMT.

⁽²⁵⁾ A CP transportou em 2017 cerca de 122 milhões de passageiros (<https://observador.pt/2018/02/05/cp-aumenta-em-63-numero-de-passageiros-em-2017-para-122-milhoes/>)

⁽²⁶⁾ Relatório Reclamações – Ano 2017 - fevereiro de 2017.

A Fertagus, comparativamente com o 1º semestre de 2017, registou mais 5 reclamações, representando, contudo, um cota menor em relação à totalidade de reclamações no subsetor, com uma variação de -2,6 p.p..

Em termos de evolução do número de reclamações, estas registaram um aumento de 31,0%, mais 577 reclamações face ao 1º semestre de 2017.

De salientar que, em algumas reclamações, por vezes, não é possível identificar as que respeitam à Fertagus, à SulFertagus ou à Gisparques, pelo que são integradas, por defeito, no subsetor do transporte ferroviário de passageiros ⁽²⁷⁾.

Sempre que identificáveis, as reclamações relacionadas com transporte rodoviário de passageiros são incluídas no setor rodoviário e as relacionadas com parques de estacionamento não são consideradas, uma vez que estão fora do âmbito de competências da AMT, não constando, portando, deste relatório.

Note-se, também, que tanto na CP como na Fertagus estão consideradas algumas reclamações que podem respeitar ao gestor da infraestrutura (IP), mas que foram efetuadas nos respetivos livros de reclamações daquelas empresas ⁽²⁸⁾.

No que diz respeito ao número de reclamações por milhão de passageiros transportados, de acordo com a análise semestral da CP ⁽²⁹⁾, no 2º semestre de 2017 este valor era de 36 reclamações/milhão de passageiros transportados ⁽³⁰⁾.

Já o número de reclamações por milhão de passageiros na Fertagus, considerando o total de passageiros transportados em 2017, mantém-se em 23 reclamações. ⁽³¹⁾

De acordo com dados estatísticos do INE ⁽³²⁾, o número de passageiros transportados no setor ferroviário apresentou, em 2017, um crescimento, face ao período homólogo (cf. Gráfico 19) ⁽³³⁾, o que, em parte, pode justificar o grande peso do número de reclamações deste subsetor.

⁽²⁷⁾ Estas situações são residuais

⁽²⁸⁾ Uma vez que este relatório pretende apresentar o número objetivo de reclamações recebidas pelos diversos operadores, e não avaliar eventuais responsabilidades, foi decidido contabilizar as reclamações em função da identificação da empresa efetuada pelo reclamante

⁽²⁹⁾ Relatório Síntese Reclamações – 1º Semestre de 2017 - julho de 2017.

⁽³⁰⁾ Este valor considera todas as reclamações e não apenas as do livro de reclamações.

⁽³¹⁾ Fonte: Destaque da Atividade de Transportes dos 4 trimestres de 2017 .

⁽³²⁾ Destaque de 23 de março de 2017 - Atividade dos Transportes – 4º trimestre de 2017 – INE.

⁽³³⁾ Dados revistos para os trimestres anteriores

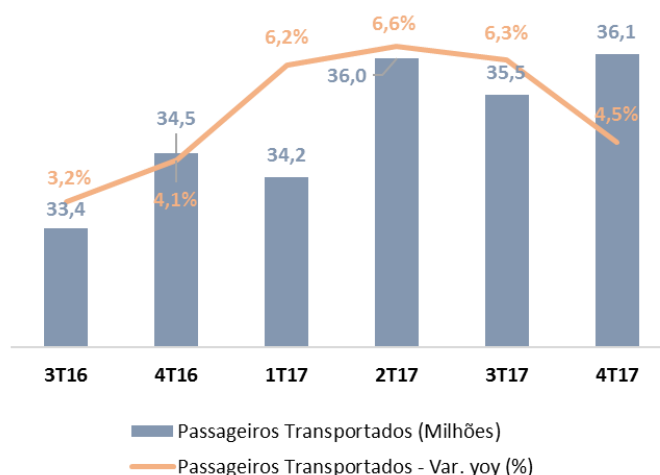


Gráfico 19 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga
[Unidade: milhões de passageiros transportados e percentagem de variação homóloga]

A mesma tendência verifica-se quando se analisa o indicador passageiros por quilómetro. No quarto trimestre de 2017 (o último trimestre para o qual existe informação pública) registou-se um aumento de 5,2% face ao período homólogo, sendo de 1.089 milhões de passageiros/km.

Pela importância que o transporte ferroviário de passageiros tem vindo a assumir, a AMT irá acompanhar a evolução das reclamações deste setor, no sentido de garantir níveis de serviço adequados.

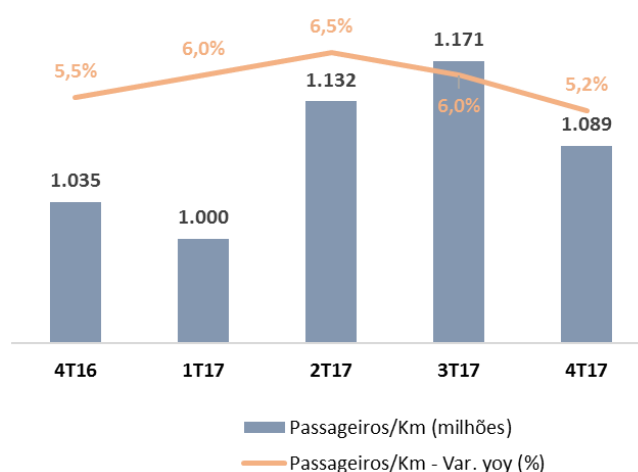


Gráfico 20 – Passageiros transportados no setor ferroviário por quilómetro e variação homóloga
[Unidade: milhões de passageiros transportados/quilómetro e percentagem de variação homóloga]

B. SISTEMAS DE METRO, METRO LIGEIRO DE SUPERFÍCIE E ELÉTRICOS URBANOS

De acordo com dados do INE ⁽³⁴⁾, o transporte de passageiros por sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, designadamente o Metropolitano de Lisboa, o Metro do Porto e Metro Sul do Tejo, tem sofrido as variações trimestrais evidenciadas pelo Gráfico 21.

O Metropolitano de Lisboa transportou, por trimestre de 2017, uma média ⁽³⁵⁾ de 40,8 milhões de passageiros, com uma taxa de utilização média trimestral de cerca de 24,8%.

Já no Metro do Porto, em 2017, o número médio de passageiros transportados por trimestre foi de 15,1 milhões, registando crescimentos yoy inferiores aos do Metropolitano de Lisboa, e com uma taxa de utilização média trimestral de cerca de 19,6%.

No Metro Sul do Tejo, em 2017, o número médio de passageiros transportados por trimestre foi de 3,0 milhões, com um crescimento médio trimestral de 3,7%.

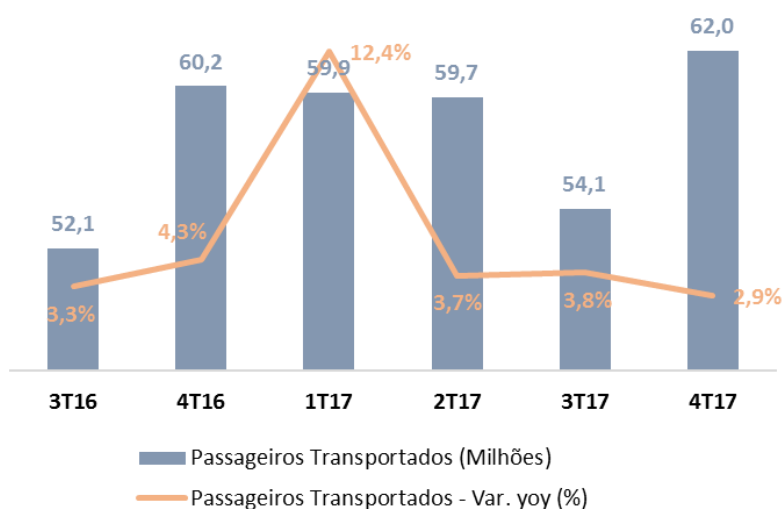
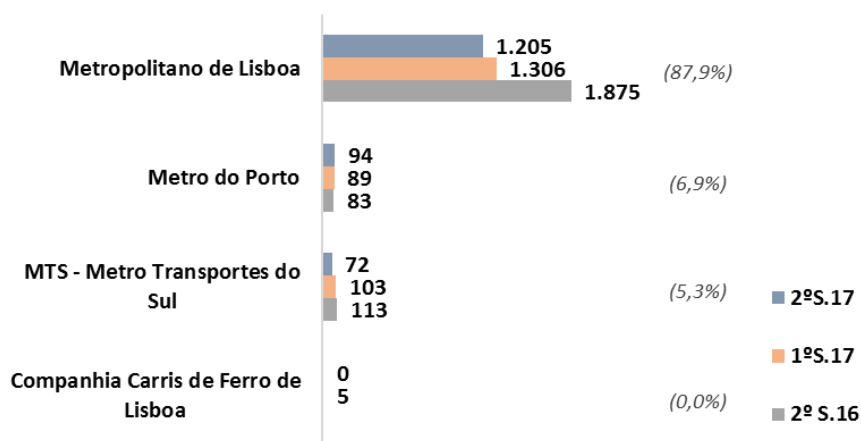


Gráfico 21 – Passageiros transportados nos metropolitano em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga

[Unidade: milhões de passageiros transportados e percentagem de variação homóloga]

⁽³⁴⁾ Destaque de 23 de março de 2017 - Atividade dos Transportes – 4º trimestre de 2017 – INE

⁽³⁵⁾ Média realizada com dados entre 3T17 e 4T17, conforme Destaque de 23 de março de 2017 – Atividade dos Transportes de 2017 - INE.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos, no 2º S. 2017

Gráfico 22 – Total de reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por prestador

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para os sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos]

Sendo os sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, um meio de transporte cada vez mais utilizado pelos utentes, apresenta, naturalmente um número considerável de reclamações, no caso, 1.371 reclamações no 2º semestre de 2017. Este número, apesar de elevado, está 8,8% abaixo do registado no semestre anterior, com menos 132 reclamações.

