



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

1º Semestre de 2017

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

ÍNDICE GERAL

1.	Sumário Executivo	10
2.	Introdução	12
3.	Volume de Reclamações no 1º Semestre de 2017	19
3.1.	Reclamações do livro de reclamações e apresentadas diretamente à AMT.....	19
4.	Reclamações por Setor de Atividade – Detalhe dos Setores Subsetores.....	23
4.1.	Setor Rodoviário	23
A.	Transporte Rodoviário de Passageiros	25
B.	Aluguer de Veículos.....	28
C.	CITVs	29
D.	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	30
E.	Infraestruturas Rodoviárias	32
F.	Escolas de Condução e Entidades Formadoras	34
G.	Transporte em Veículos Ligeiros Táxis Plataformas Eletrónicas de Serviços de Transporte	35
4.2.	Setor Ferroviário.....	36
A.	Transporte Ferroviário de Passageiros.....	37
B.	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	40
C.	Infraestruturas Ferroviárias.....	42
D.	Sistemas de Transporte por Cabo	42
4.3.	Setor Fluvial.....	43
4.4.	Setor Marítimo e Portuário	45
5.	Volume Global de Reclamações no 1º Semestre por Motivos	48
5.1.	Tipologia de Motivos Reclamados – Nível Principal e Setorial	48
6.	Reclamações por Setor de Atividade – Reclamações por Motivo Secundário.....	50
6.1.	Setor Rodoviário	50
A.	Transporte Rodoviário de Passageiros	50
B.	Aluguer de Veículos.....	51

C.	CITVs	52
D.	Transporte Rodoviário de Mercadorias.....	53
E.	Infraestruturas Rodoviárias	54
F.	Escolas de Condução e Entidades Formadoras	55
G.	Transporte em Veículos Ligeiros Táxis.....	55
6.2.	Setor Ferroviário.....	56
A.	Transporte Ferroviário de Passageiros.....	56
B.	Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos	57
C.	Infraestruturas Ferroviárias.....	58
D.	Sistemas de Transporte por Cabo	59
6.3.	Setor Fluvial.....	60
A.	Transporte Fluvial de Passageiros	60
6.4.	Setor Marítimo e Portuário	61
7.	Elogios Louvores Sugestões	62
8.	Informação adicional - Reclamações Constantes das Listagens Solicitadas aos operadores	63
9.	Resultados da Atuação da AMT.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução dos Passageiros transportados por metropolitano e comboio entre 1960 e 2015	16
Gráfico 2 – Comparativo do total reclamações por semestre.....	19
Gráfico 4 – Total de reclamações no 1º semestre de 2017 por setores.....	21
Gráfico 5 – Total de reclamações no 1º semestre de 2017 por subsectores, no setor rodoviário	24
Gráfico 6 – Passageiros transportados no setor rodoviário e variação homóloga.....	25
Gráfico 7 – Lugares/Km oferecidos e coeficiente de utilização	26
Gráfico 8 – Total de reclamações no transporte rodoviário de passageiros dos 10 prestadores mais reclamados	26
Gráfico 9 – Total de reclamações no aluguer de veículos dos 6 prestadores mais reclamados.....	28
Gráfico 10 – Total de reclamações nos CITVs para os 6 prestadores mais reclamados.....	29
Gráfico 11 – Taxa de variação homóloga no transporte rodoviário de mercadorias em toneladas	31
Gráfico 12 – Total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias dos 6 prestadores mais reclamados	31
Gráfico 13 – Composição da rede rodoviária nacional em 2015()	32
Gráfico 14 – Indicadores de densidade da rede rodoviária nacional em 2015.....	33
Gráfico 15 – Total de reclamações, nas infraestruturas rodoviárias dos 5 prestadores mais reclamados	33
Gráfico 16 – Total de reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras dos 10 prestadores mais reclamados.....	35
Gráfico 17 – Total de reclamações no 1º semestre de 2017 no setor ferroviário, por subsectores.....	36
Gráfico 18 – Total de reclamações no transporte ferroviário de passageiros, por prestador	37

Gráfico 19 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga	39
Gráfico 20 – Passageiros transportados no setor ferroviário por quilómetro e variação homóloga	39
Gráfico 21 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga.....	40
Gráfico 22 – Total de reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, por prestador	41
Gráfico 23 – Total de reclamações no 1º semestre de 2017 no transporte fluvial de passageiros	43
Gráfico 24 – Total de reclamações no transporte fluvial de passageiros, por prestador	44
Gráfico 25 – Taxa de variação homóloga no transporte portuário (portos nacionais) de mercadorias em toneladas.....	46
Gráfico 26 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 1º semestre de 2017	51
Gráfico 27 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 1º semestre de 2017	52
Gráfico 28 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 1º semestre de 2017..	53
Gráfico 29 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 1º semestre de 2017.....	53
Gráfico 30 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 1º semestre de 2017	54
Gráfico 31 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 1º semestre de 2017	55
Gráfico 32 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 1º semestre de 2017	56
Gráfico 33 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 1º semestre de 2017	57

Gráfico 34 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas ferroviárias no 1º semestre de 2017	58
Gráfico 35 – Os 2 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de transporte por cabo no 1º semestre de 2017.....	59
Gráfico 36 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 1º semestre de 2017.....	60
Gráfico 37 – Peso dos 5 motivos principais das reclamações recebidas diretamente pelos operadores no 1º semestre de 2017.....	63

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Setores e subsectores considerados na análise das reclamações	14
Tabela 2 – Tabela de classificação de motivos – nível principal e breve descrição.....	18
Tabela 3 – Portos comerciais do continente.....	45
Tabela 4 – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 2º semestre de 2016 por subsector	47
Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes	48
Tabela 6 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 1º semestre de 2017 e no 2º semestre de 2016	49
Tabela 7 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 1º semestre de 2017	62
Tabela 8 – Reclamações por operador e por setor.....	65
Tabela 9 – Sugestões / Pedidos de Informação por operador e por setor	66
Tabela 10 – Louvores/elogios por operador e por setor	66

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

ACE – Agrupamento Complementar de Empresas

AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

AP's – Administrações Portuárias

CITV – Centros de Inspeção Técnica de Veículos

CP – Comboios de Portugal, E.P.E.

DGC – Direção-Geral do Consumidor

GT IEVA – Grupo de Trabalho para as Infraestruturas de Elevado Valor Acrescentado

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

INCM – Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A.

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 1º semestre de 2017, foram registadas e tratadas pela AMT 8.158 reclamações, das quais 7.519 dizem respeito a reclamações inscritas no livro de reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes e as restantes 639 foram recebidas diretamente na AMT.

O número de reclamações inscritas no livro de reclamações, bem como as recebidas diretamente na AMT apresentou um decréscimo significativo face ao 2.º semestre de 2016, de - 20,7%, equivalente a cerca de menos 2100 reclamações, o que pode dever-se a vários fatores, nomeadamente a uma possível melhoria na prestação do serviço por parte dos principais operadores e prestadores do serviço ou a eventuais dificuldades no acesso ao livro de reclamações.

Todavia, se compararmos com período homólogo de 2016, constatamos um aumento muito significativo do número de reclamações (4576 no 1º S 2016), o que pode ser explicado pelo facto de no 1º semestre de 2016 não existir, ainda, consciência plena da existência da AMT como sendo o novo regulador do setor da mobilidade e dos transportes, situação essa hoje em dia já totalmente ultrapassada.

Note-se, aliás, que o Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que estabeleceu a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações foi recentemente alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, o qual veio confirmar a AMT como sendo a entidade reguladora setorial competente para a receção das folhas do livro de reclamações e respetivas respostas quanto a todas as entidades que operam nos setores da mobilidade e dos transportes.

As cinco empresas que apresentaram, este semestre, uma maior descida do número de reclamações, relativamente ao semestre anterior, foram: (i) CP com menos 703 reclamações; (ii) Metropolitano de Lisboa com menos 569; (iii) Transtejo com menos 323; (iv) TST com menos 238 e (v) RNE com menos 129 reclamações.

Quanto aos motivos secundários que motivaram estas descidas na maioria dos prestadores, podemos referir, a título meramente exemplificativo, a crítica à conduta de fiscais e de colaboradores, designadamente no atendimento ao público, as questões relacionadas com títulos de transporte e com o incumprimento dos horários do transporte

Analisando as reclamações no 1º semestre, por setor de atividade, conclui-se, tal como nos semestres anteriores, que os setores rodoviário e ferroviário representam a maioria das reclamações, com 88,5% do total das mesmas, com percentagens de 47,1% e 41,4%,

respetivamente. O transporte de passageiros nos setores rodoviário, ferroviário e fluvial é, naturalmente, o subsetor mais reclamado.

As cinco empresas que apresentam o maior número de reclamações no 1º semestre de 2017 são (i) a CP com 1642 reclamações, seguida do (ii) Metropolitano de Lisboa com 1306, (iii) a RNE com 424, (iv) a Carris com 371 e a (v) a Transtejo com 368.

Se atendermos à tipologia de motivos objeto de reclamações – considerando o universo de 17 motivos tipificados pela Direção-Geral do Consumidor (DGC) – constata-se serem três os motivos principais mais reclamados, representando, aproximadamente, 63% do total das reclamações ⁽¹⁾:

- i) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento ⁽²⁾;
- (ii) Preços | Pagamento | Bilheteiras ⁽²⁾; e
- (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico ⁽²⁾.

Ainda no 1º semestre de 2017, e à semelhança do que já tinha acontecido no 2.º semestre de 2016, foi dada a conhecer à AMT informação relativa a reclamações recebidas (fora do livro de reclamações) diretamente pelos operadores de transporte de passageiros ⁽³⁾, no total de cerca de 20.335 (-7,7% face ao semestre anterior).

Com o tratamento e gestão das reclamações a AMT está a adquirir e a desenvolver maiores e melhores conhecimentos sobre o utilizador e suas dificuldades, o que irá permitir potenciar - através das diferentes formas de atuação que o regulador tem ao seu dispor - um melhor serviço por parte dos diversos operadores e prestadores.

⁽¹⁾ No 2.º semestre de 2016, os motivos principais mais evocados pelos utentes foram os mesmos

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

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

2. INTRODUÇÃO

Tal como já sucedeu nos dois semestres do ano de 2016, vem a AMT apresentar o seu Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes, desta vez relativo ao 1º semestre de 2017, dando cumprimento à obrigação estabelecida no artigo 38º, nº 4 dos Estatutos da AMT, 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.

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 jurisdição, para poder ser atuante e eficaz na promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes.

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.

Todas as reclamações são objeto de tratamento, mas 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 diversos 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 janeiro e 31 de junho de 2017, o que, como é sabido, não é coincidente com a data em que o utente efetua a reclamação ⁽⁴⁾;
- (ii) Tais dados reportam-se a todas as reclamações que foram dadas a conhecer à AMT⁽⁵⁾, quer as apresentadas diretamente a esta autoridade pelos diversos reclamantes ou indiretamente, porque encaminhadas através de outras entidades públicas ou privadas (como é o caso de serviços ministeriais, serviços do Provedor de Justiça, Áreas Metropolitanas e outras autoridades de transportes, v.g. municípios, Direção-Geral do Consumidor ou associações de defesa do consumidor) quer as apresentadas no livro de reclamações dos prestadores e operadores de serviços;
- (iii) As reclamações respeitam, fundamentalmente, a serviços ou infraestruturas dos setores rodoviário, ferroviário e fluvial, sendo residuais ou inexistentes as relativas aos demais setores regulados, nomeadamente marítimo e portuário;
- (iv) Do ponto 8. 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 subsectores, conforme consta infra da Tabela 1.

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

⁽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.

⁽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.

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 Eléctricos Urbanos	
Sistemas de Transporte por Cabo		
Setor Fluvial	Transporte Fluvial	Passageiros
		Mercadorias
Setor Marítimo e Portuário	Armadores e Gestores de Navios	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:

- 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⁾.

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

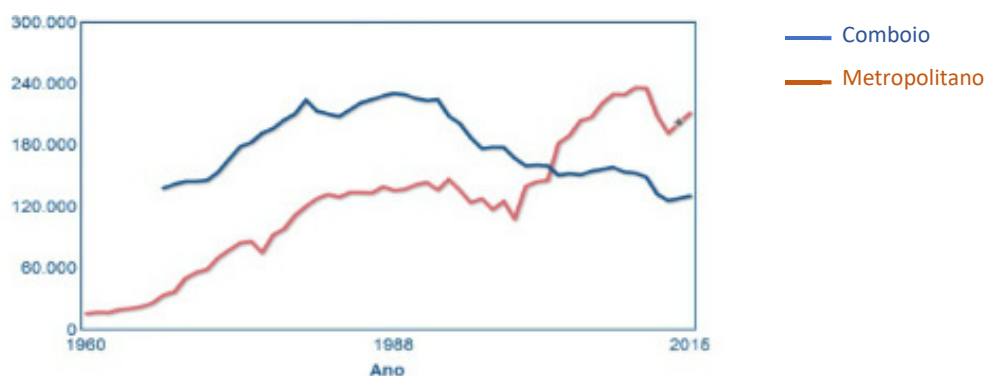


Gráfico 1 – Evolução dos Passageiros transportados por metropolitano e comboio entre 1960 e 2015

[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 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 foi impossível identificar a empresa ou

modo de transporte em causa, por a reclamação respeitar a serviços comuns (vg 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 Consumidor⁸, de um modo harmonizado, e aplicáveis a todos os setores de atividade;
- ii) Motivos secundários ou sectoriais – 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 Nível Principal	Descrição
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
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	Incumprimentos contratuais nomeadamente não realização do serviço de transporte programado, incumprimento de horários,

⁽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 das entidades sujeitas à sua jurisdição.

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

Designação do Motivo Nível Principal	Descrição
com o contrato Incumprimento	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
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

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

3. VOLUME DE RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2017

No 1º semestre de 2017⁽¹¹⁾, a AMT recebeu um total de 8.158 reclamações que incluem:

- (i) as reclamações dos utentes inscritas no livro de reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços; e
- (ii) as apresentadas pelos utentes diretamente à AMT, ou para aqui reencaminhadas através de outras 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 1º semestre de 2017 com o semestre anterior constatamos um decréscimo muito significativo de - 2131 reclamações (cf. Gráfico 2).

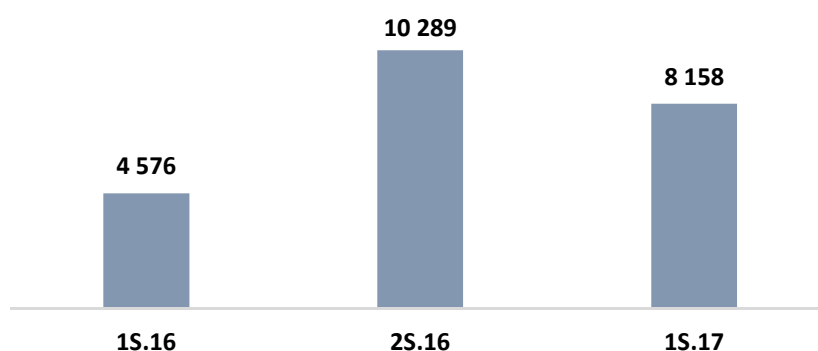


Gráfico 2 – Comparativo do total reclamações por semestre

[Unidade: número de reclamações]

Analisando as reclamações, numa ótica de média diária, verifica-se que no 1º semestre de 2017, foram registadas cerca de 45 reclamações por dia de calendário, enquanto que, no 2.º semestre de 2016, esse número foi de 56 (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.

