

I - Sumário executivo

O presente relatório respeita às reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes apresentadas pelos consumidores e utilizadores no primeiro semestre de 2022 (1ºS 2022), quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos restantes canais disponibilizados para o efeito pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

RECLAMAÇÕES NOS MODOS RODOVIÁRIO E FERROVIÁRIO AUMENTAM 69% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO

No período em referência, a AMT registou 8.184 reclamações relativas às entidades por si reguladas, mais 67,2% (3.288 reclamações) do que em igual período de 2021.

O modo rodoviário foi o mais reclamado no 1ºS 2022, com 5.539 das reclamações do período (67,7% do total de reclamações), o que representou um aumento de 63,8% relativamente ao período homólogo.

O modo ferroviário, por seu lado, registou o segundo maior número de reclamações, com 2.263 reclamações (27,7% do total de reclamações), apresentando um crescimento de

83,2% neste semestre face a igual período de 2021, representando estes dois modos 95,3% (7.802) do total de reclamações registadas pela AMT no semestre em análise.

Todos os modos registaram aumentos no número de reclamações face ao período homólogo, tendo os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade registado a maior variação (83,6%), seguido do modo ferroviário (83,2%).

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FOI O MEIO PREFERIDO PARA RECLAMAR

O livro de reclamações, no seu formato eletrónico, foi o meio preferido para 49,2% dos consumidores e utentes reclamantes no semestre em análise, seguido do livro de

reclamações físico, utilizado em 46,4% das reclamações. Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas e reclamações foram utilizados por 4,4% dos consumidores e utentes.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO TOP DAS RECLAMAÇÕES

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 1ºS 2022, tendo sido responsável por 49,9% (2.766) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (5.539).

A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. foi a entidade mais reclamada, representando 21,7% (599) do total de reclamações nesta categoria,

seguida da Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda., com um peso de 10,2% (283); a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., representa 8,8% (244) das reclamações; a T.S.T. - Transportes Sul do Tejo, S.A., apresenta 7,4%, (206); e as reclamações da Rodoviária de Lisboa, S.A. representam 3,3% (92) do total desta categoria.

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, tendo registado 66,9% (1.513) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (2.263).

CANCELAMENTO DE SERVIÇOS / SUPRESSÕES E INCUMPRIMENTO DE HORÁRIOS ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

No âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário) no período em análise, figuram como principais motivos de reclamação alegados pelos consumidores e utentes os relacionados com cancelamento de serviço/supressões e incumprimento de horário, respetivamente com 17,6% do total das reclamações registadas na categoria do transporte rodoviário de passageiros, e com 15,3% do total das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros.

A segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário é a das infraestruturas rodoviárias, com 1.020 reclamações e o motivo mais evocado pelos reclamantes diz respeito a portagens e

identificadores com 52,8% das reclamações desta categoria.

CONSUMIDORES E UTENTES

No período em análise, a AMT prestou informação de carácter geral sobre os direitos dos consumidores e utentes, designadamente através da linha telefónica e do endereço de correio eletrónico dedicados às reclamações, nomeadamente a respeito dos meios e modos de apresentação de reclamações e de pedidos de informação, sobre a tramitação de processos de reclamação, bem como sobre os meios de resolução alternativa de litígios de consumo existentes.

II - Sumário executivo - Resumo gráfico

RECLAMAÇÕES NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022

No período em análise, a AMT registou 8.184 reclamações apresentadas por consumidores e utentes relativamente a entidades pertencentes ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, naquelas se incluindo as formuladas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico e eletrónico, as diretamente apresentadas a esta Autoridade, bem como as encaminhadas por outras entidades por ser a entidade competente para a respetiva análise em razão da matéria.

Aquele número revela um crescimento das reclamações (+67,2%) face ao total de reclamações registadas no 1ºS 2021 (4.896), atingindo praticamente o nível de reclamações verificadas no período pré-pandemia (8.713 no 1ºS 2019). Comparativamente com o número de reclamações registado no 2ºS 2021 verificou-se uma diminuição de 10,4% (-946). Considerando o número de reclamações registadas no semestre em análise, o mesmo corresponde à média diária de 45 reclamações, mais 66,7% face às 27 registadas

diariamente no período homólogo, e menos 10% (50) das registadas no 2ºS 2021.