O Metropolitano de Lisboa é a empresa com maior número de reclamações, representando 87,9% das reclamações deste subsetor. Contudo, esta entidade registou uma redução de 101 reclamações, face ao 1º semestre de 2017.

Em termos do total de reclamações, o Metropolitano de Lisboa representa aproximadamente 12,2%.

Se considerarmos o número de reclamações por milhão de passageiros transportados ⁽³⁶⁾, utilizando a informação disponível relativa aos trimestres de 2017, verifica-se que nesse ano este indicador foi de 16 reclamações/milhão de passageiros transportados.

³⁶ De acordo com uma notícia disponibilizada em <https://eco.pt/2017/09/13/carris-e-a-unica-transportadora-publica-a-perder-passageiros/> o Metro de Lisboa realizou 81,3 milhões de viagens no 1.º semestre de 2017, assumindo-se este valor como sendo o número de passageiros transportados no semestre.

C. INFRAESTRUTURAS FERROVIÁRIAS

No 2º semestre de 2017 registou-se 1 reclamação relacionada com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, alocada à empresa Infraestruturas de Portugal.

Note-se, todavia, que nas reclamações dos operadores de transporte ferroviário de passageiros, estão incluídas 253 reclamações relativas a infraestruturas ferroviárias, mas que, de acordo com os critérios que presidiram à elaboração do presente relatório³⁷, lhes são atribuídas e não à IP.

Para maior detalhe sobre estas reclamações ver o gráfico 23 infra.

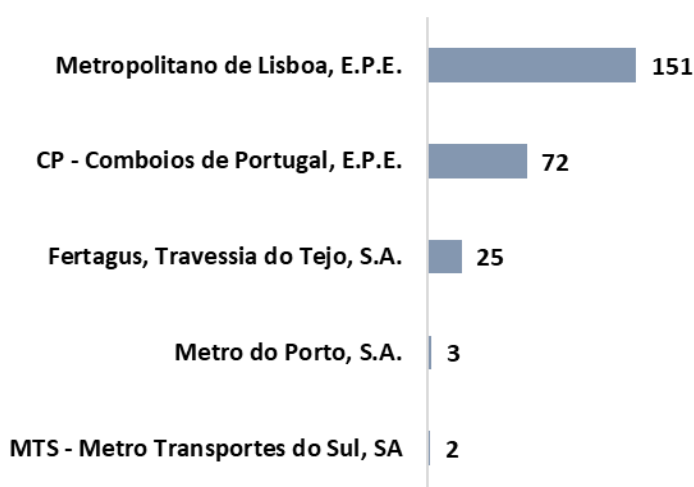


Gráfico 23 – Total de reclamações relativas a infraestruturas ferroviárias alocadas aos operadores de transporte ferroviário de passageiros

[Unidade: número de reclamações]

D. SISTEMAS DE TRANSPORTE POR CABO

Neste subsetor registaram-se 2 reclamações, ambas apresentadas à empresa TELEF - Transportes por Cabo S.A..

³⁷ Ver supra pág 11, ponto (iv).

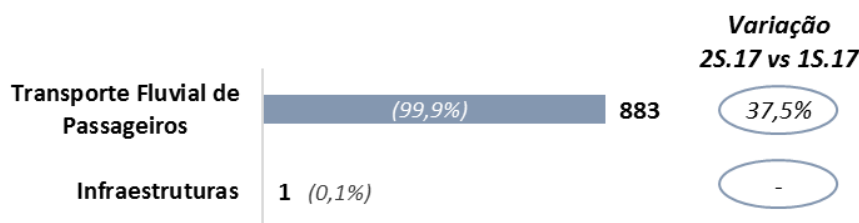


4.3. SETOR FLUVIAL

No 2º semestre de 2017, de acordo com os últimos dados públicos disponíveis ⁽³⁸⁾ usaram o transporte fluvial cerca de 11,3 milhões de passageiros. Durante o ano de 2017, o transporte fluvial foi utilizado por 20,4 milhões de passageiros. Face ao 1º semestre de 2017, o 2º semestre de 2017 regista um acréscimo de 25,4% do número de passageiros.

O rio Tejo apresenta-se como sendo a principal travessia, tendo registado, no 2º semestre de 2017, um volume de 8,5 milhões de passageiros, correspondente a 75,2% da totalidade do transporte fluvial de passageiros em regime de serviço público. Existem, ainda, outras carreiras fluviais com menor expressão no rio Sado, na ria Formosa, na ria de Aveiro, no rio Guadiana e no rio Minho ⁽³⁹⁾.

No ano de 2017 verificou-se um aumento de 4,8% no número de passageiros movimentados no rio Tejo (16,8 milhões), valor que representa 82,2% do total de passageiros transportados em 2017.



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Fluvial, no 2ºS 2017

Gráfico 24 – Total de reclamações no 2º semestre de 2017 no transporte fluvial de passageiros

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor fluvial]

O número de reclamações do Setor Fluvial acompanhou o aumento da quantidade de passageiros transportados no 2º semestre de 2017, registando um acréscimo de 37,5%, o que equivale a mais 242 reclamações.

⁽³⁸⁾ Destaque – 23 de março de 2017 – Atividade dos Transportes, 4º Trimestre de 2017 – INE.

⁽³⁹⁾ O rio Douro não é mencionado uma vez que nele apenas se realiza transporte turístico de passageiros e transporte de mercadorias.

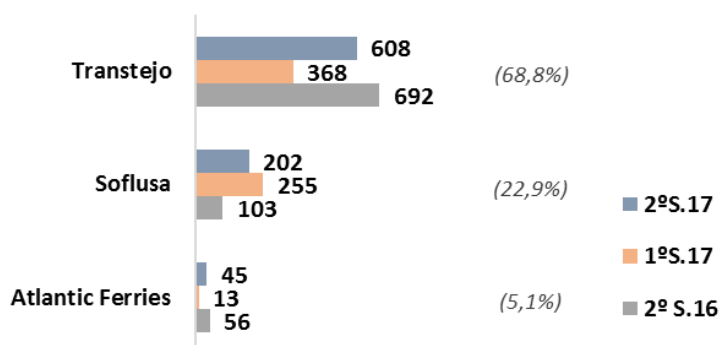
Há aqui que destacar a Transtejo, com 68,8% do total das reclamações deste subsetor (percentagem bastante superior à registada no semestre anterior que foi de 57,3%), tendo-se verificado um acréscimo de 240 reclamações, no 2º semestre de 2017.

De referir que as reclamações da empresa Transtejo representam 6,2% do universo total das reclamações do setor dos transportes.

A Soflusa registou uma diminuição do número de reclamações no 2º semestre de 2017, com menos 53 reclamações do que no semestre anterior.

No subsetor do transporte fluvial de passageiros, constata-se a diminuição do peso das reclamações da Soflusa em cerca de 17%, no 2º semestre de 2017, relativamente ao 1º semestre de 2017 (22,9% no 2ºS 2017 versus 40,1% no 1ºS 2017).

Quanto à Atlantic Ferries, verifica-se que as reclamações que lhe dizem respeito representam 5,1% do total das reclamações deste subsetor, tendo-se verificado um aumento de mais 32 reclamações face ao semestre anterior.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros, no 2ºS 2017

Gráfico 25 – Total de reclamações no transporte fluvial de passageiros, por prestador
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte fluvial de passageiros]



4.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Existem em Portugal Continental nove portos comerciais: Viana do Castelo, Leixões, Aveiro, Figueira da Foz, Lisboa, Setúbal, Sines, Portimão e Faro. Adicionalmente, existem também os portos fluviais da Via Navegável do Douro (VND).

A maior parte dos portos comerciais do continente - com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro – faz parte integrante da Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T) (cf. Tabela 3), nomeadamente do corredor multimodal denominado Corredor Atlântico.

A RTE-T conta ainda com a VND e sete portos nas Regiões Autónomas (quatro nos Açores e três na Madeira)⁽⁴⁰⁾.



Tabela 3 – Portos comerciais do continente

⁽⁴⁰⁾ Cf. descrito no Relatório Final do Grupo de Trabalho IEVA.

No que respeita ao transporte de mercadorias, este registou, em termos de tonelagem movimentada, uma variação homóloga de -6,6% no 4º trimestre de 2017 nos portos ⁽⁴¹⁾ (cf. Gráfico 26 infra).

