



## **LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO - INFORMAÇÃO AOS OPERADORES ECONÓMICOS**

Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, a entidade competente para rececionar e tratar as reclamações registadas, em ambos os casos, no que concerne ao ecossistema da mobilidade e dos transportes, é a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

A par do livro de reclamações em papel (físico), a partir de 1 de julho de 2019, torna-se obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da *Internet* do operador económico.

Assim, os operadores económicos devem disponibilizar nos respetivos sítios da *internet* o acesso ao LRE.

Para o efeito, os operadores económicos podem seguir as instruções que se encontram divulgadas no [Manual de Utilização do Ícone relativo ao LRE](#) e no [Manual de Utilizador - Operador Económico](#).

Mais se informa que, após submetida a reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico, esta é enviada automaticamente para a entidade reclamada e para a AMT, seguindo, também, uma cópia da mesma para o endereço do reclamante.

O prazo que a entidade reclamada tem para responder à reclamação é de 15 dias úteis, a partir da data da submissão da mesma.

Para mais informações que sejam consideradas necessárias, encontra-se disponível o endereço de correio eletrónico [reclamacoes@amt-autoridade.pt](mailto:reclamacoes@amt-autoridade.pt)

*28 de junho de 2019*