Figura 1 – Evolução das reclamações, 2ºS 2016-1ºS 2022 (Fonte: AMT)

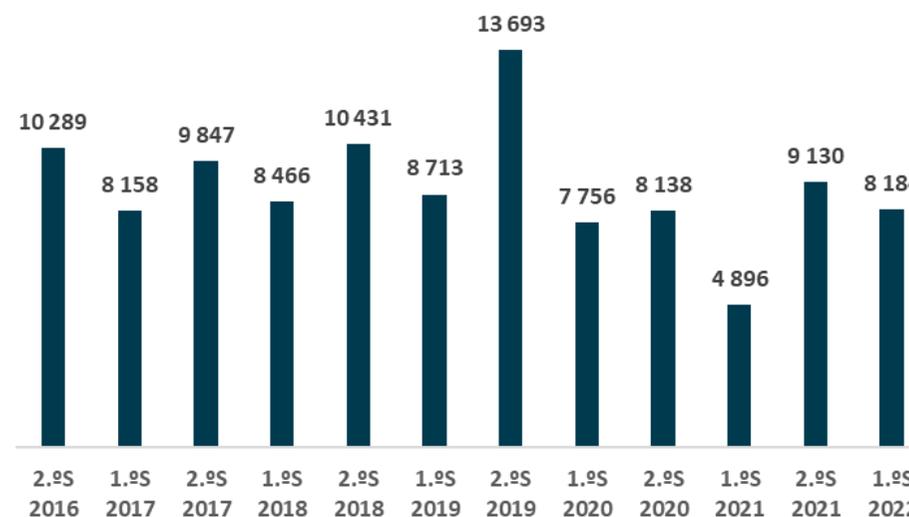
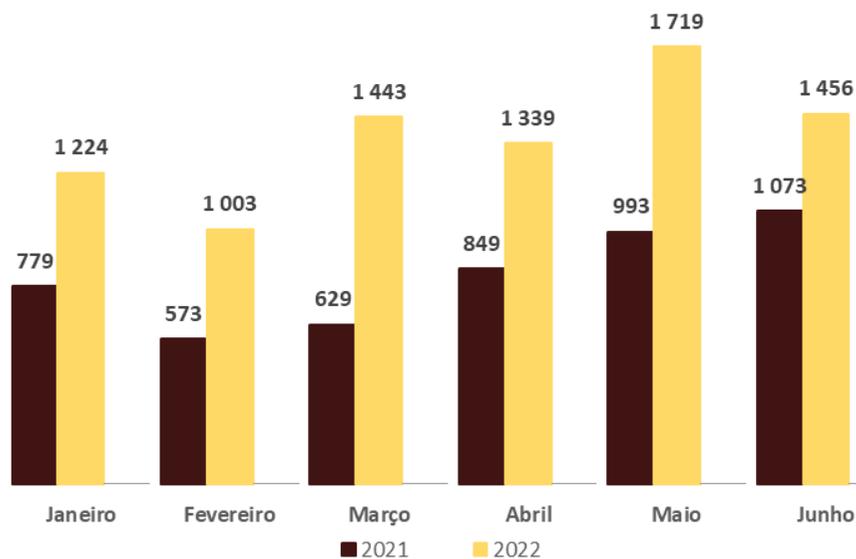


Figura 2 – Reclamações mensais do 1ºS 2022 face ao período homólogo (Fonte: AMT)



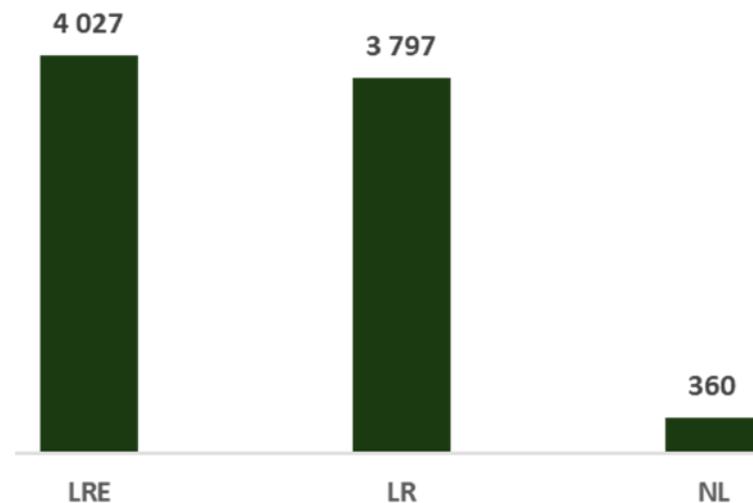
Da análise comparativa do número de reclamações mensais no 1ºS 2022 com o mesmo número registado no 1ºS 2021, verifica-se um aumento em todos os meses, fenómeno a que não será alheio o aumento geral do número de passageiros transportados, ainda que inferior ao registado antes do início do período pandémico.