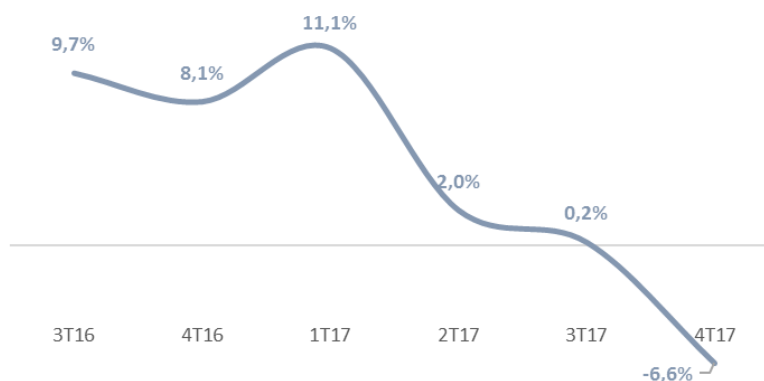


Gráfico 26 – Taxa de variação homóloga no transporte portuário (portos nacionais) de mercadorias em toneladas

[Unidade: percentagem]

De acordo com o Relatório de Acompanhamento do Mercado Portuário da AMT ⁽⁴²⁾ no 2º semestre de 2017 foram movimentadas 47,3 milhões de toneladas nos portos nacionais, +6,6% *yoy*, correspondendo a um total de 95,9 milhões de toneladas movimentadas no ano de 2017. Destacam-se os portos de Leixões e de Aveiro, cujos movimentos ultrapassam os máximos registados em 2015.

Em 2017, o movimento de contentores atingiu as 633.273 unidades, traduzindo-se num decréscimo homólogo de -3,8%.

Em 2017, o movimento de navios nos portos comerciais do Continente registou um total de 10.925 escalas, correspondendo a +1,0% *yoy*, destacando-se os Portos de Aveiro e Setúbal com desempenhos que ultrapassam os máximos de 2016 em +10,1% e +28,9%, respetivamente.

Este crescimento da utilização dos portos nacionais, quer para mercadorias, quer para passageiros, tem suscitado um maior número de reclamações no setor.

⁽⁴¹⁾ Destaque – Atividade dos Transportes; 11 abril 2017; 11 de janeiro de 2017; 12 outubro 2016; 13 julho 2016; 13 abril 2016 – INE.

⁽⁴²⁾ Relatório de junho de 2017 disponível em www.amt-autoridade.pt

O setor marítimo e portuário apresentou, no 2º semestre de 2017, 18 reclamações, quantidade que não tem qualquer expressão no total das reclamações recebidas, representando apenas 0,2%. Estas reclamações dizem respeito aos subsetores abaixo identificados (cf. Tabela 4).

Subsetores	Reclamações				Variação 2ºS.17 vs 1ºS.17
	2ºS.2017		1ºS. 2017		
	Nº	%	Nº	%	
Administrações Portuárias	2	11,1%	3	42,9%	-33%
Armadores e Gestores de Navios - Marítimo de Curta Distância de Mercadorias	13	72,2%	2	28,6%	550%
Armadores e Gestores de Navios - Longo Curso ou Internacional de Mercadorias	2	11,1%	0	0,0%	-
Serviços e Atividades Portuárias	1	5,6%	2	28,6%	-50%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	18	100,0%	7	100,0%	157%

Tabela 4 – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 2º semestre de 2017 por subsetor

As 2 (duas) reclamações do subsetor administrações portuárias dizem respeito à APL - Administração do Porto de Lisboa e à APS – Administração do Porto de Sines.

Relativamente ao subsetor de armadores e gestores de navios - marítimo de curta distância de mercadorias, as reclamações apresentadas dizem respeito à empresa Porto Santo Line (13).

Quanto ao subsetor de armadores e gestores de navios - marítimo de longo curso ou internacional de mercadorias, as reclamações recebidas dizem respeito à empresa Box Lines – Navegação S.A. (2).

Já a reclamação do subsetor de serviços e atividades portuárias diz respeito ao operador Portuário da Madeira (1).

5. VOLUME GLOBAL DE RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE POR MOTIVOS

5.1. Tipologia de Motivos Reclamados – Nível Principal e Setorial

Os motivos apresentados nas reclamações dos utentes encontram-se agrupados em motivos principais, definidos pela DGC, e em motivos secundários ou setoriais, específicos do setor dos transportes, definidos pela AMT, tal como explicitados supra no ponto 2. *in fine*.

Na tabela abaixo, apresentam-se as reclamações do 2º semestre de 2017, distribuídas por setores e por motivos principais.

MOTIVO PRINCIPAL DA RECLAMAÇÃO	Número de Reclamações por Setor - 2ºS 2017												TOTAL			
	Rodoviário		Ferroviário		Fluvial		Marítimo e Portuário		Multimodal		Postal		N.I.		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Preços Pagamento Bilheteiras	1.185	25,9%	1.015	26,6%	155	17,5%	3	16,7%	262	47,0%			2	0,4%	2.622	26,6%
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico	844	18,5%	745	19,5%	73	8,3%	5	27,8%	170	30,5%					1.837	18,7%
Exercício da actividade	687	15,0%	529	13,9%	69	7,8%	1	5,6%	7	1,3%	2	50,0%			1.295	13,2%
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	554	12,1%	307	8,0%	300	33,9%			1	0,2%					1.162	11,8%
Horários de funcionamento	394	8,6%	397	10,4%	170	19,2%			32	5,7%					993	10,1%
Informação Informação pré-contratual	226	4,9%	205	5,4%	15	1,7%	1	5,6%	18	3,2%					465	4,7%
Infraestruturas	103	2,3%	254	6,7%	31	3,5%							1	0,2%	389	4,0%
Outros	175	3,8%	48	1,3%	8	0,9%	5	27,8%	1	0,2%					237	2,4%
Facturação Facturação Incorrecta	86	1,9%	85	2,2%	35	#####			11	2,0%					217	2,2%
Higiene segurança	59	1,3%	123	3,2%	14	1,6%	2	11,1%	3	0,5%					201	2,0%
Protecção de dados pessoais	76	1,7%	72	1,9%	2	0,2%			47	8,4%					197	2,0%
Cláusulas contratuais alterações das cláusulas contratuais	122	2,7%	2	0,1%											124	1,3%
Irregularidades do livro de reclamações	38	0,8%	27	0,7%	11	61,1%	1	5,6%	5	0,9%			1	0,2%	83	0,8%
Meio ambiente	11	0,2%	5	0,1%											16	0,2%
Tarifário	3	0,1%	1	0,0%	1	0,1%									5	0,1%
Práticas comerciais publicidade	4	0,1%													4	0,0%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	4.567	46,4%	3.815	38,7%	884	9,0%	18	0,2%	557	5,7%	2	0,0%	4	0,0%	9.847	100,0%

NI - Não Identificado

Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes

Da análise efetuada, constata-se que os três principais motivos de reclamação são: (i) Preços | Pagamento | Bilheteiras; (ii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico e (iii) Exercício da atividade, representando aproximadamente, 58,4% dos motivos reclamados, o que compara com 54,3% no semestre anterior (cf. Tabelas 5 e 6).

MOTIVO PRINCIPAL DA RECLAMAÇÃO	Número de Reclamações por Setor																TOTAL				Variação 2ºS.17 vs 1ºS.17												
	Rodoviário		Ferroviário		Fluvial		Marítimo e Portuário		Multimodal		Postal		N.I.		2ºS.17		1ºS.17																
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%													
Preços Pagamento Bilheteiras	1.185	25,9%	953	24,8%	1.015	26,6%	1.095	32,4%	155	17,5%	96	15,0%	3	16,7%	2	28,6%	262	47,0%	187	64,7%			2	50,0%			2.622	26,6%	2.333	28,6%	12,4%		
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico	844	18,5%	549	14,3%	745	19,5%	516	15,3%	73	8,3%	35	5,5%	5	27,8%			170	30,5%	49	17,0%			1	50,0%			1.837	18,7%	1.150	14,1%	59,7%		
Exercício da actividade	687	15,0%	630	16,4%	529	13,9%	277	8,2%	69	7,8%	39	6,1%	1	5,6%	1	14,3%	7	1,3%	1	0,3%	2	100,0%							1.295	13,2%	948	11,6%	36,6%
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	554	12,1%	780	20,3%	307	8,0%	610	18,1%	300	33,9%	272	42,4%					1	0,2%											1.162	11,8%	1.662	20,4%	-30,1%
Horários de funcionamento	394	8,6%	42	1,1%	397	10,4%	33	1,0%	170	19,2%	32	5,0%					32	5,7%	2	0,7%									993	10,1%	109	1,3%	811,0%
Informação Informação pré-contratual	226	4,9%	170	4,4%	205	5,4%	159	4,7%	15	1,7%	21	3,3%	1	5,6%			18	3,2%	8	2,8%									465	4,7%	358	4,4%	29,9%
Infraestruturas	103	2,3%	76	2,0%	254	6,7%	273	8,1%	31	3,5%	71	11,1%									1	25,0%			389	4,0%	420	5,1%	-7,4%				
Outros	175	3,8%	247	6,4%	48	1,3%	61	1,8%	8	0,9%	30	4,7%	5	27,8%	3	42,9%	1	0,2%	1	0,3%			1	50,0%			237	2,4%	343	4,2%	-30,9%		
Facturação Facturação Incorrecta	86	1,9%	110	2,9%	85	2,2%	143	4,2%	35	4,0%	32	5,0%					1	14,3%	11	2,0%	23	8,0%							217	2,2%	309	3,8%	-29,8%
Higiene segurança	59	1,3%	65	1,7%	123	3,2%	128	3,8%	14	1,6%	10	1,6%	2	11,1%					3	0,5%									201	2,0%	203	2,5%	-1,0%
Protecção de dados pessoais	76	1,7%	56	1,5%	72	1,9%	46	1,4%	2	0,2%	1	0,2%					47	8,4%	15	5,2%									197	2,0%	118	1,4%	66,9%
Cláusulas contratuais alterações das cláusulas contratuais	122	2,7%	127	3,3%	2	0,1%	1	0,0%																			124	1,3%	128	1,6%	-3,1%		
Irregularidades do livro de reclamações	38	0,8%	24	0,6%	27	0,7%	28	0,8%	11	1,2%	3	0,5%	1	5,6%			5	0,9%	3	1,0%			1	25,0%			83	0,8%	58	0,7%	43,1%		
Meio ambiente	11	0,2%	7	0,2%	5	0,1%	7	0,2%																			16	0,2%	14	0,2%	14,3%		
Tarifário	3	0,1%			1	0,0%			1	0,1%																	5	0,1%	0	0,0%	-		
Práticas comerciais publicidade	4	0,1%	3	0,1%			2	0,1%																			4	0,0%	5	0,1%	-20,0%		
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	4.567	-	3.839	-	3.815	-	3.379	-	884	-	642	-	18	-	7	-	557	-	289	-	2	-	0	-	4	-	2	-	9.847	-	8.158	-	20,7%