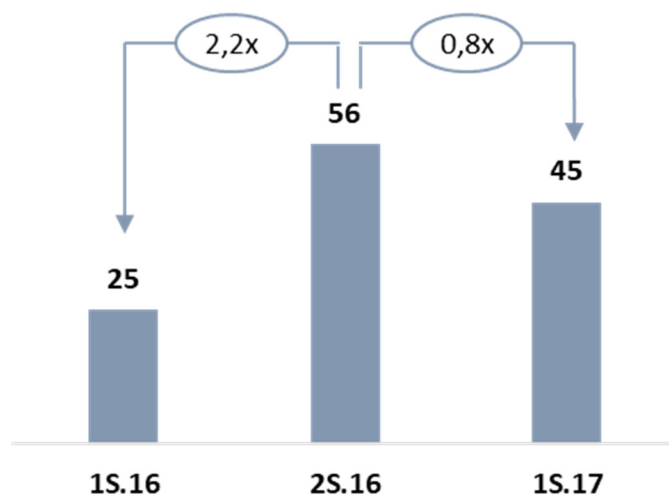


Gráfico 3 – Reclamações por dia e por semestre

[Unidade: número de reclamações]

As cinco empresas que apresentaram, este semestre, uma maior descida do número de reclamações, relativamente ao semestre anterior, foram as seguintes: (i) CP com menos 703 reclamações; (ii) Metropolitano de Lisboa com menos 569; (iii) Transtejo com 323; (iv) TST com menos 238 e (v) RNE com menos 129 reclamações.

Quanto aos motivos secundários que motivaram estas descidas e a título exemplificativo, temos, no caso na CP, a crítica à conduta de fiscais e de colaboradores, designadamente no atendimento ao público, com menos 262 reclamações e as questões relacionadas com títulos de transporte, com menos 196 reclamações. Em contrapartida, o incumprimento de horários de transporte apresentou, neste operador, um aumento de 50 reclamações.

No caso do Metro Lisboa, os motivos que apresentaram maiores descidas prendem-se com a crítica à conduta de fiscais e de colaboradores, com menos 149 reclamações, o incumprimento de horário do transporte, com menos 142 reclamações e as questões relativas a títulos de transporte, com menos 93 reclamações.

Quanto à Transtejo, há que destacar, com maiores descidas, o cancelamento de serviço, com menos 152 reclamações, a crítica à conduta de fiscais e de colaboradores, com menos 86 e o incumprimento de horários com menos 67.

A TST também apresentou uma descida significativa nas reclamações relativas a cancelamento do serviço, com menos 117, na crítica à conduta de motoristas e outros colaboradores, com menos 52 e no incumprimento do horário de transporte, com menos 46 reclamações.

Finalmente no caso da RNE, destacam-se, como motivos cujas reclamações mais diminuíram, o incumprimento de paragem, com menos 36, o cancelamento do serviço, com menos 28 e o incumprimento de horário do transporte, com menos 24.

No que respeita ao total de reclamações no 1º semestre por setor de atividade, veja-se o Gráfico 4 infra.

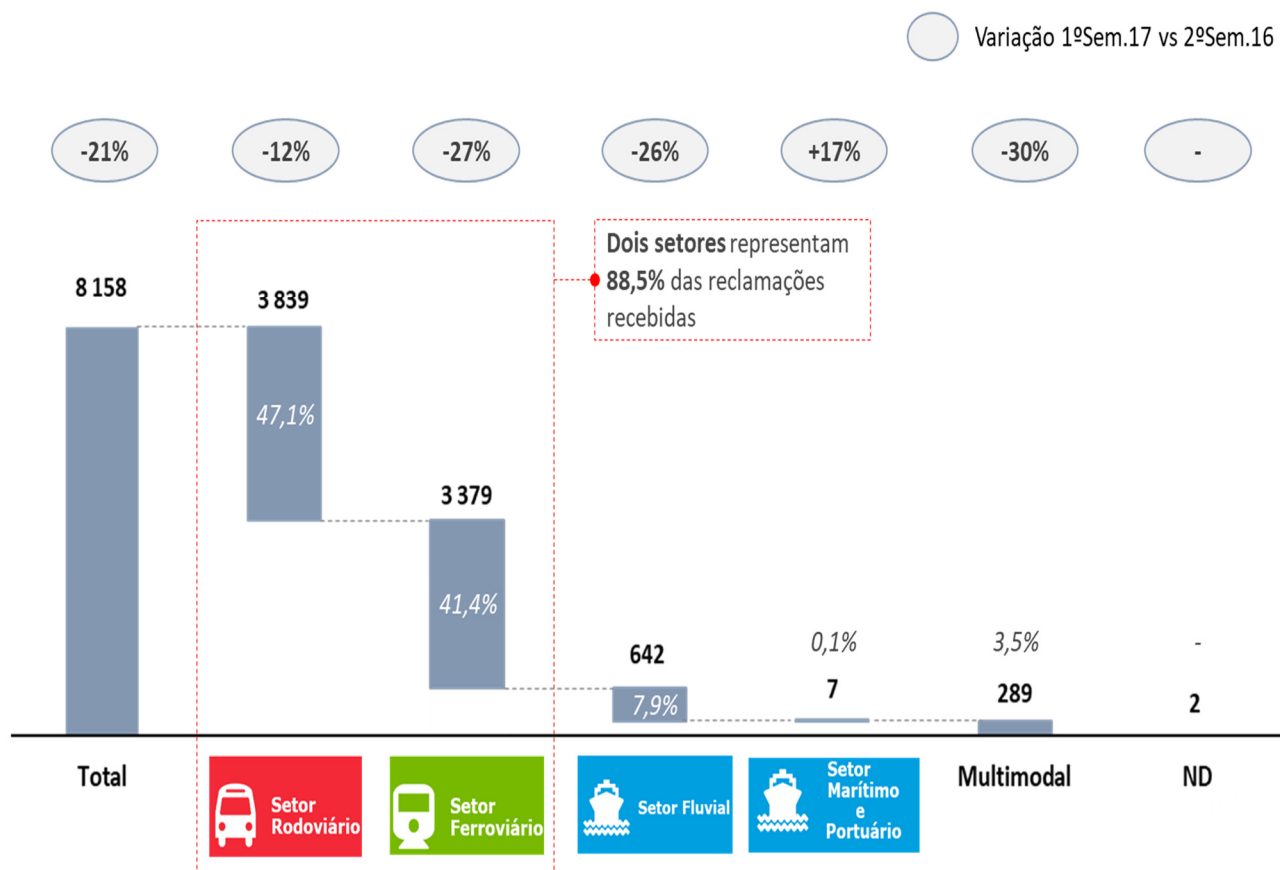


Gráfico 4 – Total de reclamações no 1º semestre de 2017 por setores

[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no 1ºS 2017]

Como se pode constatar, os setores rodoviário e ferroviário representam 88,5% do total das reclamações do 1º semestre, com percentagens de 47,1% e 41,4%, 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.

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.

Analisando as reclamações no 1º semestre, por setor de atividade, conclui-se, tal como nos semestres anteriores, que os setores rodoviário e ferroviário representam a grande fatia das reclamações, com 88,5% do total das mesmas, com percentagens de 47,1% e 41,4%, respetivamente. O transporte de passageiros nos setores rodoviário, ferroviário e fluvial é, naturalmente, o subsector mais reclamado.

As cinco empresas que apresentam o maior número de reclamações no 1º semestre de 2017 são (i) a CP com 1642 reclamações, seguida do (ii) Metropolitano de Lisboa com 1306, (iii) a RNE com 424, (iv) a Carris com 371 e a (v) a Transtejo com 368.

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 do 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 em regime concorrencial aberto, no mercado.

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.

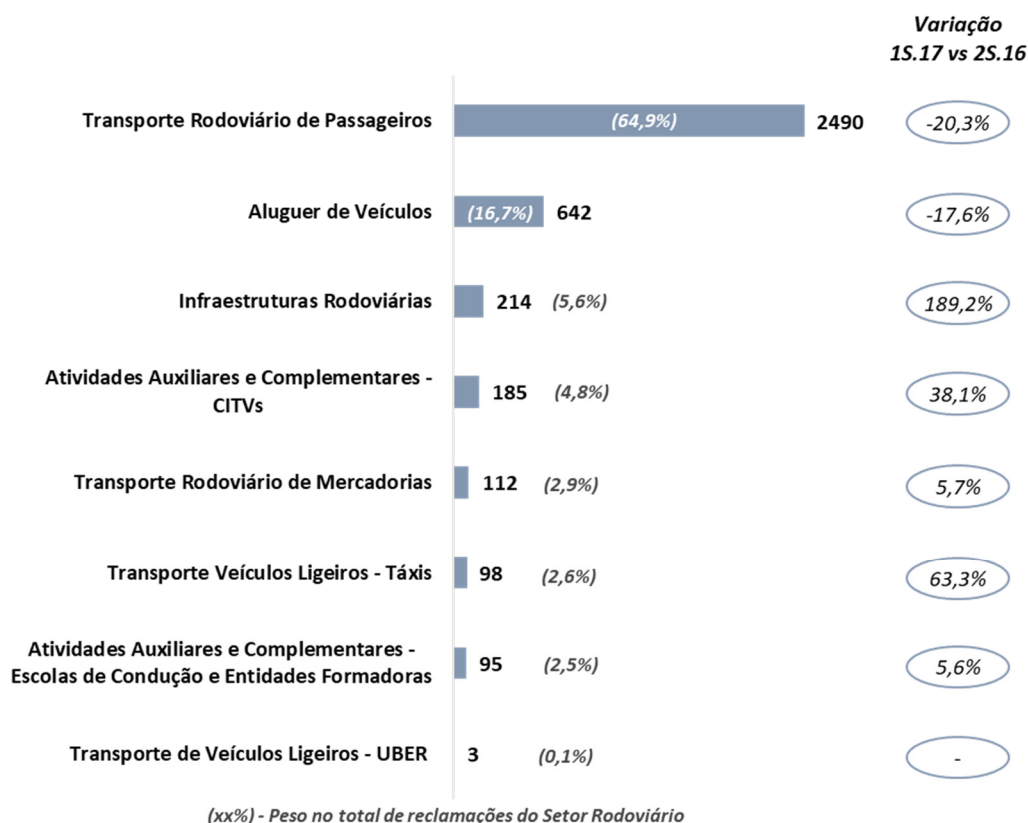


Gráfico 5 – Total de reclamações no 1º semestre de 2017 por subsetores, no setor rodoviário

[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 82% das reclamações dizem respeito ao transporte rodoviário de passageiros e aluguer de veículos. No total das reclamações, estes dois subsectores representam aproximadamente 38% do total das reclamações do 1º semestre de 2017.

Comparando com o 2.º semestre de 2016, constata-se uma subida muito significativa nas reclamações do subsector das infraestruturas rodoviárias (+189,2%, traduzindo-se em mais 140 reclamações recebidas face ao 2ºS.2016). De destacar, também, o aumento de reclamações relacionadas com o subsector das atividades auxiliares e complementares – CITVs (+38,1%, traduzindo-se em 51 reclamações) e com o transporte de veículos ligeiros/táxis (+38 reclamações no 1ºS 2017 versus o 2ºS 2016).

De salientar que o transporte rodoviário de passageiros, que no 2.º semestre de 2016 tinha apresentado um aumento muito significativo, este semestre registou uma queda, de - 20,3%.

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%. Mas em 2015⁽¹³⁾, de acordo com os dados constantes do questionário levado a cabo pelo INE, o Inquérito ao Transporte Rodoviário de Passageiros (ITRP) foram utilizados por 497,6 milhões de passageiros.

Uma vez que o ITRP, passou a abranger também as Câmaras Municipais do Continente, os dados de 2015, não permitem uma comparação direta com os dados dos anos anteriores, pelo que a subida verificada no último ano poderá não ser efetiva. ⁽¹⁴⁾.

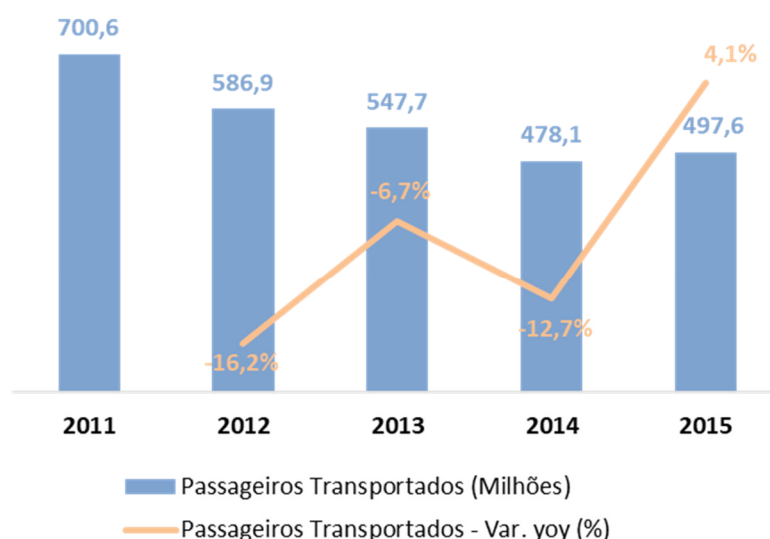


Gráfico 6 – Passageiros transportados no setor rodoviário e variação homóloga

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

O número de passageiros transportados por quilómetro foi, em 2015, de 6,0 mil milhões, +7,5% yoy. Relativamente aos lugares-quilómetro oferecidos em 2015 rondaram os 24,2 mil milhões sendo, contudo, o coeficiente de utilização de apenas 25,0% (+1,9 p.p. yoy) ⁽¹⁵⁾ (cf. Gráfico 7).

⁽¹³⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2015 – Edição 2016 – 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.