MEIO DE RECLAMAÇÃO

As Figuras 3 e 4 espelham a distribuição das reclamações em função do meio utilizado para a respetiva apresentação, constatando-se que as reclamações foram maioritariamente apresentadas, no semestre em análise, através do livro de reclamações eletrónico (LRE), tendo sido utilizado em 49,2% (4.027) do total das reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes no semestre em análise. A utilização deste meio regista uma tendência constante de crescimento nos últimos semestres, ainda que ligeira comparativamente ao 2ºS 2021, mas significativa face ao semestre homólogo.

Segue-se o livro de reclamações em formato físico (LR), utilizado em 46,4% (3.797) das reclamações.

Figura 3 – Reclamações por meio de reclamação (Fonte: AMT)



Finalmente, os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de queixas e reclamações (“Não Livro”) foram utilizados pelos consumidores e utentes em 4,4% (360) das reclamações recebidas por esta Autoridade.

Figura 4 – Total das reclamações por meio e por semestres (Fonte: AMT)

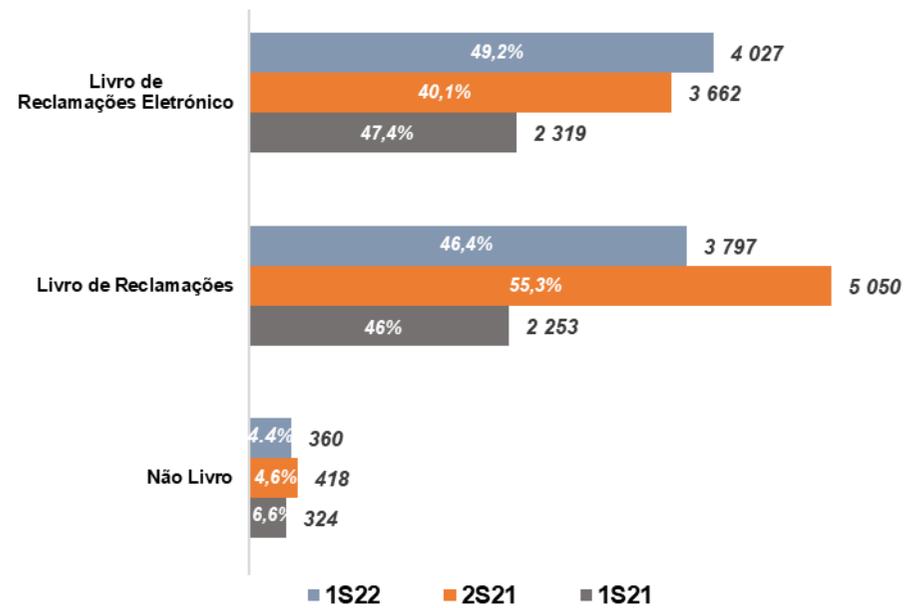
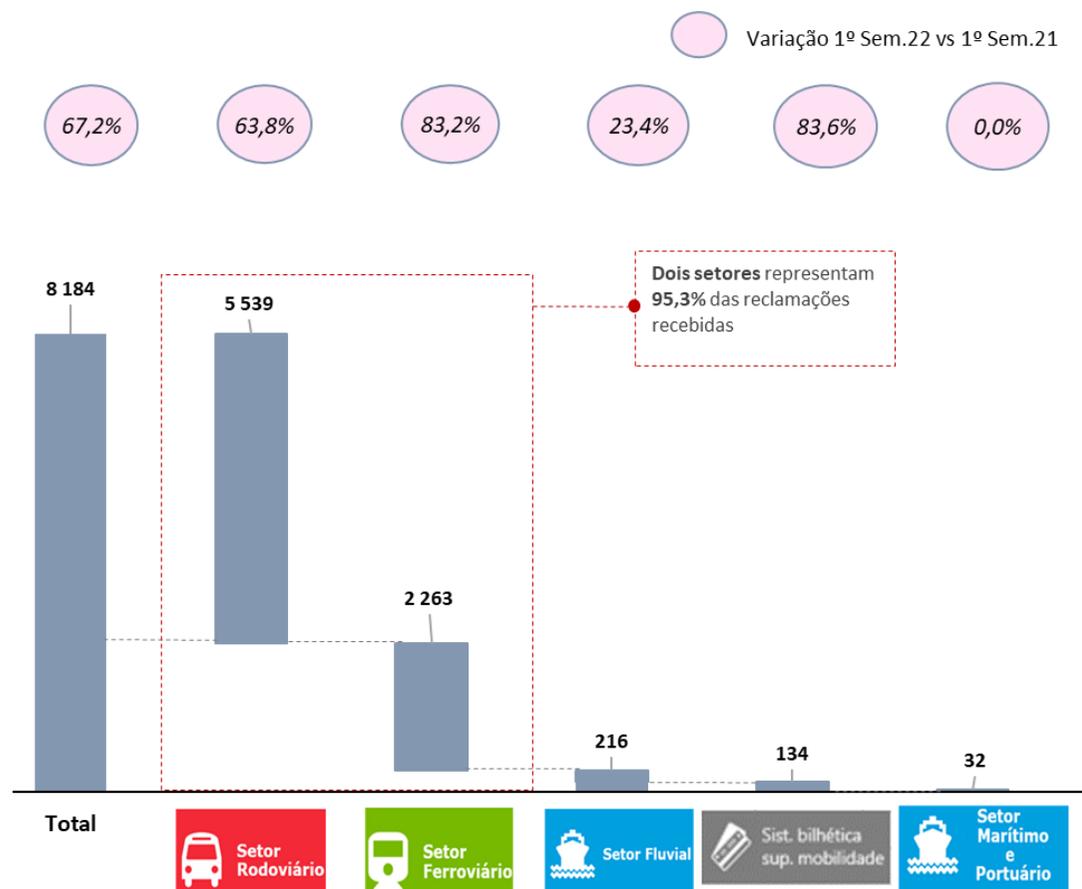