NI - Não Identificado

Tabela 6 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes nos 1º e 2º semestres de 2017

6. RECLAMAÇÕES POR SETOR DE ATIVIDADE – RECLAMAÇÕES POR MOTIVO SECUNDÁRIO

De seguida proceder-se-á à análise dos principais motivos secundários por setor, detalhando-se, com maior precisão, a razão que motivou a reclamação do utente.

Por razões de eficácia e também para não tornar a leitura deste relatório fastidiosa e com pormenores irrelevantes, a análise irá apenas incidir, no caso do transporte de passageiros, sobre os 10 motivos mais reclamados ⁽⁴³⁾ e, nos restantes casos, nos 5 motivos (ou menos, se justificável).



6.1. SETOR RODOVIÁRIO

A. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os 10 principais motivos secundários que surgem nas reclamações relativas ao transporte rodoviário de passageiros, representam cerca de 69,6% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos utentes, resulta que a crítica à conduta de inspetor/instrutor/examinador/fiscal/outros, o incumprimento de horários do transporte, os problemas com títulos de transporte e os pedidos de reembolso são os principais problemas identificados, representando aproximadamente 41,8% das reclamações relacionadas com transporte de passageiros no setor rodoviário.

Estes problemas mantêm-se no topo dos motivos mais reclamados, tal como já se tinha verificado no 1º semestre de 2017.

As críticas à atuação das empresas são também frequentes, representando 6,3% do total das reclamações, bem como o incumprimento de paragem e o cancelamento de serviço sem aviso prévio estes últimos, representando respetivamente 5,5% e 5,1% do total das reclamações recebidas.

⁽⁴³⁾ independentemente do setor em causa

A qualidade do atendimento continua a ser um tema muito reclamado, e registou uma subida notória, face ao semestre anterior, representando agora cerca de 4,2% do total das reclamações recebidas, valor que corresponde a uma variação de apesar de ter decrescido face ao semestre anterior em +2,12 p.p..

Também os problemas técnicos com os veículos surgem frequentemente referidos pelos utentes, representando, à semelhança do semestre anterior, 3,4% do total das reclamações do transporte rodoviário de passageiros.

Para maior detalhe, veja-se o Gráfico 27, infra.

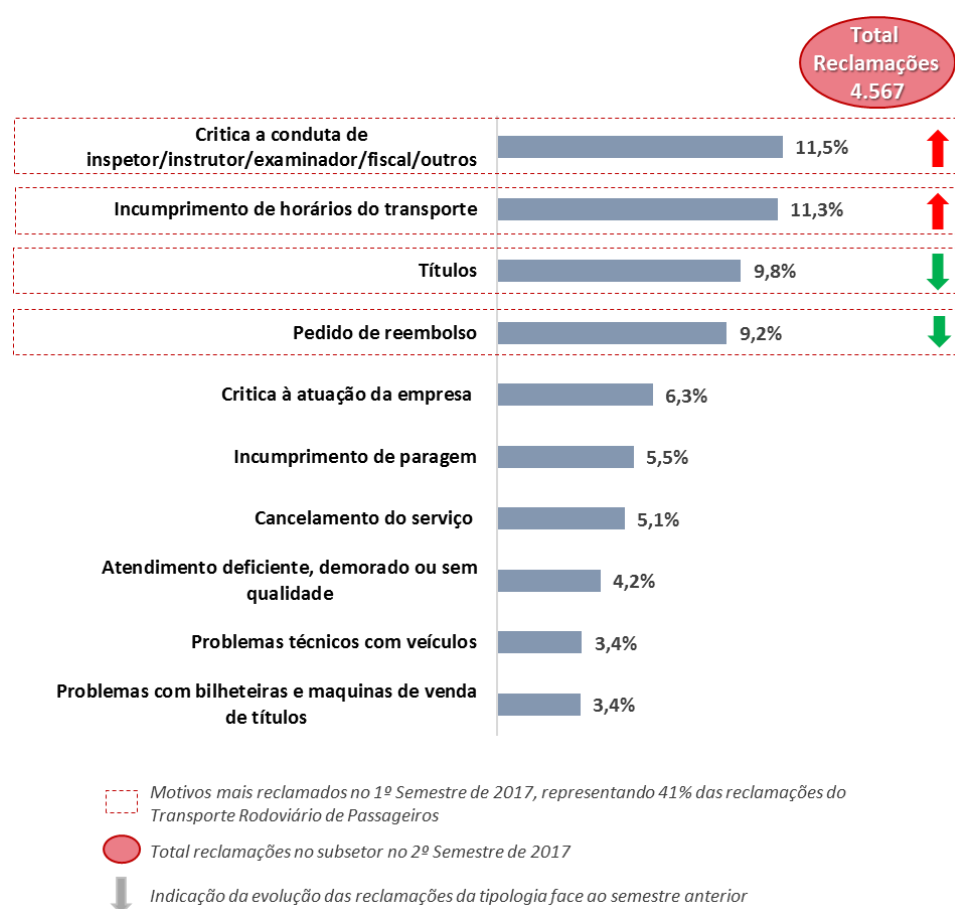


Gráfico 27 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações para o transporte rodoviário de passageiros]

B. ALUGUER DE VEÍCULOS

Os 10 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações das empresas de aluguer de veículos representam cerca de 90,5% do total das reclamações deste subsector.

Da análise dos motivos invocados pelos clientes, constata-se que (i) o pedido de reembolso, (ii) o atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade, (iii) a existência de cláusulas / contratos abusivos e (iv) os problemas com pagamentos, nomeadamente divergências entre preço afixado e o cobrado, a falta de troco, entre outros são os principais problemas identificados, representando aproximadamente 55,3% das reclamações relacionadas com as empresas de aluguer de veículos.

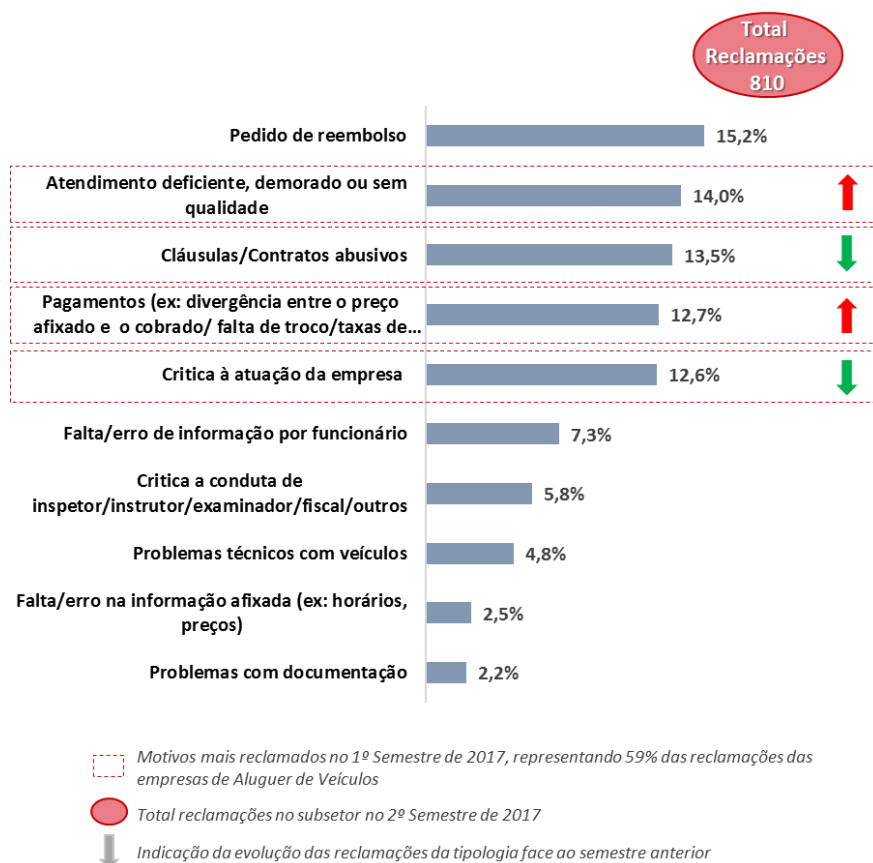


Gráfico 28 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações para o aluguer de veículos]

C. CITVs

Os 5 principais motivos secundários apresentados pelos clientes nas reclamações das empresas de inspeção de veículos representam cerca de 89,1% do total das reclamações deste subsetor.