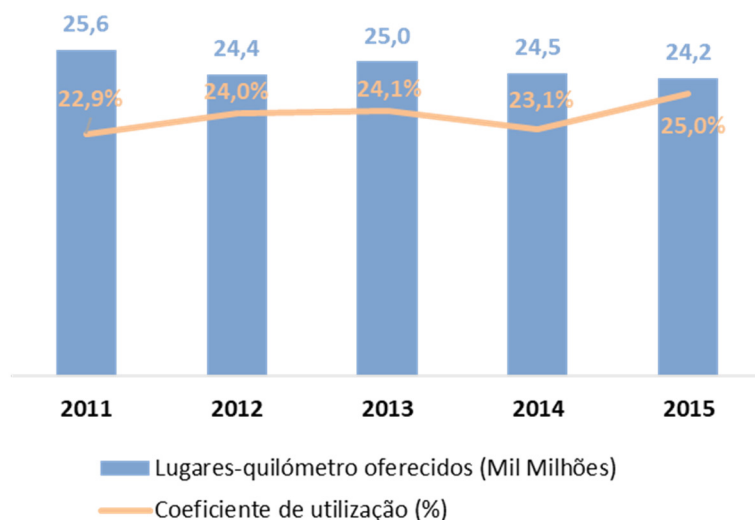
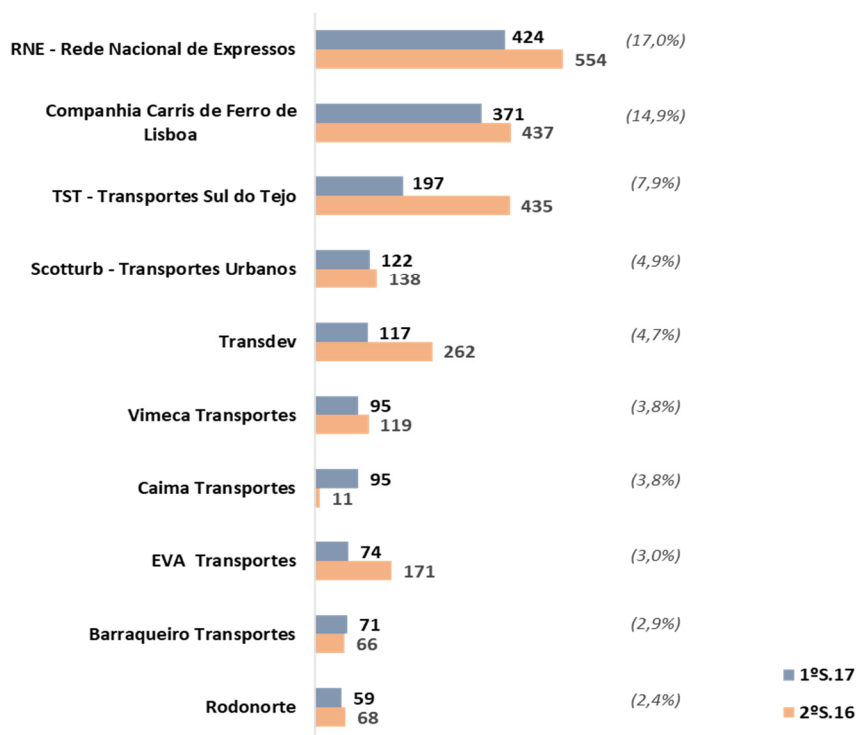


Gráfico 7 – Lugares/Km oferecidos e coeficiente de utilização

[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 1ºS 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 65% 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 17,0% das reclamações dos transportes rodoviários de passageiros, mas que apresenta um decréscimo significativo do número de reclamações face ao 2.º semestre de 2016 (menos 130 reclamações, o que representa -23,5%);
- Companhia de Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 14,9% das reclamações dos transportes rodoviário de passageiros, que também registou um decréscimo no número de reclamações face ao 2.º semestre de 2016 (menos 66 reclamações, representando -15,1%). Analisando as reclamações por milhão de passageiros transportados, obtemos um valor de 6 reclamações/milhão de passageiros transportados⁽¹⁶⁾ (considerando os dados públicos disponíveis); e
- TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. com 7,9% das reclamações dos transportes rodoviários de passageiros. A TST apresentou, face ao semestre anterior um decréscimo no número de reclamações muito significativo (menos 238 reclamações, representando -54,7% no 1ºS 2017 versus o 2ºS 2016).

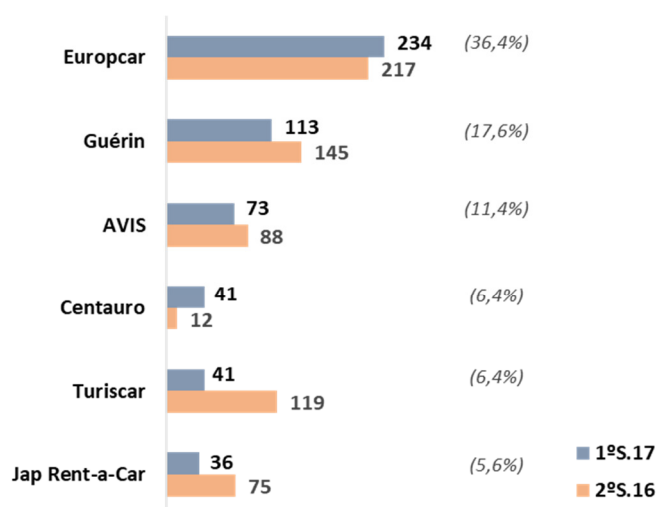
De referir, ainda, que as reclamações dos dez prestadores mais reclamados representam cerca de 20% do total das reclamações recebidas no 1º semestre de 2017.

A Transdev, que se encontra colocada em 5º lugar das empresas mais reclamadas, apresenta também uma descida muito significativa do número de reclamações, face ao 2.º semestre de 2016, com menos 145 reclamações, o que corresponde a uma variação de - 55,3%.

Esta descida pode ser explicada pelo facto de, sempre que foi possível, ter sido corrigida a identificação - e consequente alocação da responsabilidade pela reclamação - feita por alguns reclamantes que indicaram a Transdev como entidade reclamada quando, após análise da situação, se constatou que a empresa visada, sendo embora do Grupo Transdev, era uma entidade juridicamente autónoma.

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.

B. ALUGUER DE VEÍCULOS



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Aluguer de Veículos, no 1ºS 2017

Gráfico 9 – Total de reclamações no aluguer de veículos dos 6 prestadores mais reclamados

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

No subsetor de aluguer de veículos (atividade de aluguer de automóveis ligeiros sem condutor em regime de curta duração), os seis prestadores mais reclamados representam cerca de 84% das reclamações deste subsetor.

Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, concluímos que as reclamações destas cinco empresas de aluguer de veículos já têm um peso significativo, representando 22% do total daquele setor, com +6,6 p.p. face ao semestre anterior.

Da análise do Gráfico 9 conclui-se existir uma redução generalizada no número de reclamações no 1º semestre de 2017, face ao semestre anterior, com exceção de dois prestadores: (i) a Europcar, que manteve a tendência de aumento, com +7,8% e que represente cerca de 36% das reclamações deste subsetor⁽¹⁷⁾ e a Centauro, que mais que triplicou o número de reclamações relativamente ao semestre anterior. De referir que a Centauro, no 2º semestre de 2016, não se encontrava sequer entre os cinco prestadores mais reclamados, passando, todavia, no 1º semestre, a ocupar o terceiro lugar dos prestadores mais reclamados do subsetor de aluguer de veículos.

⁽¹⁷⁾ Versus 28% no 2ºS 2016 e 19% no 1ºS 2016

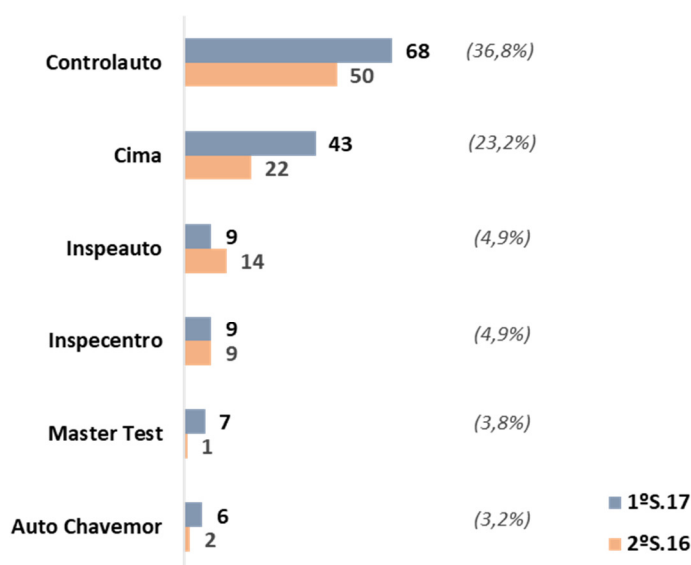
A Turiscar, que já no 2º semestre de 2016 tinha apresentado uma queda nas reclamações, manteve essa tendência, registando menos 78 reclamações, o que representa -65,5%.

C. CITVs

A atividade de inspeção técnica de veículos engloba não só às inspeções técnicas periódicas, mas também a 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 seis entidades identificadas representam cerca de 77% do total de reclamações do subsetor CITVs.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - CITVs, no 1ºS 2017

Gráfico 10 – Total de reclamações nos CITVs para os 6 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 5,7% 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 2.º semestre de 2016 para o 1º semestre de 2017, há a destacar o aumento registado na Controlauto de 36,0% no número de reclamações, pelo segundo semestre consecutivo, e a redução da Inspeauto, de 35,7%. A CIMA, que no semestre passado tinha apresentado uma redução nas reclamações de -8%, neste 1º semestre de 2017 registou um aumento de mais 21 reclamações, o que, em termos percentuais é significativo, pois traduz-se em +95,5%.

A Master Test e a Auto Chavemor, que no semestre passado não apareciam nas mais reclamadas, surgem agora com 7 e 6 reclamações, respetivamente. A Inspecentro mantém o número de reclamações estável (9 reclamações, igual ao semestre anterior).

D. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS

No que respeita às mercadorias transportadas por via rodoviária, registou-se, no quarto trimestre de 2016, uma variação em termos de tonelagem movimentada de -3,2%.

Esta redução é reflexo da evolução da componente nacional, que tem mantido uma tendência de queda, não sendo o crescimento do transporte internacional suficiente para inverter esta tendência⁽¹⁸⁾ (cf. Gráfico 11, infra).

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 Eur 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.

⁽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.

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

⁽²⁰⁾ Os dados relativos ao 3T16 foram revistos; os dados relativos ao 4T15 foram reponderados.

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

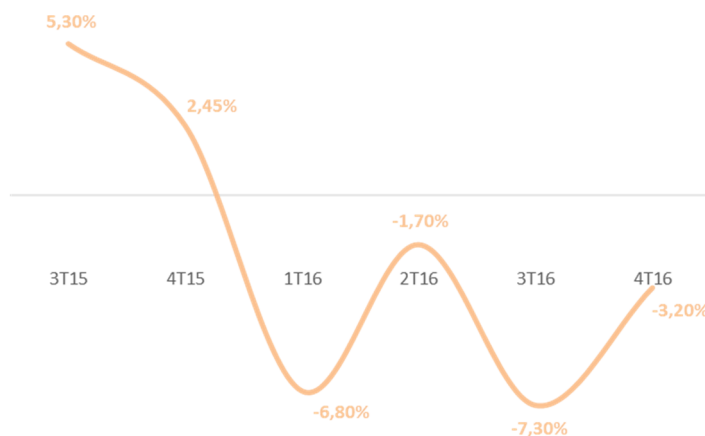
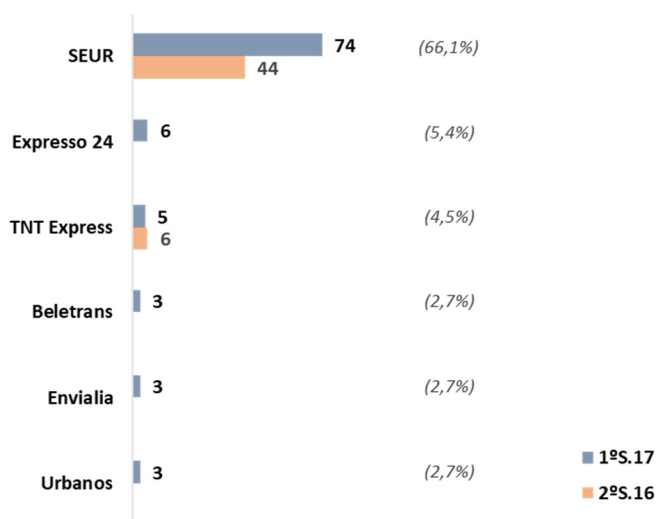


Gráfico 11 – Taxa de variação homóloga no transporte rodoviário de mercadorias em toneladas

[Unidade: percentagem]

Apesar da tendência de queda do transporte rodoviário de mercadorias em toneladas, este continua a ser um subsector muito relevante para o desenvolvimento da economia portuguesa.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de Transporte Rodoviário de Mercadorias, no 1ºS 2017

Gráfico 12 – Total de reclamações no transporte rodoviário de mercadorias dos 6 prestadores mais reclamados

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

Os seis maiores prestadores no subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias identificados no Gráfico 12 representam cerca de 84% do total das reclamações deste subsetor. Quando confrontados estes dados com o total das reclamações do setor rodoviário, constata-se que têm um peso muito pouco expressivo, aproximadamente 4%.

O total de reclamações do subsetor do Transporte Rodoviário de Mercadorias ganhou expressão no 1º semestre de 2017.

De destacar que a SEUR apresenta uma subida significativa em termos do número de reclamações, +68,2%, o que corresponde a mais 30 reclamações face ao 2.º semestre de 2016. A TNT Express manteve-se relativamente inalterada em termos de número de reclamações (apenas menos 1).

As restantes empresas identificadas no Gráfico 12, no semestre anterior não tinham qualquer registo de reclamações.

E. INFRAESTRUTURAS RODOVIÁRIAS

A rede rodoviária nacional tem-se mantido inalterada desde finais de 2013, registando em dezembro de 2015 uma extensão de 14.310 quilómetros ⁽²¹⁾ sendo a sua composição a que consta do gráfico abaixo.

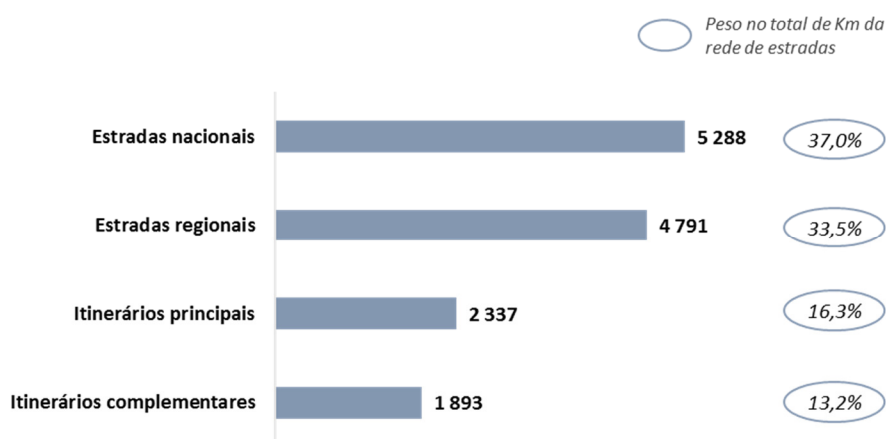


Gráfico 13 – Composição da rede rodoviária nacional em 2015⁽²²⁾

[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

⁽²¹⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2015 – Edição 2016 – INE – ISSN 0377-2292.

⁽²²⁾ Inclui autoestradas que poderão ser IP ou IC

⁽²³⁾ Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2015 – Edição 2016 – INE – ISSN 0377-2292.

como sendo as localidades que apresentam uma maior densidade da rede rodoviária.