Figura 5 – Reclamações por modo de transporte (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

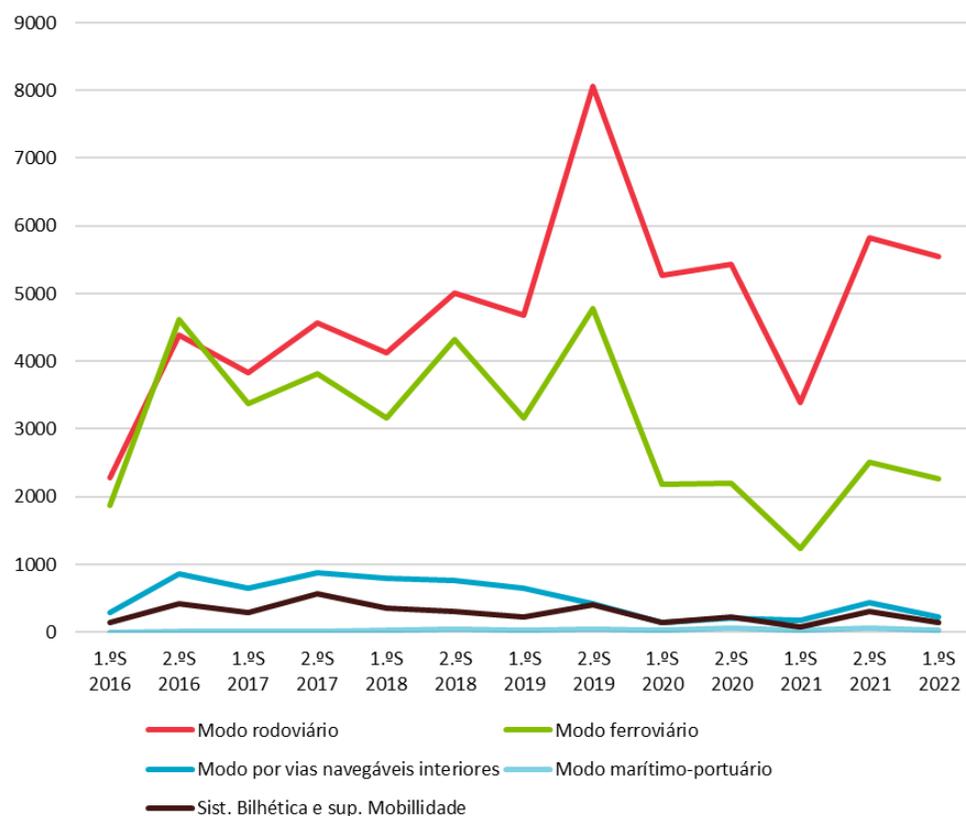
A Figura 5 representa a distribuição do total de reclamações (8.184) recebidas na AMT no 1ºS 2022 por modo de transporte.