Como motivo mais reclamado, à semelhança, aliás, do que vinha sucedendo, identifica-se a crítica ao ato inspetivo/atuação da empresa que representa cerca de 44,5% das reclamações, valor este superior ao do semestre anterior (cf Gráfico 29).

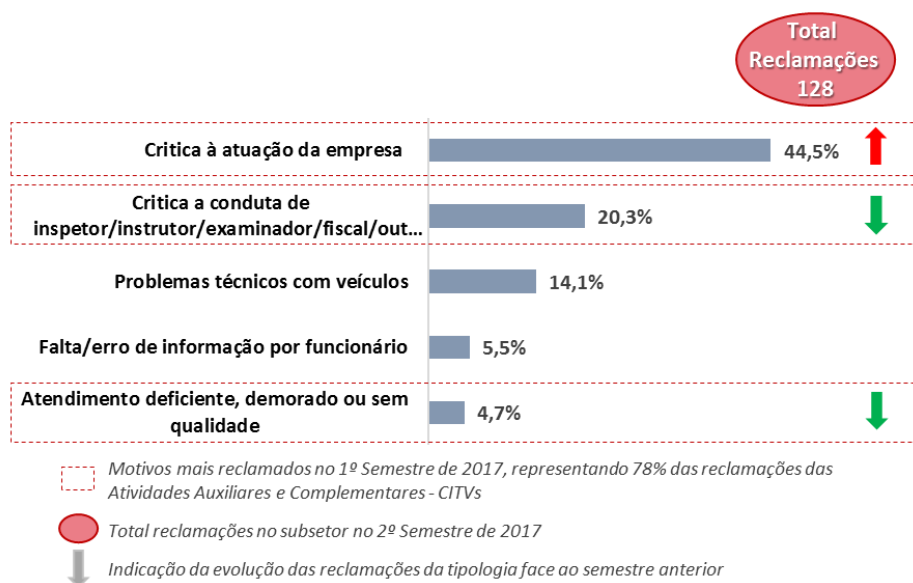


Gráfico 29 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações para as atividades auxiliares e complementares - CITVs]

D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

Os 4 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações relacionadas com o transporte rodoviário de mercadorias representam 91,3% do total das reclamações deste subsector.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que problemas relacionados com a crítica à atuação da empresa e o atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade são os mais reclamados pelos clientes. Ambos os motivos registaram um acréscimo face ao semestre anterior em termos de peso no total das reclamações deste subsector (+1,1 p.p. e +8,1p.p.).

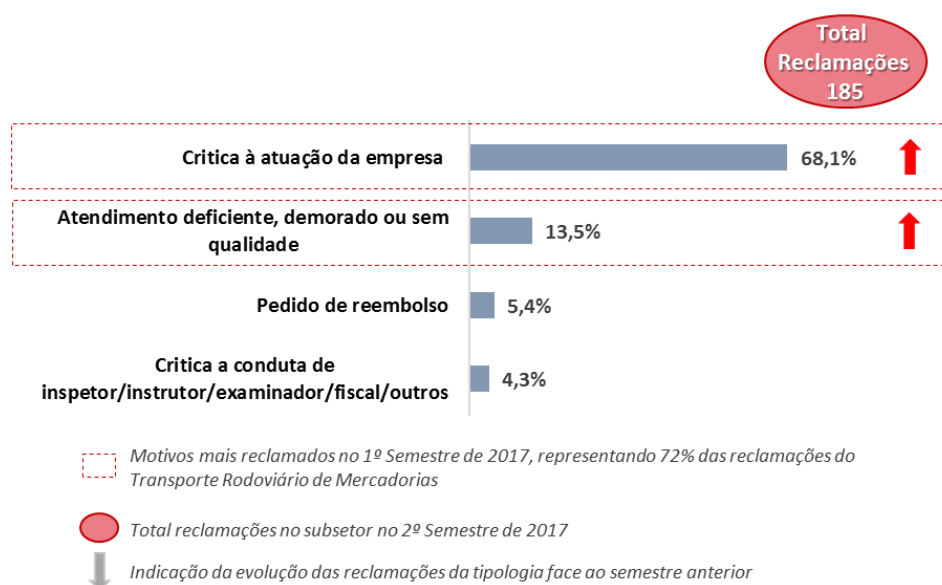


Gráfico 30 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações para o transporte rodoviário de mercadorias]

E. INFRAESTRUTURAS RODOVIÁRIAS

No que respeita a reclamações relativas a infraestruturas rodoviárias, verifica-se que os 5 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam, aproximadamente, 80,9% do total das reclamações deste subsetor.

O principal motivo de reclamação apresentado pelos utentes, no 2º semestre de 2017, respeita a pagamentos, em especial a divergências entre o preço afixado e o cobrado, falta de troco, taxas de portagens, entre outros, representando cerca de 29,7% do total das reclamações deste subsetor. A variação do número de reclamações relacionadas com este motivo, face ao semestre anterior, foi de -8,2 p.p..

Outro dos motivos mais reclamados no 2º semestre de 2017, e tal como já se tinha verificado no 2º semestre de 2016, está relacionado com acidentes com animais, objetos, árvores e outros obstáculos na estrada, representando cerca de 22,6% do total das reclamações deste subsetor, tendo, contudo, decrescido em cerca de -5,9 p.p..

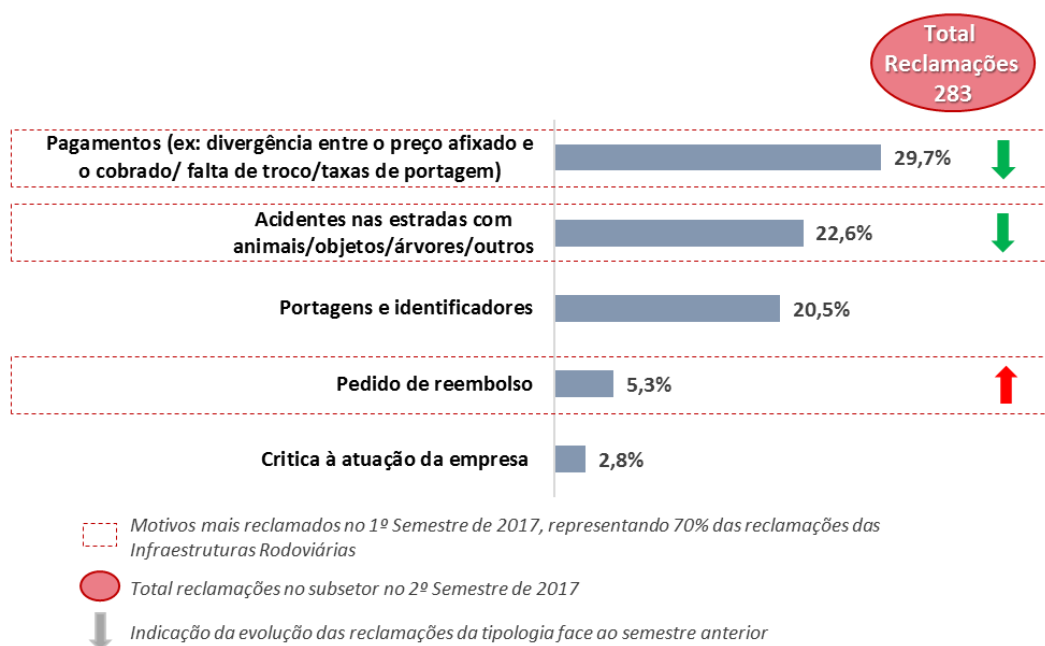


Gráfico 31 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações nas infraestruturas rodoviárias]

F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

Nas escolas de condução e entidades formadoras, os 5 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações representam aproximadamente 86,1% do total do subsetor.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que cerca de 32% referem-se a problemas relacionados com a atuação da empresa, registando-se, no número de reclamações, uma notória variação de - face ao semestre anterior de -21,8 p.p..

Os pedidos de reembolso surgem, também, como um dos motivos mais reclamados, representando igualmente 23,6% das reclamações deste subsetor, valor que corresponde a um acréscimo significativo de 15,2 p.p., face ao 1º semestre de 2017.

Cerca de 13,9% das reclamações dizem respeito a problemas com documentação, observando-se um acréscimo de +9,7p.p. para este motivo secundário.