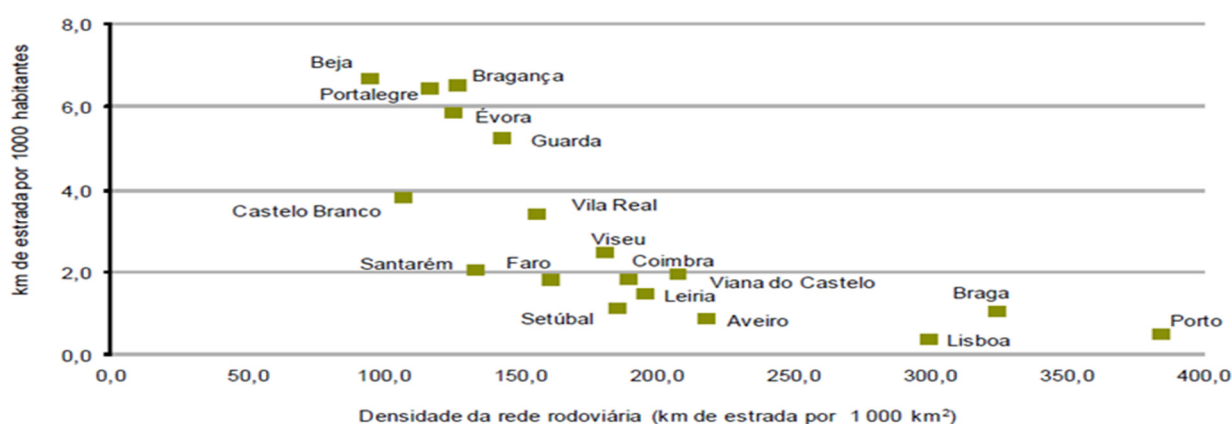
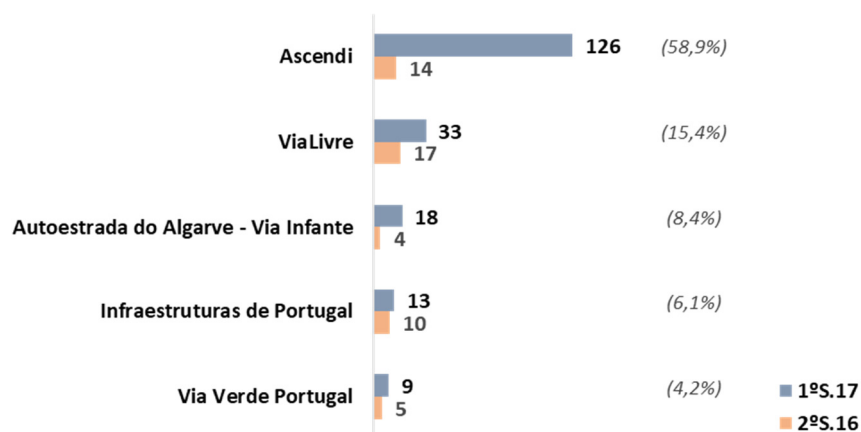


Gráfico 14 – Indicadores de densidade da rede rodoviária nacional em 2015

Quanto às reclamações deste subsetor no 1º semestre de 2017, veja-se o gráfico abaixo onde se pode constatar que, face ao 2.º semestre de 2016, as reclamações praticamente triplicaram, com um acréscimo de mais 140 reclamações.

Os cinco prestadores mais reclamados representam cerca de 93% 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 ganhou relevância, tendo passado de aproximadamente 2% para 8% atualmente (+6 p.p).



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor das Infraestruturas Rodoviárias, no 1ºS 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 1º semestre de 2017, o Grupo Ascendi foi a entidade que verificou um maior aumento do número de reclamações, tendo registado um aumento muito significativo face ao 2.º semestre de 2016, mais 112 reclamações. Só esta entidade representa praticamente 60% das reclamações do subsetor.

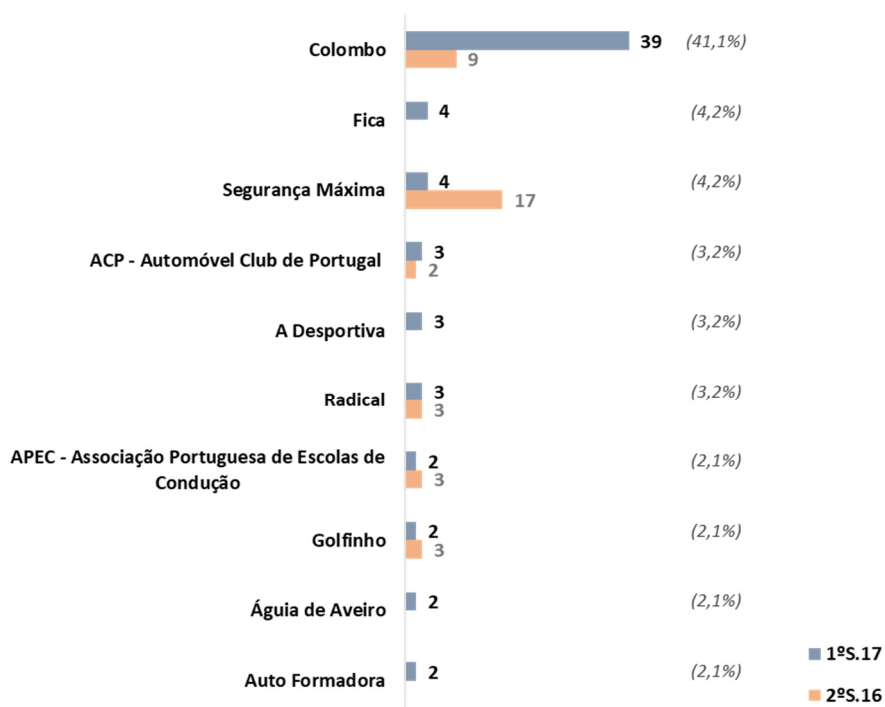
F. ESCOLAS DE CONDUÇÃO E ENTIDADES FORMADORAS

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 dez maiores prestadores no subsetor Escolas de Condução e Entidades Formadoras representam cerca de 67% 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 3%).

O total de reclamações relacionadas com este subsetor cresceu 6% no 1º semestre de 2017 face ao 2.º semestre de 2016, não obstante haver registo de algumas escolas de condução com uma redução do número de reclamações.

A este propósito, veja-se a informação constante do Gráfico 16, infra, onde se comparam as reclamações rececionadas no primeiro semestre de 2017 com as do segundo semestre de 2016, relativamente aos dez prestadores mais reclamados.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras, no 1ºS 2017

Gráfico 16 – Total de reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras dos 10 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 significativo do número de reclamações recebidas diretamente pela AMT, tendo este subsetor registado no 1º semestre de 2017 um total de 101 reclamações (versus 60 recebidas no 2º semestre de 2016), o que representa um peso ainda pouco significativo no total do setor rodoviário (aproximadamente 4%).

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.

Relativamente à Uber, registaram-se, pela primeira vez neste semestre, 3 reclamações.



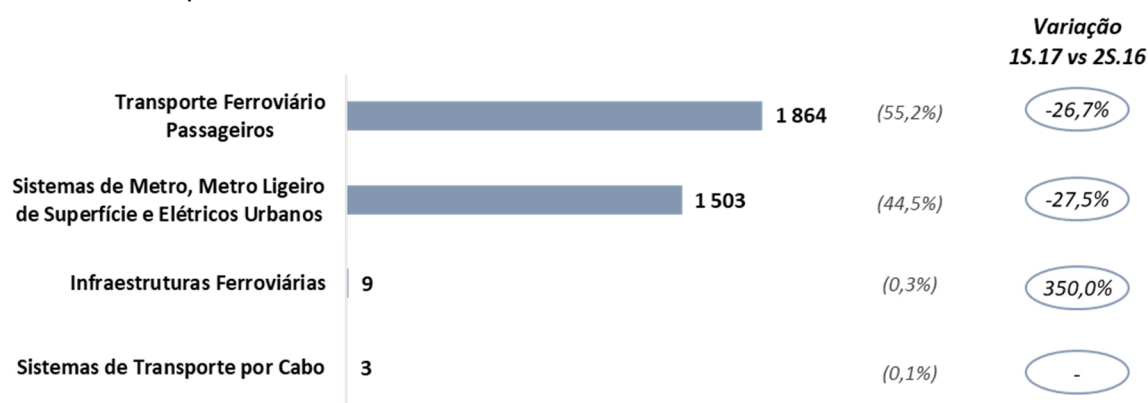
4.2. SETOR FERROVIÁRIO

O setor ferroviário abarca 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 dezembro de 2015, a rede ferroviária nacional estendia-se por 3.620,8 km (igual à observada em 2014), sendo que cerca de 2/3 desta estava eletrificada.

O parque ferroviário nacional era composto por 363 veículos de tração (dos quais correspondendo a automotoras elétricas). Em termos de material de transporte este totalizou 3.283 vagões de mercadorias e 995 veículos para transporte de passageiros. ⁽²⁴⁾

A distribuição das reclamações do 1º semestre de 2017 nos diversos subsectores do setor ferroviário é a que consta do Gráfico 17 infra.

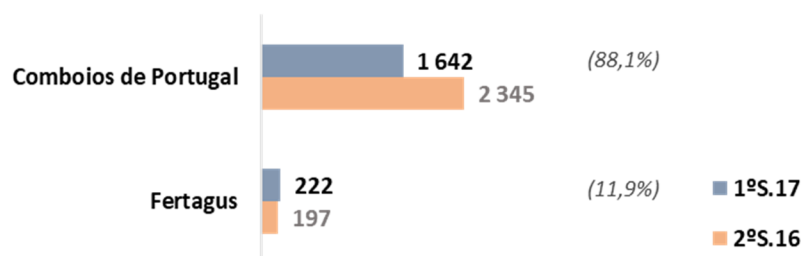


(xx%) - Peso no total de reclamações do setor Ferroviário, no 1ºS 2017

Gráfico 17 – Total de reclamações no 1º 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, 2015 – Edição 2016; ISSN 0377-2292; INE.

A. TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Ferroviário de Passageiros, no 1ºS 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 Comboios de Portugal (CP) apresenta, naturalmente ⁽²⁵⁾, o maior número de reclamações, com cerca de 88%, tendo, todavia, registado um decréscimo muito acentuado no 1º semestre de 2017, com menos 703 reclamações face ao 2º semestre de 2016. A CP tem um peso considerável no universo de reclamações, representando cerca de 20% do total.

Tal como referido pela CP ⁽²⁶⁾, apenas 12% 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 (43%) e outros (como por exemplo cartas, 1%).

Os valores apresentados no Gráfico 17 correspondem apenas a estes 12%, incluindo também algumas reclamações que possam ter chegado diretamente à AMT.

De referir que a Internet tem vindo a ganhar um peso significativo como meio de reclamação, apresentando um crescimento de 22%, quando comparado com o período homólogo do ano anterior.

⁽²⁵⁾ A CP transportou em 2016 cerca de 115 milhões de passageiros (dados da empresa),

⁽²⁶⁾ Relatório Síntese Reclamações – 1º Semestre de 2017 - julho de 2017.

Os clientes de longo curso são os que mais utilizam este meio para reclamar. Já o livro de reclamações é mais utilizado pelos clientes dos meios urbanos.

A Fertagus, comparativamente com o 2º semestre de 2016, manteve a tendência de queda no total das reclamações do subsetor (de 23% no 1ºS 2016 para 8% no 2ºS.2016 e 7% no 1ºS 2017).

Em termos de evolução do número de reclamações, estas registaram um aumento de 12,7%, mais 25 reclamações face ao semestre anterior.

De salientar que, em algumas reclamações do livro de reclamações e naquelas que chegam diretamente à AMT, 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 reclamações e as relacionadas com parques de estacionamento são desconsideradas, uma vez que estão fora do âmbito da tutela da AMT, não constando, portando deste relatório.

Note-se, também, que tanto na CP como na Fertagus estão consideradas algumas reclamações que podem dizer respeito ao gestor da infraestrutura (Infraestruturas de Portugal, S.A.), mas que foram inscritas pelos utentes nos respetivos livros de reclamações daquelas empresas ⁽²⁸⁾.

No que diz respeito ao número de reclamações por milhão de passageiros transportados, de acordo a análise semestral da CP ⁽²⁹⁾, no 1º semestre de 2017, este valor era de 166 reclamações/milhão de passageiros transportados tendo diminuído 6% yoy ⁽³⁰⁾.

Já na Fertagus, considerando os dados de 2016, este valor é de 23 reclamações/milhão de passageiros transportados ⁽³¹⁾.

De acordo com dados estatísticos do INE ⁽³²⁾, o número de passageiros transportados no setor

⁽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 a 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: Informação disponibilizada pela empresa para 2016, assumindo apenas metade dos passageiros transportados no ano (apenas um semestre)

⁽³²⁾ Destaque de 11 de abril de 2017 - Atividade dos Transportes – 4º trimestre de 2016 – INE.

ferroviário apresentou, em 2016, 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.

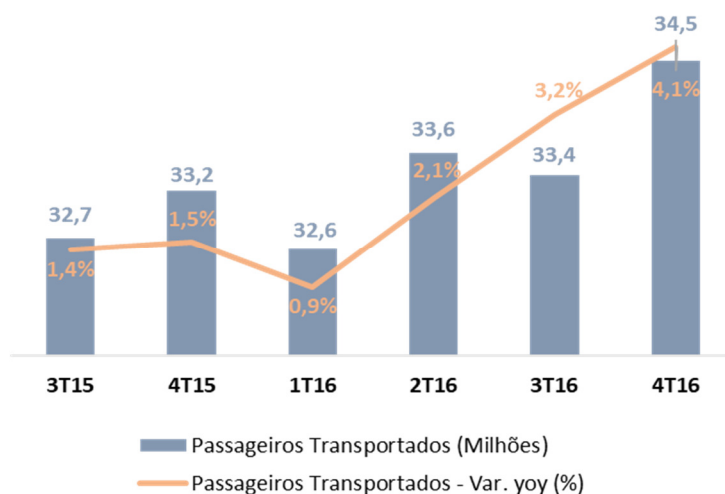


Gráfico 19 – Passageiros transportados no setor ferroviário e variação homóloga
[Unidade: milhões de passageiros transportados e percentagem de variação homóloga]

A mesma tendência verifica-se quando se analisa o indicador passageiros por quilómetro. No quarto trimestre de 2016 (último trimestre para que existe informação pública) registou-se um aumento de 5,5% face ao período homólogo, sendo de 1.035 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.

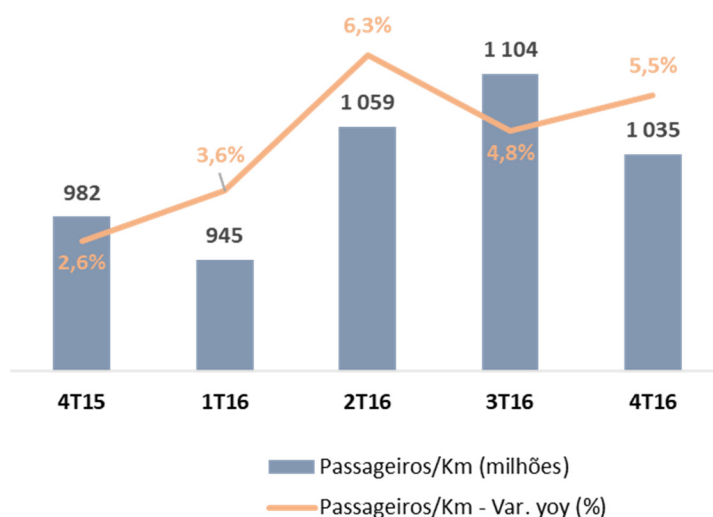


Gráfico 20 – Passageiros transportados no setor ferroviário por quilómetro e variação homóloga
[Unidade: milhões de passageiros transportados/quilómetro e percentagem de variação homóloga]

⁽³³⁾ Dados revistos para os trimestres anteriores

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 de Lisboa, Porto e metropolitano do sul do Tejo tem vindo a apresentar um aumento todos os trimestres, comparativamente com o período homólogo (cf. Gráfico 21).

O Metropolitano de Lisboa transportou, por trimestre, uma média ⁽³⁵⁾ de 37,4 milhões de passageiros, com uma taxa de utilização média trimestral de cerca de 24,4%.

Já no Metro do Porto o número médio de passageiros transportados por trimestre foi de 14,6 milhões, registando crescimentos inferiores aos do metro o de Lisboa, e com uma taxa de utilização média trimestral de cerca de 18,8%.