Da sua análise conclui-se que os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 95,3% do total das reclamações apresentadas.

O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 5.539 reclamações (67,7% do total de reclamações), mais 63,8% comparativamente a igual período de 2021.

O modo ferroviário registou 2.263 reclamações (27,7% do total de reclamações), correspondente a um aumento de 83,2% face ao período homólogo.

Figura 6 – Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1ºS 2016-1ºS 2022 (Fonte: AMT)



A Figura 6 apresenta a evolução do número de reclamações, por modo de transporte, entre 2016 e 2022, permitindo perceber a sua acentuada redução durante o período pandémico, induzida pela diminuição do número de passageiros verificada.

Da sua análise constata-se ainda que os modos rodoviário e ferroviário são, desde sempre, os que registam maior número de reclamações, predominando as relativas ao modo rodoviário, apenas ultrapassado no 2ºS 2016 pelas reclamações no modo ferroviário.

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

O número de reclamações relacionadas com os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade apresenta variações ao longo dos semestres, encontrando-se sensivelmente no nível de reclamações registadas no 1ºS 2016.

III - Introdução

O presente relatório respeita às reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes apresentadas pelos consumidores e utentes no 1ºS 2022, quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos restantes canais disponibilizados para o efeito pela AMT.

Para além de dar cumprimento à obrigação, prevista nos estatutos da AMT, de divulgação semestral de informação estatística relativamente a reclamações, entidades reguladas mais reclamadas e aos resultados decorrentes da atuação da AMT, este relatório, espelhando a análise das reclamações nos setores que regula, constitui um instrumento importante para a sua atividade de regulação, supervisão, fiscalização e sancionatória, permitindo-lhe, designadamente através da monitorização dos mercados e da avaliação do desempenho dos operadores e prestadores de serviços, dar cumprimento às atribuições da AMT em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

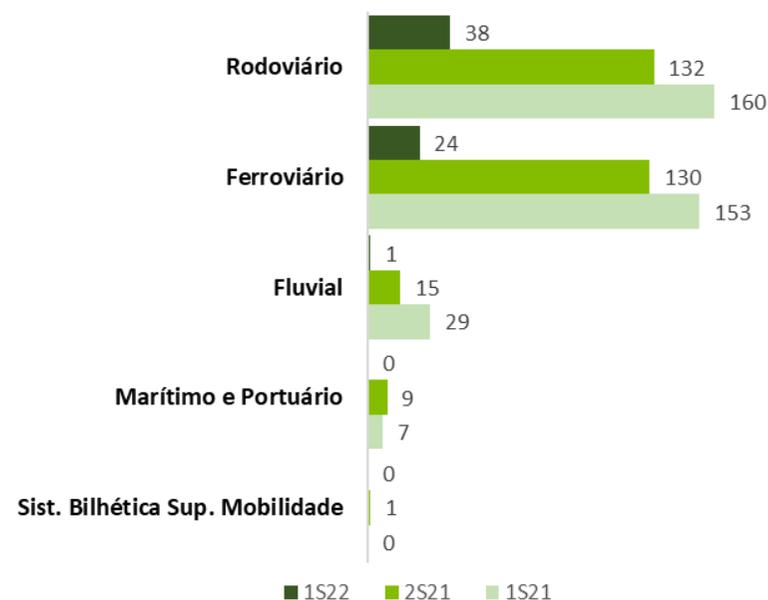
No período em referência, a AMT registou 8.184 reclamações relativas às entidades por si reguladas, mais 67,2% (3.288 reclamações) do que em igual período de 2021.

No que respeita aos efeitos da pandemia por Covid-19 com impacte no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, registou-se uma redução muito significativa do número de reclamações relacionadas com a pandemia de cerca de 81,9% comparativamente ao período homólogo, e de cerca de 78% face ao verificado no 2ºS 2021, circunscrevendo-se maioritariamente aos modos rodoviário e ferroviário.