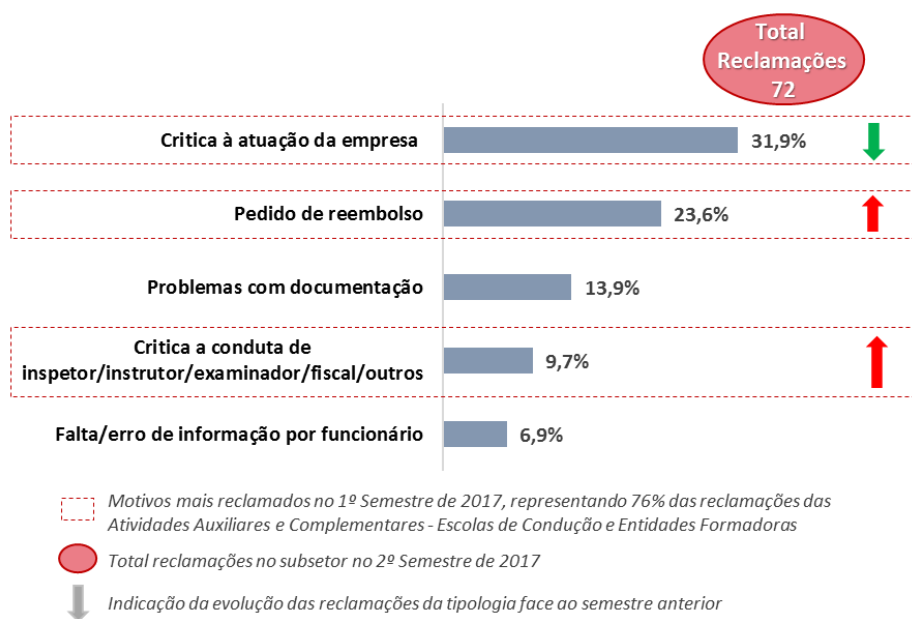


Gráfico 32 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações para as escolas de condução e entidades formadoras]

G. TRANSPORTE EM VEÍCULOS LIGEIOS | TÁXIS

No subsetor do transporte de veículos ligeiros - táxis, o número total de reclamações registado foi 106, das quais 2 relativas a plataformas eletrónicas de serviços de transporte e 2 aos “Tuk-tuk”

A maioria das reclamações apresentadas pelos utentes no subsetor do transporte em veículos ligeiros diz respeito à crítica à atuação e/ou atitude agressiva do motorista, tendo sido registadas cerca de 78 reclamações.

Destaque também para o número de pedido de reembolsos realizados que ascende a 17 no semestre em análise.



6.2. SETOR FERROVIÁRIO

A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Os 10 principais motivos secundários das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros, representam cerca de 77,9% do total das reclamações deste subsetor.



Gráfico 33 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte ferroviário de passageiros]

Os principais motivos identificados, com valores iguais ou superiores a 10% são: (i) crítica à atuação da empresa, (ii) pedidos de reembolso, (iii) incumprimento de horário de transporte ⁽⁴⁴⁾. Estes motivos representam, no seu conjunto, cerca de 49% das reclamações deste subsetor.

B. SISTEMAS DE METRO, METRO LIGEIRO DE SUPERFÍCIE E ELÉTRICOS URBANOS

Nas reclamações relativas aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, os 10 principais motivos secundários invocados pelos utentes representam cerca de 68,5% do total das reclamações deste subsetor e são os identificados no Gráfico 34, infra.

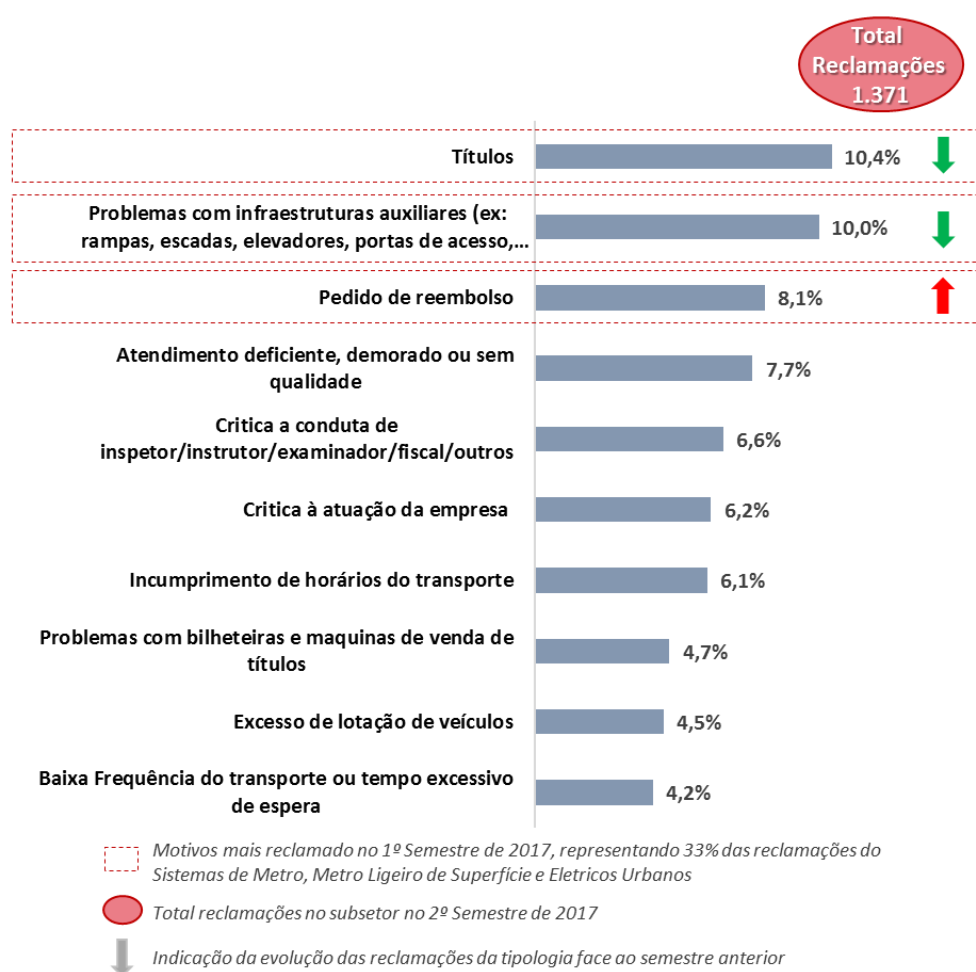


Gráfico 34 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para os sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos]

⁽⁴⁴⁾ As reclamações relacionadas com o não cumprimento de horários são recorrentes nos serviços de transporte público de passageiros, independentemente do modo utilizado

Como se pode constatar, os (i) problemas com títulos, (ii) com infraestruturas auxiliares (ex.: rampas, escadas, elevadores, portas de acesso, entre outros) e os (iii) pedidos de reembolso são os principais motivos de reclamação por parte dos utentes, representando 28,5% do total das reclamações deste subsetor.

O atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade bem como as críticas às condutas dos inspetores e funcionários são relevantes no que respeita aos motivos mais reclamados, representando cerca de 14,3% das reclamações deste subsetor.

A crítica à atuação da empresa, o incumprimento de horários e os problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos são temas recorrentes nas queixas dos utilizadores, tendo ganho expressão no 2º semestre de 2017, face ao 1º semestre.

C. INFRAESTRUTURAS FERROVIÁRIAS

O motivo reclamado na única reclamação existente no subsetor das infraestruturas ferroviárias respeita a Instalações sanitárias inexistentes / fora de serviço / com pagamento.

As outras 253 reclamações alocadas ao subsetor de transporte ferroviário de passageiros mas relativas a infraestruturas ferroviárias encontram-se distribuídas pelos motivos discriminados no gráfico seguinte:

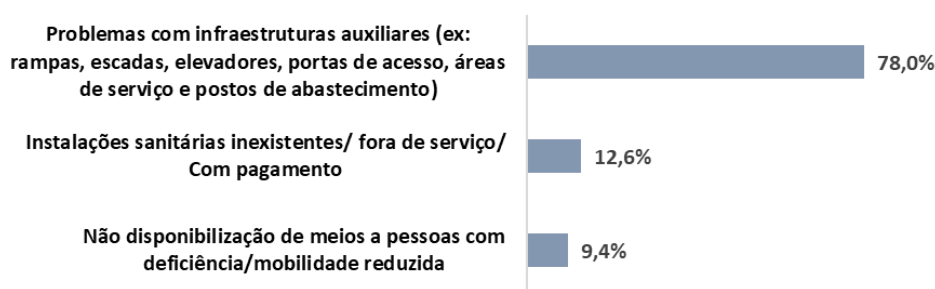
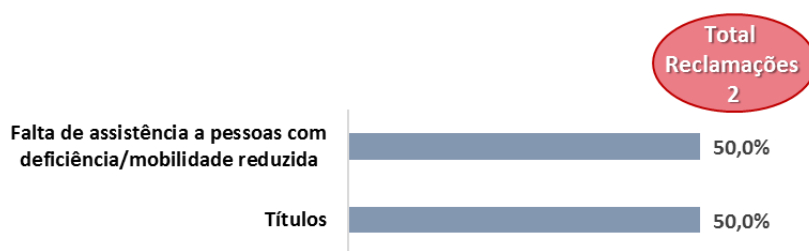


Gráfico 35 – Motivos secundários das reclamações relativas a infraestruturas ferroviárias no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para as infraestruturas ferroviárias]

D. SISTEMAS DE TRANSPORTE POR CABO



Total reclamações no subsetor no 2º Semestre de 2017

Gráfico 36 – Os 2 motivos secundários das reclamações nos sistemas de transporte por cabo no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte por cabo]

As 2 únicas reclamações registadas neste subsetor referem-se uma a falta de assistência a pessoas com deficiência ou de mobilidade reduzida e a outra a um problema relacionado com o título de transporte.