No Metro Sul do Tejo, o número médio de passageiros transportados por trimestre foi de 2,8 milhões, com um crescimento médio trimestral de 5,5%.

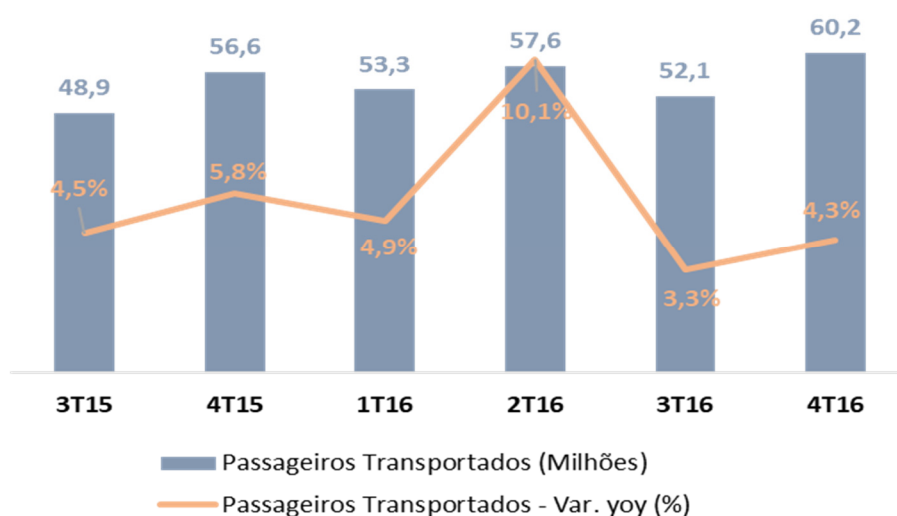
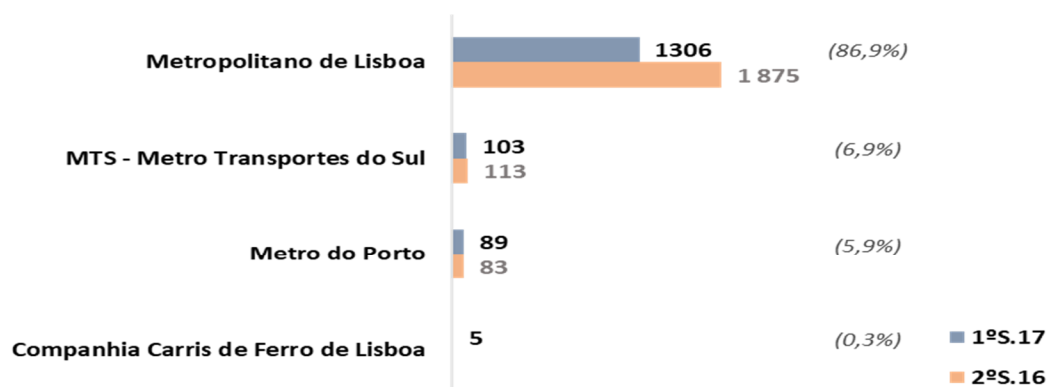


Gráfico 21 – Passageiros transportados nos metropolitanos em Lisboa, Porto e sul do Tejo e variação homóloga

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

⁽³⁴⁾ Destaque de 11 de abril de 2017 - Atividade dos Transportes – 4º trimestre de 2016 – INE

⁽³⁵⁾ Média realizada com dados entre 3T15 e 4T16.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Sistemas de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos, no 1ºS 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, 1503 reclamações no 1º semestre de 2017. Este número, apesar de elevado, está, contudo, significativamente abaixo do registado no semestre anterior, -27% correspondendo a cerca de menos 568 reclamações.

O Metropolitano de Lisboa é a empresa com maior número de reclamações, representando 86,9% das reclamações deste subsetor. Contudo, esta entidade registou uma redução significativa no número de reclamações no 1º semestre de 2017 com menos 569.

Em termos do total de reclamações, o Metropolitano de Lisboa, E.P.E. representa aproximadamente 16%.

Se considerarmos o número de reclamações por milhão de passageiros transportados ⁽³⁶⁾, utilizando a informação disponível, verifica-se que em 2016 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 1º semestre de 2017 registaram-se 9 reclamações relacionadas com o subsetor das infraestruturas ferroviárias, alocadas à IP – Infraestruturas de Portugal. De referir que no semestre passado não houve qualquer registo de reclamações neste subsetor.

Quando analisado o peso destas reclamações no Setor Ferroviário verifica-se que estas têm um peso muito pouco significativo, apenas 0,3%.

D. SISTEMAS DE TRANSPORTE POR CABO

Neste subsetor registaram-se, pela primeira vez, 3 reclamações, todas elas relacionadas com a empresa Transportes por Cabo e Concessões.

No total das reclamações do Setor Ferroviário, estas reclamações têm um peso pouco expressivo de 0,1%.



4.3. SETOR FLUVIAL

No quarto trimestre de 2016, de acordo com os últimos dados públicos disponíveis ⁽³⁷⁾ usaram o transporte fluvial cerca de 4,4 milhões de passageiros.

O rio Tejo apresenta-se como sendo a principal travessia, tendo registado, no quarto trimestre de 2016, um volume de 4,1 milhões de passageiros, o que corresponde a 94,5% 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 ⁽³⁸⁾.

No ano de 2016 verificou-se um aumento de 3,3% no número de passageiros movimentados no rio Tejo (16,1 milhões), na Ria Formosa (+17,3%) e a Ria de Aveiro (+7,0%), estimando-se que a tendência se mantenha no 1º semestre de 2017, ou pelo menos estabilize.

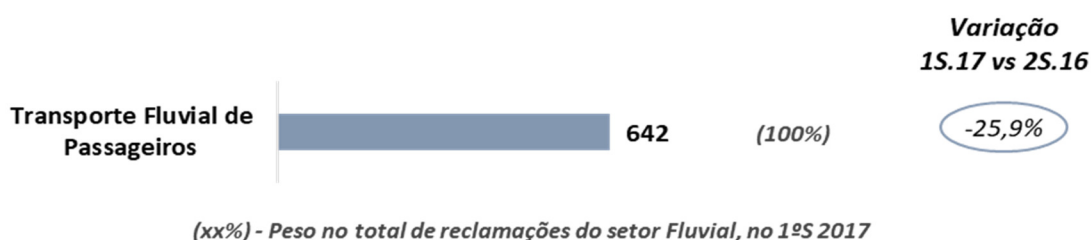


Gráfico 23 – Total de reclamações no 1º semestre de 2017 no transporte fluvial de passageiros
[Unidade: número de reclamações | percentagem de reclamações face ao total de reclamações no setor fluvial]

Apesar do aumento no número de passageiros transportados em 2017 o número de reclamações do Setor Fluvial registou globalmente um decréscimo de cerca de 26%, ou seja, menos 224 reclamações.

Há aqui que destacar a Transtejo, com 57,3% do total das reclamações deste subsector (percentagem significativamente inferior à registada no semestre anterior que foi de 79,9%), tendo-se verificado um decréscimo, no 1º semestre de 2017, face ao semestre anterior de menos 324 reclamações.

³⁷ Destaque – 11 de abril de 2017 – Atividade dos Transportes, 4º Trimestre de 2016 – INE.

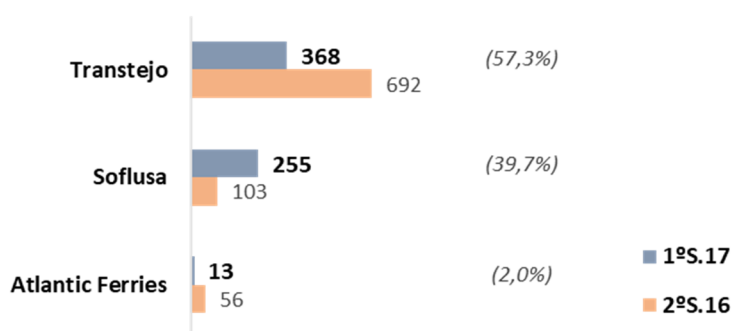
³⁸ O rio Douro não é mencionado uma vez que nele apenas se realiza transporte turístico de passageiros e transporte de mercadorias.

De referir que as reclamações da empresa Transtejo representam 5% do universo total das reclamações do setor dos transportes.

Em contraciclo, a Soflusa registou um aumento no número de reclamações no 1º semestre de 2017 de mais 152 reclamações do que no semestre anterior.

Se atendermos ao subsetor transporte fluvial de passageiros, constata-se um aumento do peso das reclamações da Soflusa, no 1º semestre de 2017, quando comparado com o 2º semestre de 2016 (40% no 1ºS 2017 versus 12% no 2ºS 2016).

Quanto à Atlantic Ferries, constata-se que as reclamações que lhe dizem respeito representam 2,0% do total das reclamações deste subsetor, tendo-se verificado um decréscimo de menos 43 reclamações (-77%), face ao semestre anterior.



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do Transporte Fluvial de Passageiros, no 1ºS 2017

Gráfico 24 – 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)³⁹.



Tabela 3 – Portos comerciais do continente

⁽³⁹⁾ 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 +8,1% no 4º trimestre de 2016 nos portos ⁽⁴⁰⁾ (cf. Gráfico 25 infra).

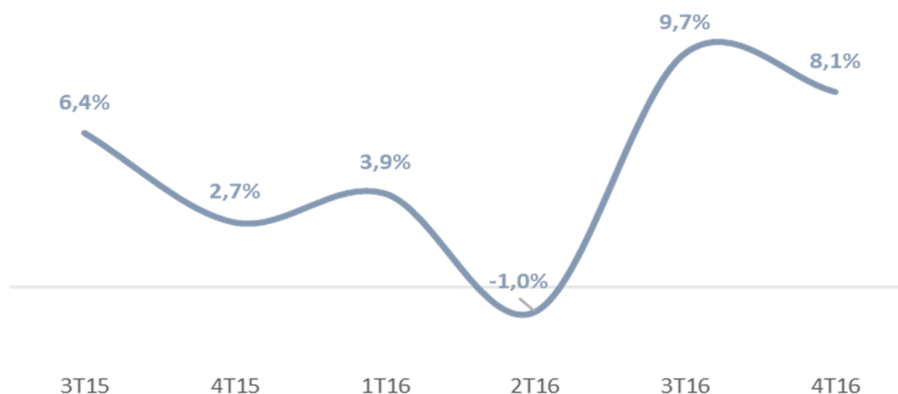


Gráfico 25 – Taxa de variação homóloga no transporte portuário (portos nacionais) de mercadorias em toneladas

[Unidade: percentagem]

De acordo com o Relatório de Acompanhamento do Mercado Portuário da AMT ⁽⁴¹⁾ no 1º semestre de 2017 foram movimentadas 48,6 milhões de toneladas nos portos nacionais, +8,1% yoy, destacando-se o bom desempenho dos Portos de Leixões, Aveiro e Sines.

Relativamente ao movimento de contentores, este atingiu no 1º semestre de 2017 969,6 mil unidades, traduzindo-se num crescimento homólogo de +20,3%.

No 1º semestre de 2017, o movimento de navios nos portos comerciais do Continente registou 5.490 escalas, correspondendo a +2,6% yoy, destacando-se o Porto de Lisboa com um crescimento de +214 navios (+20,6%).

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

Com efeito, o setor marítimo e portuário apresentou, no 1º semestre de 2017 apenas 7 reclamações, o que não tem qualquer expressão no total das reclamações recebidas, representando apenas 0,1%. Estas reclamações dizem respeito aos subsectores abaixo identificados (cf. Tabela 4).

⁽⁴⁰⁾ Destaque – Atividade dos Transportes; 11 abril 2017; 11 de janeiro de 2017; 12 outubro 2016; 13 julho 2016; 13 abril 2016 – INE.

⁽⁴¹⁾ Relatório de junho de 2017 disponível em www.amt-autoridade.pt

Subsetores	Reclamações				Variação 1ºS.17 vs 2ºS.16
	1ºS.2017		2ºS. 2016		
	Nº	%	Nº	%	
Administrações Portuárias	3	42,9%	4	66,7%	-25%
Armadores e Gestores de Navios - Marítimo de Curta Distância de Mercadorias	2	28,6%	1	16,7%	100%
Serviços e Atividades Portuárias	2	28,6%	1	16,7%	100%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	7	100,0%	6	100,0%	17%

Tabela 4 – Número de reclamações no setor marítimo e portuário no 2º semestre de 2016 por subsetor

As reclamações do subsetor administrações portuárias dizem respeito à APL - Administração do Porto de Lisboa (3).

Relativamente ao subsetor de armadores e gestores de navios - marítimo de curta distância de mercadorias, a reclamação apresentada respeita às Empresas Dachser Portugal, SA (1) e Silvex / Terminal da Liscont / Hapag-Lloyd (1).

Já a reclamação do subsetor de serviços e atividades portuárias diz respeito à Pacific Insurance.

5. VOLUME GLOBAL DE RECLAMAÇÕES NO 1º 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, definidos pela AMT, tal como explicitados supra no ponto 2. *in fine*.

Na tabela abaixo, apresentam-se as reclamações do 1º semestre de 2017, distribuídas por setores e por motivos principais.

MOTIVO PRINCIPAL DA RECLAMAÇÃO	Número de Reclamações por Setor - 1ºS 2017										TOTAL			
	Rodoviário		Ferroviário		Fluvial		Marítimo e Portuário		Multimodal				N.I.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Preços Pagamento Bilheteiras	953	24,8%	1 095	32,4%	96	15,0%	2	28,6%	187	64,7%			2 333	28,6%
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	780	20,3%	610	18,1%	272	42,4%							1 662	20,4%
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico	549	14,3%	516	15,3%	35	5,5%			49	17,0%	1	50,0%	1 150	14,1%
Exercício da atividade	630	16,4%	277	8,2%	39	6,1%	1	14,3%	1	0,3%			948	11,6%
Infraestruturas	76	2,0%	273	8,1%	71	11,1%							420	5,1%
Informação Informação pré-contratual	170	4,4%	159	4,7%	21	3,3%			8	2,8%			358	4,4%
Faturação Faturação incorrecta	110	2,9%	143	4,2%	32	5,0%	1	14,3%	23	8,0%			309	3,8%
Higiene Segurança	65	1,7%	128	3,8%	10	1,6%							203	2,5%
Cláusulas contratuais Alterações das cláusulas contratuais	127	3,3%	1	0,0%									128	1,6%
Proteção de dados pessoais	56	1,5%	46	1,4%	1	0,2%			15	5,2%			118	1,4%
Horários de funcionamento	42	1,1%	33	1,0%	32	5,0%			2	0,7%			109	1,3%
Irregularidades do livro de reclamações	24	0,6%	28	0,8%	3	0,5%			3	1,0%			58	0,7%
Meio ambiente	7	0,2%	7	0,2%									14	0,2%
Práticas comerciais Publicidade	3	0,1%	2	0,1%									5	0,1%
Outros	247	6,4%	61	1,8%	30	4,7%	3	42,9%	1	0,3%	1	50,0%	343	4,2%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	3 839	47,1%	3 379	41,4%	642	7,9%	7	0,09%	289	3,5%	2	0,0%	8 158	100,0%

NI - Não Identificado

Tabela 5 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes

Da análise efetuada, constata-se serem três os motivos principais objeto de reclamação, os mesmos, aliás, que no 2º semestre anterior: (i) Preços | Pagamento | Bilheteiras; (ii) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento; e (iii) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico, representando aproximadamente, 63% dos motivos reclamados, o que compara com 69% no semestre anterior (cf. Tabelas 5 e 6).

