

## AMT publica Relatório Final da Ação de Fiscalização à CP

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) realizou uma ação de fiscalização à empresa **CP – Comboios de Portugal E.P.E.** (CP), que teve como objetivo apurar a situação da prestação do serviço de transporte de passageiros no decurso dos 1.º e 2.º semestre de 2018, em especial no que respeita ao (i) não cumprimento dos horários, (ii) à supressão de serviços sem aviso prévio e (iii) não cumprimento dos deveres de informação aos passageiros, previstos no Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, tendo a ação incidido sobre os serviços prestados nas linhas mais reclamadas. A saber: linha do Norte, linha de Cascais, linha de Sintra, linha do Oeste e linha do Algarve.

De modo a garantir a recolha de informação objetiva e fiável sobre o funcionamento da CP e provas ou indícios de eventuais incumprimentos das obrigações de prestação do serviço de transporte público de passageiros a cargo da empresa e dos deveres de informação, a AMT avançou com (i) pedidos de esclarecimento por escrito à empresa, (ii) levantamento exaustivo de informação constante das reclamações dos utentes sobre os serviços prestados nas linhas em causa, e sobre os motivos selecionados e análise das respostas dadas pela CP às mesmas; (iii) realização de reunião com a CP para recolha de informação e obtenção de esclarecimentos adicionais sobre as diversas situações reportadas e (iv) recolha de diversa documentação e informação relativa ao cumprimento dos padrões de qualidade pela CP, na prestação do serviço público de transporte de passageiros a seu cargo.

No decorrer desta ação de fiscalização, a CP referiu que a resolução da maior parte das situações que têm sido objeto de reclamação dos utentes não depende unicamente de atos de gestão da CP, mas estão relacionados com (i) a idade média do material circulante, consequência da falta de investimento dos últimos anos no setor, (ii) a falta de recursos humanos, em especial na EMEF15, (iii) os impactos da qualidade da infraestrutura gerida pela Infraestruturas de Portugal (IP) na circulação, (iv) as obras permanentes realizadas na infraestrutura e (v) a inexistência de um alinhamento mais consistente da CP com os investimentos da IP.

De acordo com a IP, e segundo os dados por si divulgados, constata-se que esta entidade assume a responsabilidade por 20% a 36% dos atrasos verificados na circulação, identificando como principais causas a realização de trabalhos na sinalização ou na via, por motivo de manutenção, reparação de deficiências ou trabalhos de modernização, avarias em mesas de comando, etc.

É de salientar que, como já antes constatado pela AMT, não se encontra ainda em vigor o contrato de serviço público entre a CP e o Estado onde se estabeleça, de forma objetiva, clara e transparente, quais as obrigações de serviço público a que a CP está obrigada, e respetiva compensação, bem como os indicadores operacionais -quantificáveis - de aferição de incumprimento, tal como é exigível pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho e do Regulamento (CE) 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007.

Na ausência de tais indicadores, não é possível, para já, aplicar sanções contratuais ou legais por incumprimento de obrigações de serviço público, dado que estas não estão fixadas nem são mensuráveis.

Já no que se refere aos direitos dos passageiros, consagrados no Regulamento (CE) n.º 1371/2007, de 23 de outubro de 2007, e no Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, em especial no que respeita às obrigações legais de informação atempada em caso de supressão temporária de serviços, de disponibilização de meios



alternativos que permitam ao passageiro completar a viagem, de efetuar o reembolso ou o pagamento de indemnizações, em determinadas condições, em caso de atrasos ou supressão de serviços, a informação apurada permite concluir pela existência de indícios de incumprimento pelo que, em processo autónomo, irá aprofundar-se a análise e investigação das situações relatadas pelos passageiros, confrontando com os dados apurados junto da CP e da IP, para efeitos de procedimento contraordenacional, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março.

Sem prejuízo de tal procedimento, a AMT emitiu, desde já, um conjunto de recomendações à CP, que se encontram na sua inteira disponibilidade, por não estarem dependentes de decisões do acionista Estado (como sejam investimento em material circulante ou na infraestrutura) e cuja implementação, no contexto do atual quadro legislativo e regulatório, poderá beneficiar os utentes dos serviços da CP. De salientar (i) a preparação e apresentação de um plano de comunicação com os passageiros, no sentido de informar, com a maior antecedência possível, as disrupções nos serviços; (ii) a preparação de um plano de formação interno aos diversos trabalhadores que têm contacto com o público, para que prestem informações esclarecidas, corretas, precisas e adequadas aos passageiros; (iii) a disponibilização de um número único de contacto, para prestação de informações sobre atrasos e supressões aos utentes, não podendo a chamada implicar custos adicionais para estes, variando apenas em função do respetivo plano tarifário; ou (iv) a instituição de mecanismos de tratamento de reclamações mais céleres e que permitam uma resposta aos reclamantes em menor tempo do que o atualmente praticado.

*3 de julho de 2019*

**Consulte também:**

[Relatório de Fiscalização à empresa CP – Comboios de Portugal, E.P.E.](#)