6.3. SETOR FLUVIAL

A. TRANSPORTE FLUVIAL DE PASSAGEIROS

No subsetor do transporte fluvial de passageiros, os 10 principais motivos secundários mais reclamados pelos utentes representam cerca de 79,5% do total das reclamações deste subsetor, sendo os três principais motivos o (i) cancelamento do serviço, o (ii) incumprimento de horários de transporte e (iii) o pedido de reembolso, representando no seu conjunto cerca de 49,6% do total das reclamações deste subsetor. (cf. Gráfico 37).

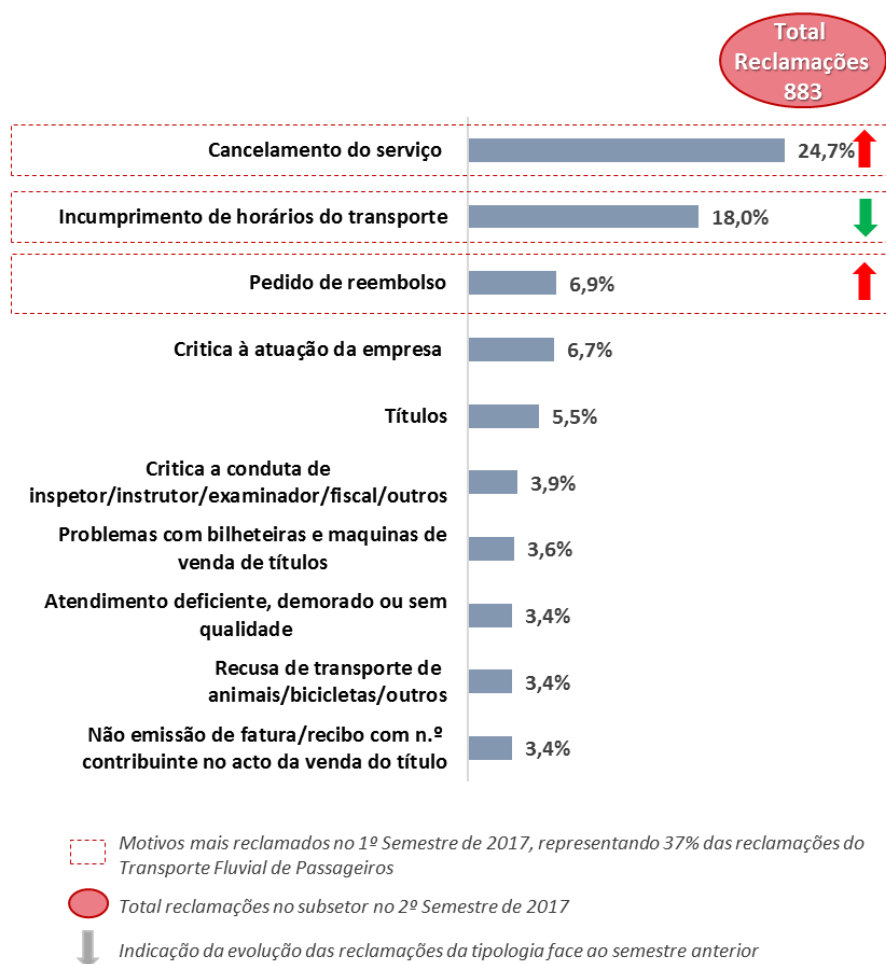


Gráfico 37 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem de reclamações face ao total de reclamações para o transporte fluvial de passageiros]

O cancelamento do serviço foi o motivo secundário mais reclamado no 2º semestre de 2017, seguido do incumprimento de horários. O cancelamento de serviços apresenta agora cerca do dobro do peso do 1º semestre de 2017, cifrando-se em 24,7%, e o incumprimento de horários tem também um peso significativo, chegando aos 18,0%.

Importa também notar que, no que se refere ao pedido de reembolso, o número de reclamações subiu cerca de 56,8%, em relação ao semestre anterior, passando a representar cerca de 6,9% do total das reclamações do subsetor.



6.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Relativamente ao setor portuário, contaram-se 18 reclamações, valor este que, apesar de representar um aumento face ao semestre anterior, é pouco expressivo no cômputo do número total de reclamações.

As reclamações recebidas estão homogeneamente distribuídas sobretudo em 5 categorias distintas: (i) objetos perdidos, (ii) crítica à conduta dos funcionários, (iii) falta de assistência a pessoas com deficiência ou de mobilidade reduzida (iv) falta de urbanidade dos funcionários e (v) pedidos de reembolso.

Os motivos secundários enunciados representam cerca de 56% das reclamações do setor.

7. ELOGIOS | LOUVORES | SUGESTÕES

Operadores	N.º Louvores		Total
	Rodoviário	Ferroviário	
Controlauto - Controlo Técnico Automóvel S.A.	12		12
Comboios de Portugal, E.P.E.		5	5
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	3		3
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	3		3
TIP - Transportes Intermodais do Porto, A.C.E.	3		3
Metropolitano de Lisboa, EPE		2	2
Transtejo, Transportes Tejo, S.A	1		1
Transdev Mobilidade, S.A.	1		1
STCP - Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1		1
ZUIR - Inspeção De Veículos Automóveis, S.A.	1		1
Rodonorte - Transportes Portugueses, S.A.	1		1
HERTZ - Aluguer de Automóveis, S.A.	1		1
Total de Louvores	25	7	32

Tabela 7 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 2º semestre de 2017

No 2º semestre de 2017, registaram-se 32 elogios/louvores no livro de reclamações, distribuídas por diversos operadores e prestadores de serviços, conforme tabela supra (cf. Tabela 7).

Não foram registadas sugestões no livro de reclamações, nem nas comunicações que chegaram diretamente à AMT.

8. INFORMAÇÃO ADICIONAL - RECLAMAÇÕES CONSTANTES DAS LISTAGENS SOLICITADAS AOS OPERADORES

Como já mencionada em anteriores relatórios, designadamente no Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes do 1º semestre de 2017, alguns operadores de transporte de passageiros ⁽⁴⁵⁾ passaram a enviar mensalmente à AMT, informação sobre as reclamações por eles recebidas por outras vias que não o livro de reclamações, nomeadamente através dos seus sites de internet, de caixas de correio eletrónico criadas especificamente para o tratamento de reclamações ou através de serviços de *call-center*.

No 2º semestre de 2017, o número destas reclamações foi de 22.979.

Esta Informação foi analisada e classificada de acordo com as diversas tipologias de motivos principais, tendo sido identificados como motivos mais reclamados os que constam do Gráfico 38, infra.

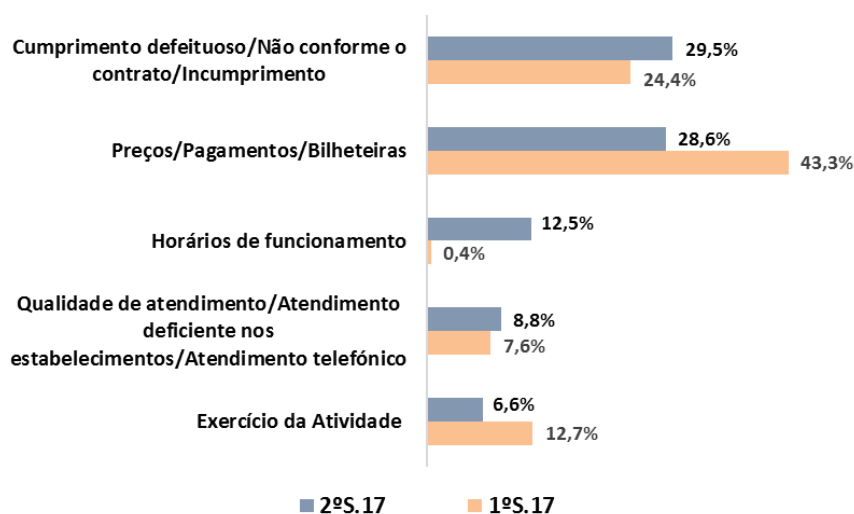


Gráfico 38 – Peso dos 5 motivos principais das reclamações recebidas diretamente pelos operadores no 2º semestre de 2017

[Unidade: percentagem do total de reclamações enviadas pelos operadores à AMT | Total de Reclamações: 22.979]

Como se pode verificar no gráfico, os cinco motivos principais mais reclamados e acima identificados representam cerca de 85,9% do total destas reclamações.