MOTIVO PRINCIPAL DA RECLAMAÇÃO	Número de Reclamações por Setor																TOTAL		Variação 1ºS.17 vs 2ºS.16										
	Rodoviário				Ferroviário				Fluvial				Marítimo e Portuário				Multimodal				N.I.								
	1ºS.17		2ºS.16		1ºS.17		2ºS.16		1ºS.17		2ºS.16		1ºS.17		2ºS.16		1ºS.17			2ºS.16		1ºS.17		2ºS.16					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Preços Pagamento Bilheteiras	953	24,8%	814	18,6%	1 095	32,4%	1 596	34,6%	96	15,0%	117	13,5%	2	28,6%	187	64,7%	265	64,0%	1	14,3%	2 333	28,6%	2 793	27,1%	-16,5%				
Cumprimento defeituoso Cumprimento não conforme com o contrato Incumprimento	780	20,3%	1 333	30,4%	610	18,1%	964	20,9%	272	42,4%	522	60,3%	2	33,3%					1	14,3%	1 662	20,4%	2 822	27,4%	-41,1%				
Qualidade do atendimento Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico	549	14,3%	615	14,0%	516	15,3%	777	16,8%	35	5,5%	46	5,3%			49	17,0%	89	21,5%	1	50,0%	1 150	14,1%	1 528	14,9%	-24,7%				
Exercício da actividade	630	16,4%	717	16,4%	277	8,2%	149	3,2%	39	6,1%	7	0,8%	1	14,3%	1	0,3%			1	14,3%	948	11,6%	874	8,5%	8,5%				
Infraestruturas	76	2,0%	29	0,7%	273	8,1%	283	6,1%	71	11,1%	9	1,0%					1	0,2%			420	5,1%	322	3,1%	30,4%				
Informação Informação pré-contratual	170	4,4%	274	6,3%	159	4,7%	265	5,7%	21	3,3%	14	1,6%			8	2,8%	26	6,3%	1	14,3%	358	4,4%	580	5,6%	-38,3%				
Facturação Facturação Incorrecta	110	2,9%	160	3,7%	143	4,2%	111	2,4%	32	5,0%	35	4,0%	1	14,3%	2	33,3%	23	8,0%	19	4,6%	309	3,8%	327	3,2%	-5,5%				
Higiene segurança	65	1,7%	257	5,9%	128	3,8%	322	7,0%	10	1,6%	61	7,0%					4	1,0%			203	2,5%	645	6,3%	-68,5%				
Cláusulas contratuais alterações das cláusulas contratuais	127	3,3%	6	0,1%	1	0,0%	8	0,2%													128	1,6%	14	0,1%	814,3%				
Protecção de dados pessoais	56	1,5%	15	0,3%	46	1,4%	4	0,1%	1	0,2%					15	5,2%	1	0,2%			118	1,4%	20	0,2%	490,0%				
Horários de funcionamento	42	1,1%	25	0,6%	33	1,0%	41	0,9%	32	5,0%	4	0,5%			2	0,7%	6	1,4%			109	1,3%	76	0,7%	43,4%				
Irregularidades do livro de reclamações	24	0,6%	63	1,4%	28	0,8%	50	1,1%	3	0,5%	41	4,7%			3	1,0%	2	0,5%			58	0,7%	156	1,5%	-62,8%				
Meio ambiente	7	0,2%	4	0,1%	7	0,2%	9	0,2%													14	0,2%	13	0,1%	7,7%				
Práticas comerciais publicidade	3	0,1%	27	0,6%	2	0,1%	25	0,5%			7	0,8%					1	0,2%			5	0,1%	60	0,6%	-91,7%				
Outros	247	6,4%	41	0,9%	61	1,8%	12	0,3%	30	4,7%	3	0,3%	3	42,9%	1	16,7%	1	0,3%	1	50,0%	2	28,6%	343	4,2%	59	0,6%	481,4%		
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	3 839	-	4 380	-	3 379	-	4 616	-	642	-	866	-	7	-	6	-	289	-	414	-	2	-	7	-	8 158	-	10 289	-	-20,7%

NI - Não Identificado

Tabela 6 – Motivos principais das reclamações apresentadas pelos utentes no 1º semestre de 2017 e no 2º semestre de 2016

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 ⁽⁴²⁾ 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 66% do total das reclamações deste subsetor.

Da análise dos motivos invocados pelos utentes, resulta que os problemas com títulos de transporte, o incumprimento de horários, o pedido de reembolso ou a falta de urbanidade/incorreção do tratamento do funcionário/colaborador são os principais problemas identificados, representando aproximadamente 41% 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 2º semestre de 2016.

As reclamações relativas ao incumprimento de paragem são também frequentes, representando 5,5% do total das reclamações, assim como a crítica à atuação da empresa e o cancelamento de serviço sem aviso prévio estes últimos, representando respetivamente 5,2% e 5,0% do total das reclamações recebidas.

⁽⁴²⁾ independentemente do setor em causa

A qualidade do atendimento continua a ser um tema muito reclamado, representando cerca de 2,8% do total das reclamações recebidas, apesar de ter decrescido face ao semestre anterior em -2,03 p.p..

Também os problemas técnicos com os veículos surgem frequentemente referidos pelos utentes, representando, à semelhança do semestre anterior, 3,2% do total das reclamações do transporte rodoviário de passageiros.

Para maior detalhe, veja-se o Gráfico 26, infra.

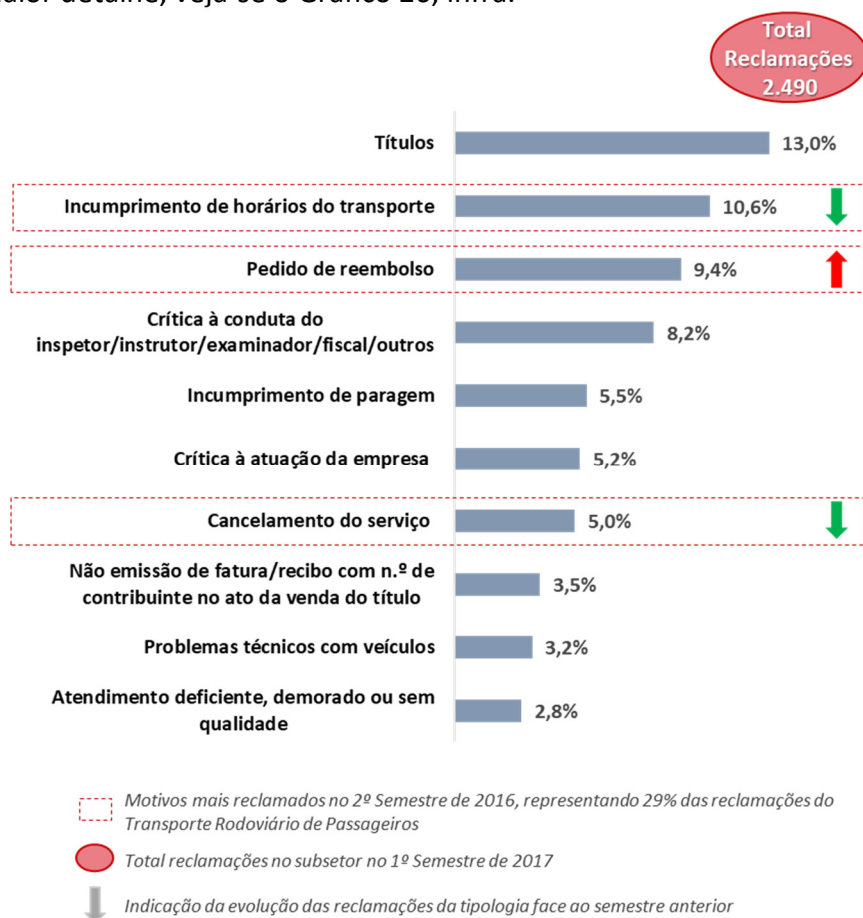


Gráfico 26 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de passageiros no 1º semestre de 2017

[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 89% do total das reclamações deste subsector.

Da análise dos motivos invocados pelos clientes, constata-se que (i) a existência de cláusulas / contratos abusivos, (ii) a crítica à atuação da empresa, (iii) os problemas com pagamentos, nomeadamente divergências entre preço afixado e o cobrado, a falta de troco, entre outros e (iv) o atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade são os principais problemas identificados, representando aproximadamente 59% das reclamações relacionadas com as empresas de aluguer de veículos.

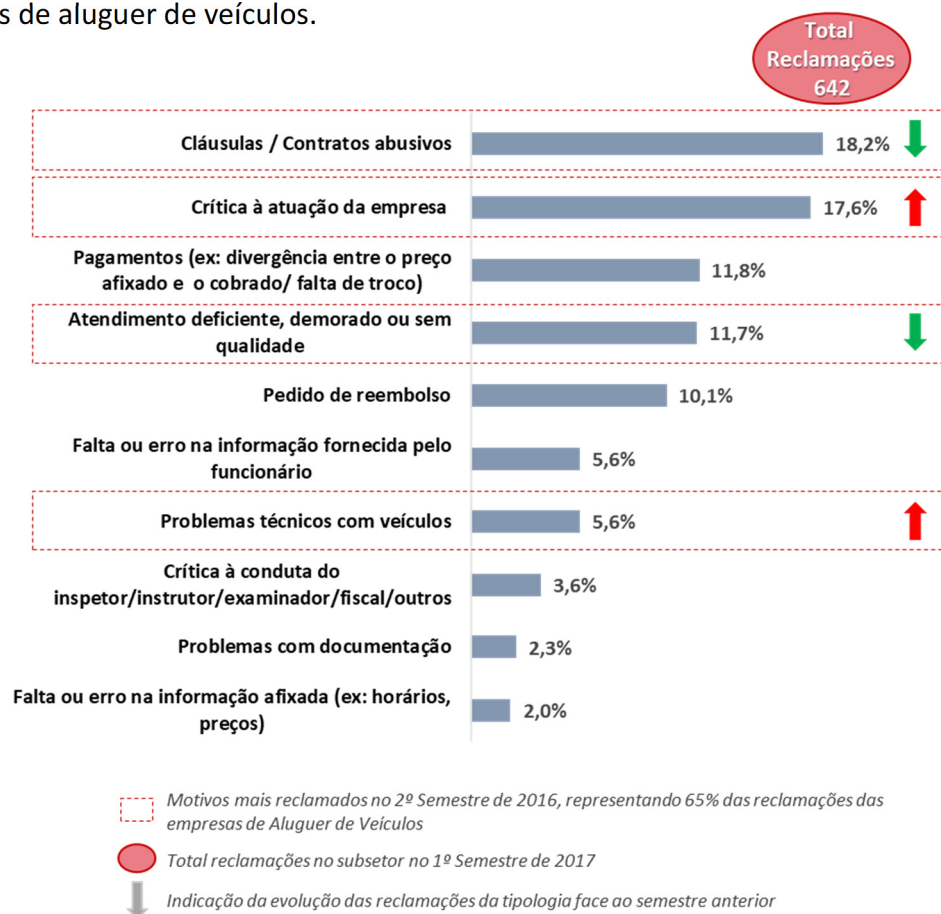


Gráfico 27 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no aluguer de veículos no 1º semestre de 2017

[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 85% 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 40% das reclamações, valor este, todavia, inferior ao do semestre anterior (cf Gráfico 28).

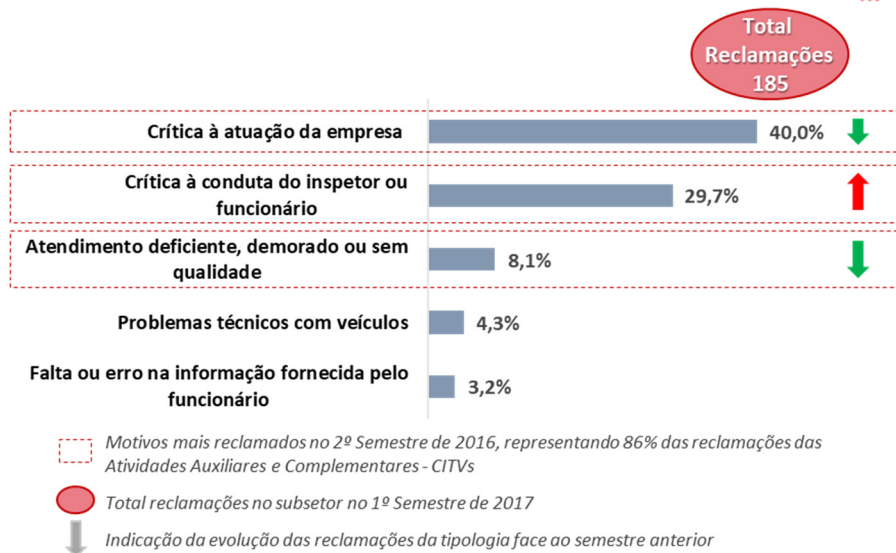


Gráfico 28 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nos CITVs no 1º semestre de 2017

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

D. TRANSPORTE RODVIÁRIO DE MERCADORIAS

Os 4 principais motivos secundários invocados pelos clientes nas reclamações relacionadas com o transporte rodoviário de mercadorias representam 81% do total das reclamações deste subsetor.

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. Este último, contudo, registou um decréscimo face ao semestre anterior em termos de peso no total das reclamações deste subsetor (-3,1 p.p.).

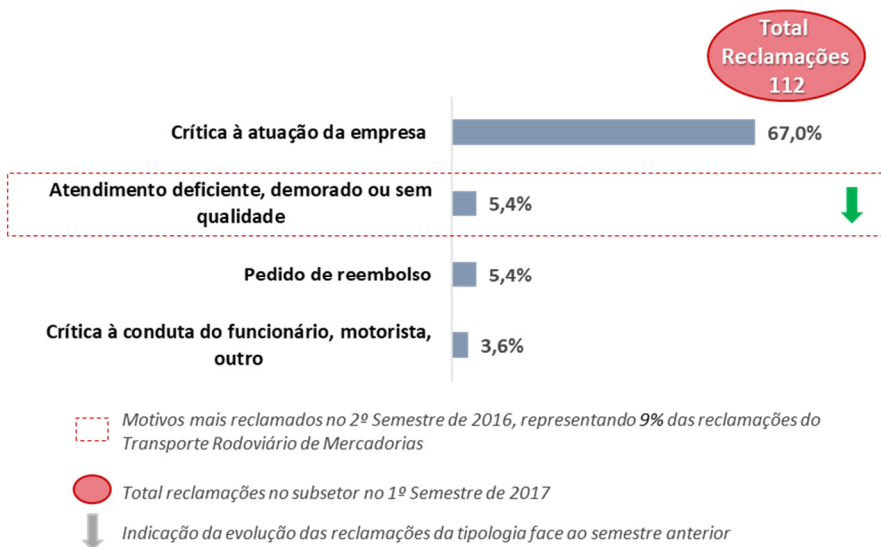


Gráfico 29 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações no transporte rodoviário de mercadorias no 1º semestre de 2017

[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, 78% do total das reclamações deste subsetor.

O principal motivo de reclamação apresentado pelos utentes, no 1º 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 38% do total das reclamações deste subsetor.

O aumento das reclamações relacionadas com este motivo, face ao semestre anterior, foi de +20,3 p.p..