Das reclamações recebidas, apenas 63 (0,8%) estão associadas a motivos relacionados com a pandemia, nomeadamente a pedidos de reembolso devido

a cancelamento de serviços por conta da COVID-19, assim como a “falta de condições de segurança”, onde se inscrevem as relacionadas com a falta de uso de máscara de proteção, o “excesso de lotação dos veículos” quando está em causa o incumprimento das regras de distanciamento social, assim como a “baixa frequência do transporte”, em situações de supressão de serviços motivadas pela redução da oferta em consequência da pandemia.

Figura 7 - Reclamações relacionadas com o COVID-19 por modo (Fonte: AMT)



IV - Reclamações do 1ºS 2022 - Análise

RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise o modo rodoviário foi o mais reclamado dos modos de transporte, sendo responsável por 5.539 (67,2%) das 8.184 reclamações do período, o que representou um aumento de 62,6% relativamente ao período homólogo. daquelas reclamações, 2.855 (51,5%) foram apresentadas através do LRE, 2.350 (42,4%) do LR, e 334 (6%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

Comparativamente com o mesmo período de 2021, quase todas as categorias do modo rodoviário apresentam um aumento do número de reclamações, com exceção da categoria do transporte rodoviário de mercadorias com uma redução de 10,6% (de 198 para 177) e dos centros de inspeção técnica de veículos (CITV), que apresenta uma redução de 27,8% (248 para 179).

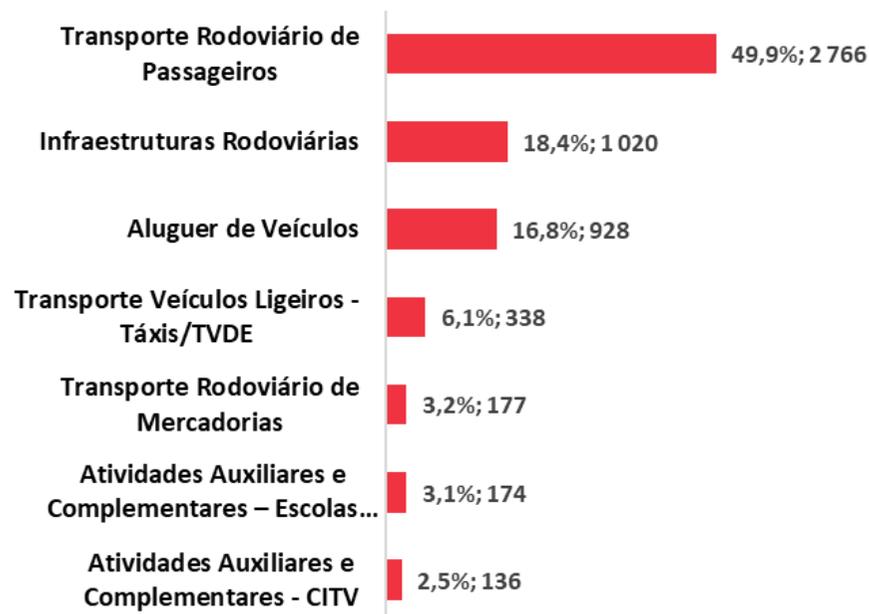
São classificadas no modo rodoviário as reclamações relativas às seguintes entidades reguladas:

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

- Operadores que desenvolvem atividades auxiliares e complementares de âmbito rodoviário (inclui os CITV, as escolas de condução, outras entidades formadoras homologadas para a obtenção de certificados de aptidão profissional, bem como os centros de exames públicos e privados);
- Operadores de transporte de passageiros em veículos ligeiros (inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE);
- Operadores de aluguer de veículos sem condutor (inclui automóveis ligeiros de passageiros, motociclos, ciclomotores, triciclos, quadriciclos e velocípedes (*rent-a-car* e *sharing*¹), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*)).

¹ Atividade que consiste em colocar à disposição de um utilizador veículos de passageiros, com ou sem motor, para utilização pública, durante períodos de curta duração (até 12 horas) e para realizar distâncias curtas (até 100km).

Figura 8 – Repartição das reclamações no modo rodoviário, por categoria (Fonte: AMT)



Das reclamações registadas no modo rodoviário, 49,9% (2.766) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 18,4% (1.020) às infraestruturas rodoviárias, 16,8% (928) ao aluguer de veículos sem condutor, sendo estas três categorias responsáveis por mais de 85% das reclamações relativas a este modo.

A Figura 9 apresenta a evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2022.