⁽⁴⁵⁾ Ver nota 14

Analisando cada um destes cinco motivos principais, conclui-se que, relativamente aos seguintes motivos:

- (i) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento: cerca de 50% das reclamações estão relacionadas com o cancelamento de serviços de transporte, incumprimento de paragens e excesso de lotação de veículos enquanto que aproximadamente 43% das reclamações têm carácter genérico, no âmbito do cumprimento do contrato de transporte;
- (ii) Preços | Pagamentos | Bilheteiras: aproximadamente 77% das reclamações desta categoria dizem respeito a problemas títulos de transporte (e.g. multas, passes, bilhetes simples);
- (iii) Horários de funcionamento: aproximadamente 92% das reclamações são motivadas pelo incumprimento de horários de transporte;
- (iv) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico: cerca de 85% das reclamações desta categoria dizem respeito à falta de urbanidade ou a incorreção de tratamento por parte de fiscais, motoristas empregados ou outros colaboradores das empresas;
- (v) Exercício da atividade: cerca de 72% das reclamações incluídas nesta categoria estão relacionadas com problemas técnicos com os veículos.

Na Tabela 8 infra, apresenta-se o número de reclamações enviadas para a AMT por cada um dos vinte operadores seleccionados.

OPERADORES	Número de Reclamações por Setor												TOTAL									
	Rodoviário					Ferroviário			Fluvial			Multimodal ⁽³⁾										
	2ºS 2017		1ºS 2017		Δ (%)	2ºS 2017		1ºS 2017		Δ (%)	2ºS 2017		1ºS 2017		Δ (%)	2ºS 2017		1ºS 2017		Δ (%)		
	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%			
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2.493	28,9%	2.274	30,5%	9,6%										2.493	10,8%	2.274	11,2%	9,6%			
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.																						
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.										756	100,0%	388	100,0%		756	3,3%						
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	512	5,9%	500	6,7%	2,4%										512	2,2%	500	2,5%	2,4%			
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	262	3,0%	267	3,6%	-1,9%										262	1,1%	267	1,3%	-1,9%			
Barraqueiro Transportes, S.A. ⁽²⁾	200	2,3%	153	2,1%	30,7%										200	0,9%	153	0,8%	30,7%			
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	1.459	16,9%	1.041	14,0%	40,2%										1.459	6,3%	1.041	5,1%	40,2%			
EVA - Transportes, S.A.	80	0,9%	61	0,8%	31,1%										80	0,3%	61	0,3%	31,1%			
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1.620	18,8%	1.519	20,4%	6,6%										1.620	7,0%	1.519	7,5%	6,6%			
Transdev Mobilidade, S.A. ⁽¹⁾	113	1,3%	128	1,7%	-11,7%										113	0,5%	128	0,6%	-11,7%			
Rodoviária de Lisboa, S.A.	1.027	11,9%	807	10,8%	27,3%										1.027	4,5%	807	4,0%	27,3%			
Arriva Portugal - Transportes, Lda	84	1,0%	25	0,3%	236,0%										84	0,4%	25	0,1%	236,0%			
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	696	8,1%	615	8,3%	13,2%										696	3,0%	615	3,0%	13,2%			
Comboios de Portugal, E.P.E.						10.429	76,6%	9.863	78,9%	5,7%					10.429	45,4%	9.863	48,5%	5,7%			
SulFertagus	67	0,8%	62	0,8%	8,1%										67	0,3%	62	0,3%	8,1%			
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.						299	2,2%	199	1,6%	50,3%					299	1,3%	199	1,0%	50,3%			
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						1.966	14,4%	1.583	12,7%	24,2%					1.966	8,6%	1.583	7,8%	24,2%			
Metro do Porto, S.A.						759	5,6%	697	5,6%	8,9%					759	3,3%	697	3,4%	8,9%			
MTS - Metro, Transportes do Sul S.A.						157	1,2%	153	1,2%	2,6%					157	0,7%	153	0,8%	2,6%			
Transportes de Lisboa															-	-	0	0,0%	-			
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	8.613	37,5%	7.452	36,6%	15,6%	13.610	59,2%	12.495	61,4%	8,9%	756	3,3%	388	1,9%	94,8%	0	0,0%	22.979	100,0%	20.335	100,0%	13,0%

⁽¹⁾ Inclui as seguintes empresas: Auto Viação Aveirense, S.A.; Caima Transportes, S.A.; Transdev Douro, S.A.; Transdev Interior, S.A.; Transdev Norte, S.A. e Rodoviária da Beira Litoral, S.A.

⁽²⁾ Inclui as seguintes empresas: Barraqueiro Transportes, S.A. e a Belo Transportes SA a Ribatejana (Verde)

⁽³⁾ Sem registos no 2º Semestre de 2017

Tabela 8 – Reclamações por operador e por setor

Note-se que, no caso da Fertagus, é feita a distinção entre a Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, SA – empresa privada que assegura a exploração comercial de uma linha ferroviária (o Eixo Ferroviário Norte/Sul) e a SulFertagus – empresa que presta serviços de transporte rodoviário de passageiros para a população envolvente nas estações geridas pela Fertagus.

Da informação recebida dos operadores constam não só reclamações, mas também sugestões de melhoria dos serviços prestados e/ou proposta de novos serviços, bem como louvores/elogios, manifestando uma opinião positiva e reconhecendo a qualidade dos serviços prestados, conforme indicado nas Tabela 9 e 10 infra.

Operadores	N.º Louvores			Total
	Rodoviário	Ferrovário	Fluvial	
Transtejo - Transportes Tejo, S.A. + Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.			1	1
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	21			21
Comboios de Portugal, E.P.E.		50		50
Metro do Porto, S.A.		1		1
Total de Louvores	21	51	1	73

Tabela 9 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor

Operadores	Ferrovário	Total
	Comboios de Portugal, E.P.E.	232
Total de Sugestões Pedidos de Informação	232	232

Tabela 10 – Louvores/elogios por operador e por setor

9. RESULTADOS DA ATUAÇÃO DA AMT

Fruto da experiência que vem sendo adquirida no contacto direto com os reclamantes e reclamados, a AMT possui, atualmente, uma visão alargada e realista do mercado no setor dos transportes, quer no que respeita ao grau de (in)satisfação dos clientes, quer à qualidade dos serviços prestados pelos diversos operadores e prestadores de serviços, com as inerentes vantagens para a eficácia da sua atuação.

É com satisfação que se afirma que, hoje em dia, o setor está já familiarizado com a intervenção da AMT e procura responder, dentro dos prazos que lhe são indicados, às diversas solicitações do regulador.

Por outro lado, é também de realçar a atitude colaborante que a generalidade dos operadores e prestadores de serviço tem nas suas interlocuções com a AMT, que se manifesta, nomeadamente, na vontade de resolver amigavelmente os pequenos conflitos do dia a dia, seja em relação a pedidos de reembolso, seja na alteração de procedimentos internos, para ir de encontro aos interesses dos consumidores e melhorar a perceção que estes têm da qualidade do serviço prestado.

Como resultado imediato do mencionado acompanhamento por parte da AMT, pode ser mencionado o seguinte:

- (i) Maior eficácia no processo de gestão das reclamações, nomeadamente das inscritas pelos consumidores, passageiros ou utentes no livro de reclamações, dado que o envio das mesmas passou a ser efetuado, por parte dos principais operadores e prestadores de serviços, através de correio eletrónico e, em muitas situações, acompanhado da resposta dada ao reclamante. É também de salientar que as respostas às reclamações são efetuadas com maior prontidão e apresentam um maior grau de detalhe no esclarecimento dos factos reclamados.
- (ii) Atuação mais célere por parte da AMT nas situações em que são detetadas irregularidades e que impõem a atuação do regulador, nomeadamente através de atuação fiscalizatória e sancionatória.

No que respeita a atuação fiscalizatória, a AMT tem atuado em diversas situações, nomeadamente em caso de exercício da atividade de transporte público de passageiros sem título ou em desconformidade com o título habilitante, em situações de desrespeito pelas obrigações de serviço público ou de incumprimento das

obrigações relativas à posse e disponibilização de livro de reclamações, tendo algumas das situações dado lugar a procedimentos sancionatórios, atualmente em curso.

- (iii) Maior rapidez na resposta a pedidos de reembolso dos valores dos bilhetes, nomeadamente por parte CP em viagens de longo curso e por parte de operadores de serviços expressos de transporte rodoviário de passageiros, como é o caso, nomeadamente da RNE e de empresas do Grupo Transdev, em caso de viagens não realizadas ou com atrasos relevantes que, nos termos da lei e das condições contratuais vigentes, dão lugar a ressarcimento.
- (iv) Maior sensibilização das empresas para a necessidade de cumprirem as exigências legais relativamente ao atendimento de passageiros prioritários, em especial nos locais de atendimento ao público.
- (v) Aposta na melhoria da informação prestada aos passageiros ou utentes, em especial em caso de constrangimentos na circulação que possam implicar alterações de horários ou cancelamento de serviços e na divulgação adequada das condições gerais de oferta dos serviços.

A AMT continuará a pugnar pela melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos diversos intervenientes no setor tendo atualmente em curso uma consulta pública que visa dar cumprimento ao disposto no artigo 38º, nº 1 a), dos seus Estatutos, implementando mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos.

Pretende-se, nomeadamente, estabelecer mecanismos de apreciação e resolução de conflitos através de mecanismos de mediação e conciliação entre as partes, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos, o que, estamos cientes, se traduzirá numa importante medida na defesa dos interesses dos cidadãos e dos operadores económicos do setor da mobilidade e dos transportes.