Outro dos motivos mais reclamados no 1º 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 29% do total das reclamações deste subsetor, tendo, contudo, decrescido em cerca de -6,6 p.p..

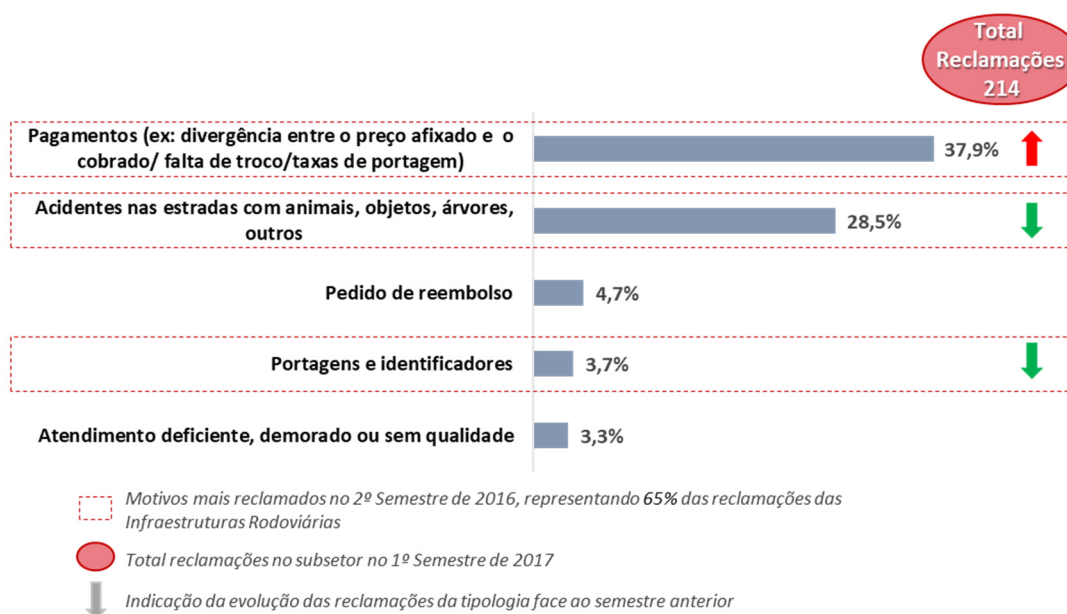


Gráfico 30 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas rodoviárias no 1º semestre de 2017

[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 78% do total do subsetor.

Analisando os motivos invocados, verifica-se que mais de 50% se referem a problemas relacionados com a atuação da empresa, com um ligeiro aumento face ao semestre anterior de +2,6 p.p., e cerca de 8% das reclamações dizem respeito a críticas à conduta do inspetor, instrutor, examinador ou outros.

Os pedidos de reembolso surgem, também, como um dos motivos mais reclamados, representando igualmente 8% das reclamações deste subsetor.

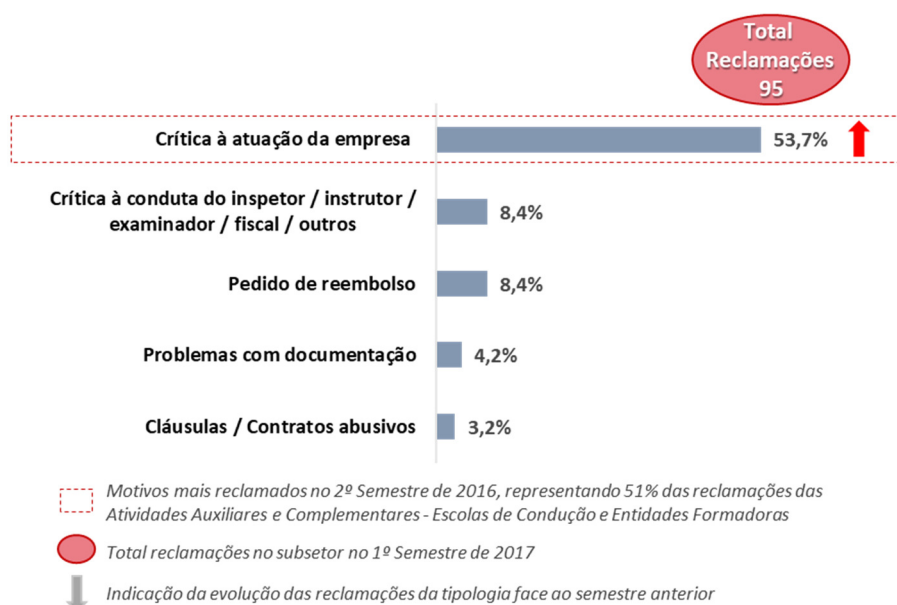


Gráfico 31 – Os 5 principais motivos secundários das reclamações nas escolas de condução e entidades formadoras no 1º semestre de 2017

[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, a generalidade das reclamações apresentadas pelos utentes diz respeito à condução e/ou atitude agressiva do motorista, tendo sido registadas cerca de 90 reclamações. No 2º semestre de 2016 as reclamações registadas foram 60.



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 75% do total das reclamações deste subsetor.

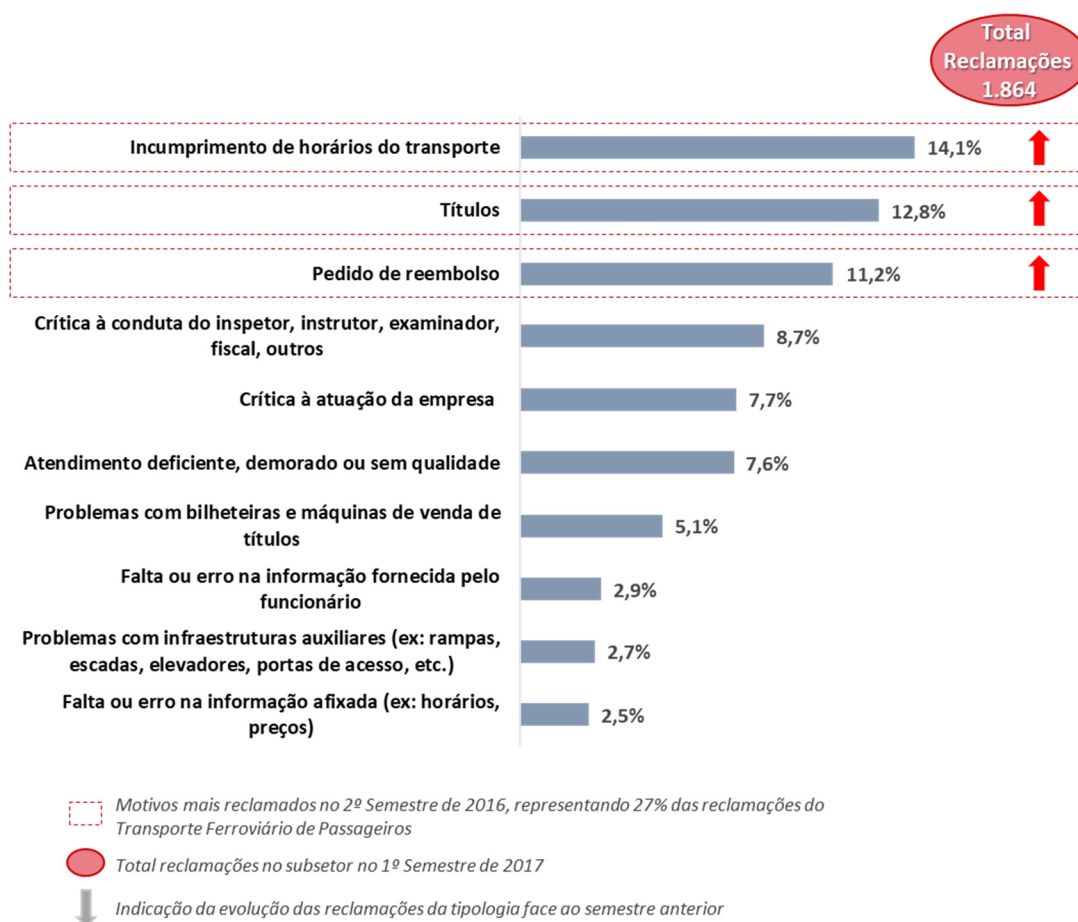


Gráfico 32 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte ferroviário de passageiros no 1º semestre de 2017

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

Os principais motivos identificados, com valores superiores a 10% são: (i) incumprimento de horário de transporte ⁽⁴³⁾, (ii) problemas com títulos de transporte, (iii) problemas no reembolso

⁽⁴³⁾ As reclamações relacionadas com o não cumprimento de horários são recorrentes nos serviços de transporte público de passageiros, independentemente do modo utilizado

do valor dos títulos que são adquiridos, representando no seu conjunto, total de cerca de 38% 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 66% do total das reclamações deste subsetor e são os identificados no Gráfico 33, infra.

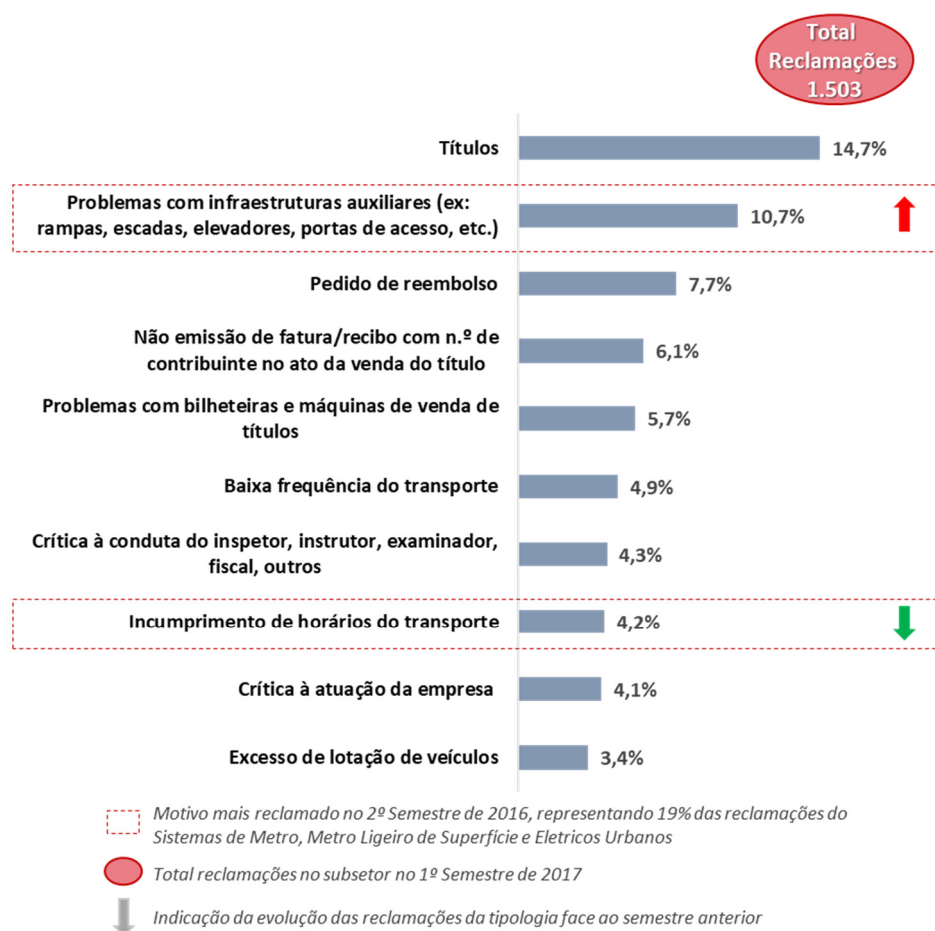


Gráfico 33 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos no 1º semestre de 2017

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

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 33% do total das reclamações deste subsetor.

A não emissão de fatura/recibo com número de contribuinte ou os problemas com as bilheteiras e máquinas de venda de títulos também surgem como uns dos motivos mais reclamados, representando cerca de 12% das reclamações deste subsetor.

Também a baixa frequência do transporte, o incumprimento de horários e o excesso de lotação de veículos são temas recorrentes nas queixas dos utilizadores, apesar de ter perdido significado, neste 1º semestre de 2017.

C. INFRAESTRUTURAS FERROVIÁRIAS

O motivo mais reclamado no subsetor das infraestruturas ferroviárias diz respeito às infraestruturas auxiliares, nomeadamente rampas, escadas, elevadores, entre outras. Estas reclamações representam cerca de 56% do total das reclamações do subsetor.

Recorde-se que este subsetor registou apenas 9 reclamações significativo, apenas 9.

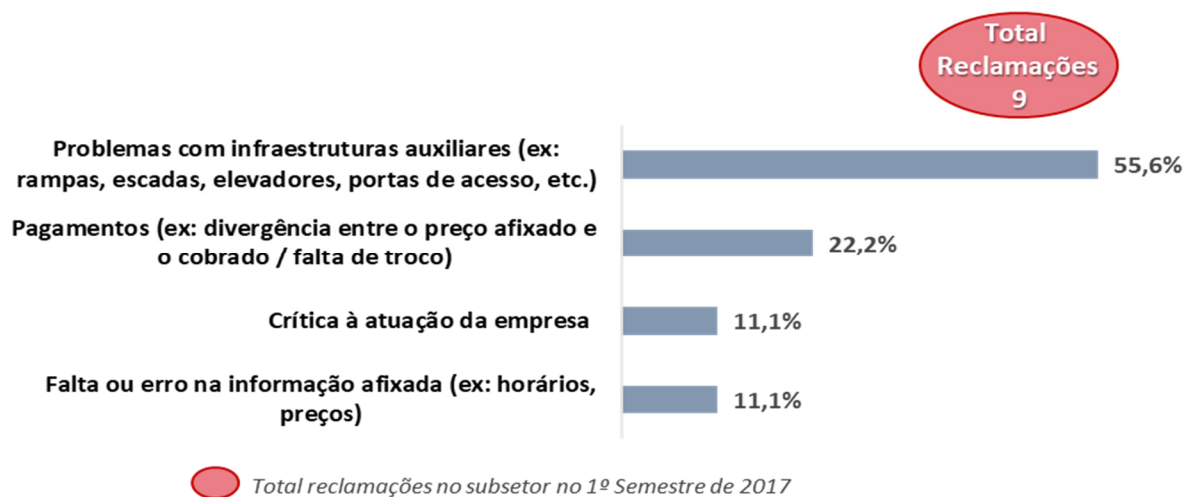
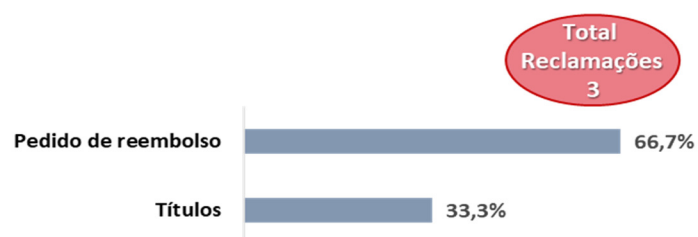


Gráfico 34 – Os 4 principais motivos secundários das reclamações nas infraestruturas ferroviárias no 1º semestre de 2017

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

D. SISTEMAS DE TRANSPORTE POR CABO



Total reclamações no subsetor no 1º Semestre de 2017

Gráfico 35 – Os 2 principais motivos secundários das reclamações nos sistemas de transporte por cabo no 1º semestre de 2017

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

As 3 reclamações que foram registadas neste subsetor estiveram relacionadas com títulos, ou pedidos de reembolso.



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 75% do total das reclamações deste subsetor, sendo os três principais motivos o (i) incumprimento de horários de transporte, o (ii) cancelamento do serviço e (iii) instalações sanitárias inexistentes, fora de serviço ou sujeitas a pagamento, representando no seu conjunto cerca de 41% do total das reclamações deste subsetor. (cf. Gráfico 36).

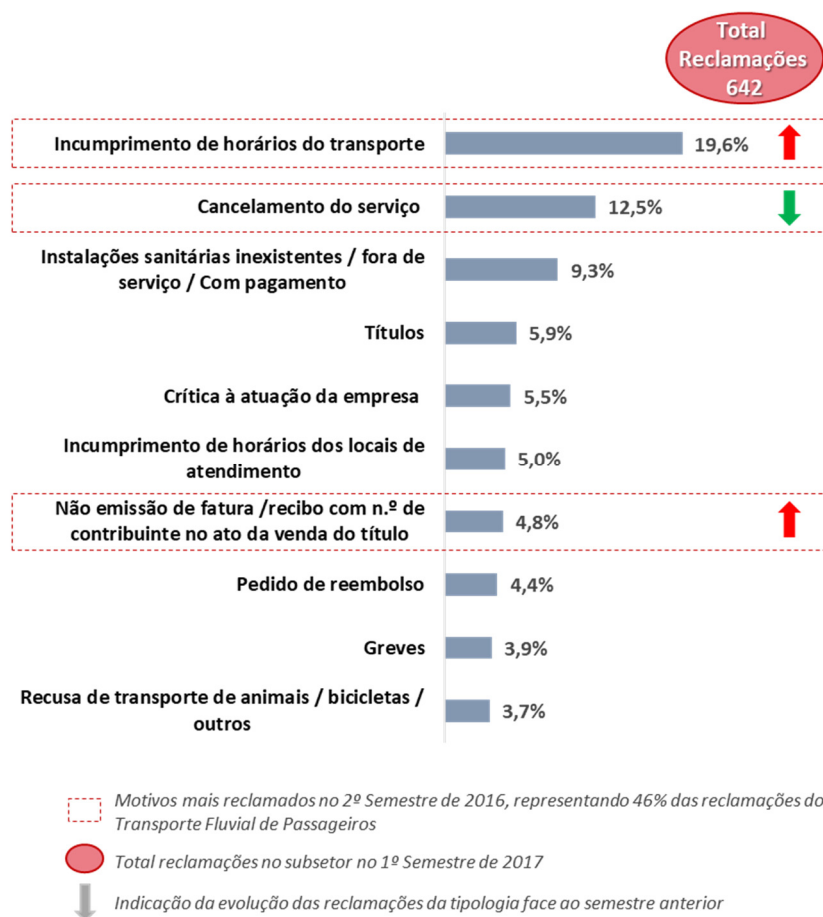


Gráfico 36 – Os 10 principais motivos secundários das reclamações no transporte fluvial de passageiros no 1º semestre de 2017

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

O incumprimento de horários continua a ser o motivo mais reclamado neste subsetor, ganhando um peso cada vez mais significativo nas reclamações apresentadas pelos utentes (8% no 1ºS 2016, 16% no 2ºS 2016 e 20% no 1ºS 2017).

Importa também notar que, no que se refere ao cancelamento do serviço, o número de reclamações desceu para cerca de metade do semestre anterior, passando a representar cerca de 12,5% do total das reclamações do subsetor, o que compara com cerca de 25,8% no 2º semestre de 2016.



6.4. SETOR MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Relativamente ao setor portuário, foi de sete o número de reclamações que chegaram ao conhecimento da AMT, valor este pouco expressivo e muito semelhante ao verificado no semestre anterior (seis reclamações). As reclamações recebidas dizem respeito a (i) problemas com pagamentos (divergência entre preço fixado e o cobrado, entre outros), (ii) faturação incorreta, (iii) crítica à atuação da empresa e (iv) outros motivos não identificados.

7. ELOGIOS | LOUVORES | SUGESTÕES

Operadores	N.º Louvores		Total
	Rodoviário	Ferroviário	
Controlauto - Controlo Técnico Automóvel S.A.	13		13
Comboios de Portugal, E.P.E.		2	2
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	3		3
SCOTTURB - Transportes Urbanos, Lda	1		1
Rodoviária da Beira Interior, S.A.	1		1
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	1		1
Europcar Internacional, Aluguer de Automóveis, S.A.	1		1
Metropolitano de Lisboa, EPE		2	2
Auto Viação Aveirense, Lda	2		2
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	1		1
Total de Louvores	23	4	27

Tabela 7 – Número de elogios/louvores registados no livro de reclamações no 1º semestre de 2017

No 1º semestre de 2017, registaram-se 27 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 referido e foi, aliás, também mencionado no Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes do 2º semestre de 2016, desde o mês de julho que alguns operadores de transporte de passageiros ⁽⁴⁴⁾ passaram a enviar mensalmente à AMT, informação sobre 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 1º semestre de 2017, o número destas reclamações foi de 20.335.

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 37, infra.

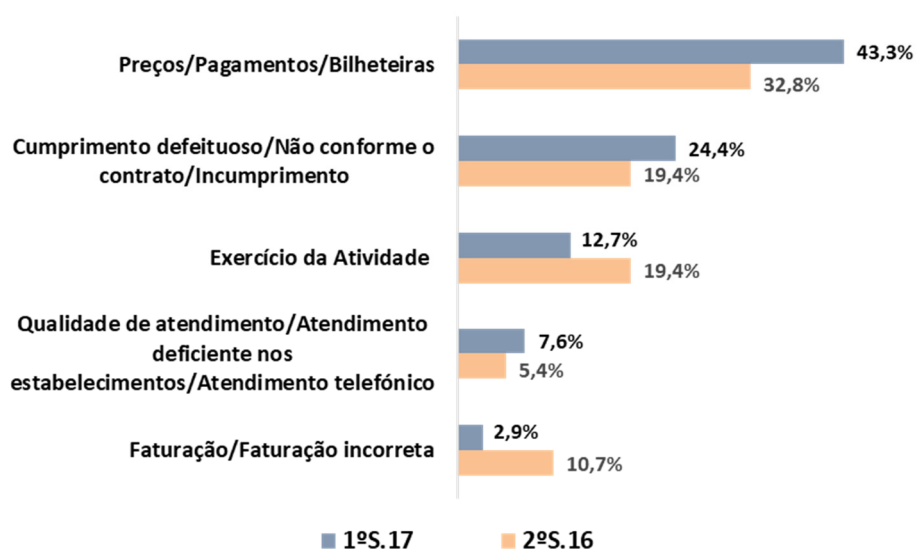


Gráfico 37 – Peso dos 5 motivos principais das reclamações recebidas diretamente pelos operadores no 1º semestre de 2017

[Unidade: percentagem do total de reclamações enviadas pelos operadores à AMT | Total de Reclamações: 20.335]

Como se pode verificar no mesmo gráfico, os cinco motivos principais mais reclamados e acima identificados representam cerca de 91% do total destas reclamações.

⁽⁴⁴⁾ Ver nota 14

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

- (i) Preços | Pagamentos | Bilheteiras: aproximadamente 61% das reclamações desta categoria dizem respeito a problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos;
- (ii) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento: a maioria das reclamações estão relacionadas com o incumprimento de horários de transporte;
- (iii) Exercício da atividade: cerca de 52% das reclamações incluídas nesta categoria estão relacionadas com múltiplas críticas de cariz genérico dirigidas à atuação da empresa;
- (iv) Faturação | Faturação incorreta: mais de 70% das reclamações dizem respeito à não emissão de fatura/recibo com número de contribuinte no ato da venda do título;
- (v) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos | Atendimento telefónico: cerca de 65% 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.

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

OPERADORES	Número de Reclamações por Setor												TOTAL									
	Rodoviário			Ferroviário			Fluvial			Multimodal ⁽²⁾		1ºS 2017	2ºS 2016	Δ (%)								
	1ºS 2017	2ºS 2016	Δ (%)	1ºS 2017	2ºS 2016	Δ (%)	1ºS 2017	2ºS 2016	Δ (%)	2ºS 2016		1ºS 2017	2ºS 2016	Δ (%)								
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%				
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2 274	30,5%	2 707	34,3%	-16,0%							2 274	11,2%	2 707	12,3%	-16,0%						
Transtejo - Transportes Tejo, S.A.									388	100,0%	216	87,4%	-				216	1,0%	-			
Soflusa - Soc. Fluvial de Transportes, S.A.											31	12,6%	-				31	0,1%	-			
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	500	6,7%	452	5,7%	10,6%									500	2,5%	452	2,1%	10,6%				
Scotturb - Transportes Urbanos, Lda	267	3,6%	184	2,3%	45,1%									267	1,3%	184	0,8%	45,1%				
Barraqueiro Transportes, S.A.	153	2,1%	137	1,7%	11,7%									153	0,8%	137	0,6%	11,7%				
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	1 041	14,0%	1 606	20,3%	-35,2%									1 041	5,1%	1 606	7,3%	-35,2%				
EVA - Transportes, S.A.	61	0,8%	41	0,5%	48,8%									61	0,3%	41	0,2%	48,8%				
STCP - Soc. de Transportes Colectivos do Porto, S.A.	1 519	20,4%	1 719	21,8%	-11,6%									1 519	7,5%	1 719	7,8%	-11,6%				
Transdev Mobilidade, S.A. ⁽¹⁾	128	1,7%	52	0,7%	146,2%									128	0,6%	52	0,2%	146,2%				
Rodoviária de Lisboa, S.A.	807	10,8%	614	7,8%	31,4%									807	4,0%	614	2,8%	31,4%				
Arriva Portugal - Transportes, Lda	25	0,3%	25	0,3%	0,0%									25	0,1%	25	0,1%	0,0%				
RNE - Rede Nacional Expressos, Lda	615	8,3%	299	3,8%	105,7%									615	3,0%	299	1,4%	105,7%				
Comboios de Portugal, E.P.E.						9 863	78,9%	10 664	77,5%	-7,5%				9 863	48,5%	10 664	48,4%	-7,5%				
SulFertagus	62	0,8%	61	0,8%	1,6%									62	0,3%	61	0,3%	1,6%				
Fertagus - Travessia do Tejo Transportes, S.A.						199	1,6%	182	1,3%	9,3%				199	1,0%	182	0,8%	9,3%				
Metropolitano de Lisboa, E.P.E.						1 583	12,7%	1 962	14,3%	-19,3%				1 583	7,8%	1 962	8,9%	-19,3%				
Metro do Porto, S.A.						697	5,6%	737	5,4%	-5,4%				697	3,4%	737	3,3%	-5,4%				
MTS - Metro, Transportes do Sul S.A.						153	1,2%	220	1,6%	-30,5%				153	0,8%	220	1,0%	-30,5%				
Transportes de Lisboa												126	100%	-	-	126	0,6%	-				
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	7 452	36,6%	7 897	35,8%	-5,6%	12 495	61,4%	13 765	62,5%	-9,2%	388	1,9%	247	1,1%	57,1%	126	0,6%	20 335	100,0%	22 035	100,0%	-7,7%

⁽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⁾ Sem registos no 1º 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 Sugestões Pedidos de Informação			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
Comboios de Portugal, E.P.E.		289		289
Transtejo - Soflusa			1	1
Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda	1			1
Total de Sugestões Pedidos de Informação	1	289	1	291

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

Operadores	N.º Louvores		Total
	Rodoviário	Ferroviário	
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	55		55
Comboios de Portugal, E.P.E.		42	42
Metro do Porto, S.A.		2	2
Total de Louvores	55	44	99

Tabela 10 – Louvores/elogios por operador e por setor

9. RESULTADOS DA ATUAÇÃO DA AMT

A AMT é conhecedora, atualmente, da generalidade das reclamações do setor, em especial no que respeita ao transporte de passageiros, possuindo, portanto, uma visão alargada e realista da situação do setor, em termos de satisfação dos clientes e qualidade do serviço prestado, o que tem permitido uma intervenção mais assertiva e focada nos principais problemas do setor, com resultados visíveis na melhoria da qualidade do serviço prestado aos utentes.

As auditorias e fiscalizações realizadas pela AMT e, bem assim, a sua intervenção em diversos processos, com pedidos de informação, esclarecimentos ou prova documental, tem-se revelado eficaz, contribuindo para uma maior transparência na relação prestador/utente e para a resolução de conflitos pendentes, funcionando ainda como prevenção de potenciais litígios, dada a consciencialização, por parte dos prestadores, do acompanhamento da atividade por eles desenvolvida que é feito pelo regulador.

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

- (i) Maior agilização dos procedimentos de envio das reclamações inscritas pelos utentes no livro de reclamações, processando-se a remessa à AMT, sempre que o operador o pretenda, através de correio eletrónico e, preferencialmente, acompanhada já da respetiva resposta dada ao reclamante, o que possibilita a rápida análise da situação reclamada, bem como da intervenção do regulador, se for o caso.

Note-se que nem todas as entidades respondiam aos reclamantes, uma vez que consideravam que bastaria responder ao regulador, situação que, por instruções da AMT, veio a ser alterada, responsabilizando-se atualmente a empresa reclamada por dar resposta diretamente ao reclamante, enviando, posteriormente, cópia da mesma à AMT, para conhecimento e análise.

- (ii) Maior celeridade nos processos de reembolsos dos valores dos bilhetes, em caso de viagens não realizadas ou com atrasos relevantes e que, nos termos da lei e das condições contratuais vigentes, dão lugar a ressarcimento.

Nestas situações, muito embora as empresas, de um modo geral, estejam disponíveis para efetuar os reembolsos a que os utentes têm direito, nos termos legalmente estabelecidos, verifica-se uma maior rapidez na apreciação destes pedidos e consequente pagamento aos utentes.

(iii) Maior aposta, por parte das empresas, na formação de trabalhadores e colaboradores (designadamente motoristas, fiscais, e de um modo geral, dos colaboradores que efetuam atendimento público ou contactam com os utentes) em especial em comportamento cívico, notando-se uma diminuição relevante do número de reclamações sobre a qualidade do atendimento (cf Tabela 6 supra).

(iv) Maior preocupação, por parte das empresas de transporte de passageiros, em disponibilizar um maior número de viaturas, sempre que se verifiquem situações de excesso de lotação de veículos.

Na sequência da intervenção da AMT, constatada através das respostas de diversos operadores a questões relativas a sobrelotação de veículos, nomeadamente em carreiras interurbanas, verifica-se uma maior preocupação das operadoras em colmatar estas falhas, efetuando desdobramento de carreiras, de modo a transportar todos os utentes que pretendam efetuar a viagem num determinado horário.

(v) Alteração de procedimentos internos, por parte das empresas operadoras de transporte de passageiros, de modo a conformá-los com a legislação existente relativamente ao atendimento de passageiros prioritários.

(vi) Avaliação e futura revisão de regras e procedimentos relativos ao transporte de veículos motorizados de apoio a pessoas com deficiência motora, por parte das empresas prestadoras do serviço público de transporte de passageiros, de modo a acompanhar a evolução tecnológica e possibilitar o transporte dos novos equipamentos, com respeito pelas normas de segurança que se impõem como necessárias.

A AMT continuará atenta à situação do setor da mobilidade e dos transportes e às reclamações dos utentes, procurando contribuir para a defesa dos seus interesses e pugnar pela melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos diversos intervenientes no setor, nomeadamente sancionando os comportamentos ilegais e lesivos dos direitos dos consumidores.