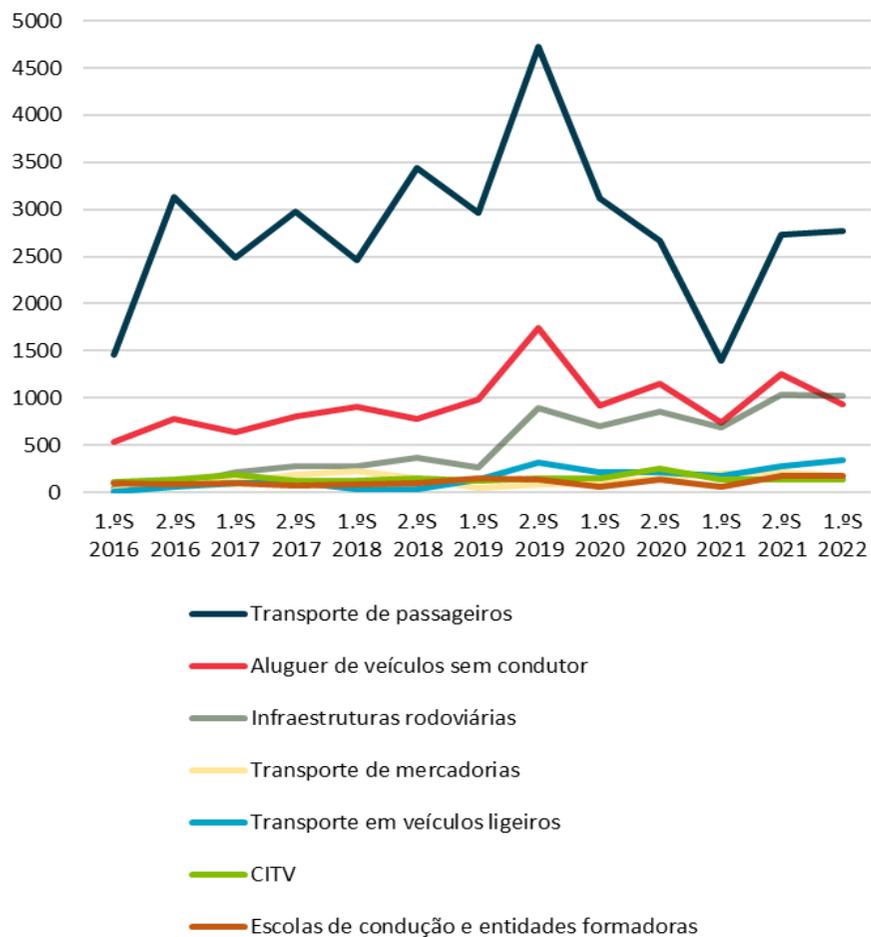
A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros, infraestruturas rodoviárias e o aluguer de veículos sem condutor² são as

² Inclui o aluguer de veículos de passageiros sem condutor (*rent-a-car*), o aluguer de curta duração (*sharing*), e o aluguer de veículos de mercadorias sem condutor (*rent-a-cargo*)

categorias que apresentam maior número de reclamações, embora com bastantes oscilações ao longo do período.

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

Figura 9 – Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2022 (Fonte: AMT)



Transporte rodoviário de passageiros

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no primeiro semestre de 2022, tendo sido responsável por 49,9% (2.766) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (5.539), relativas a 82 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se um aumento de 98,1% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (1.396).

Quando comparado com o semestre anterior (2.ºS 2021), o número de reclamações recebidas registou também um aumento de 1,2% (2.732).

A Figura 10 indica os cinco operadores de transporte rodoviário de passageiros mais reclamados no semestre em análise. Da sua leitura resulta que a RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda., registou um aumento de 47,5% relativamente ao 1.ºS 2021 (+193 reclamações), e continua a ser a entidade mais reclamada no semestre em análise, com 21,7% do total de reclamações na categoria (599).

A Vimeca Transportes - Viação Mecânica de Carnaxide, Lda., com um peso de 10,2% no total de reclamações, passou de 76 reclamações no 1.ºS 2021 para 283 no presente semestre (+272,4%).

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., com 8,8% do total de reclamações, apresenta, por sua vez, um aumento 132,4% das reclamações (+139 comparativamente a 105 no 1.ºS 2021),

A T.S.T. - Transportes Sul do Tejo, S.A., com um peso de 7,4% no total de reclamações, registou um aumento de 7,9% (passou de 191 no 1.ºS 2021 para 206).

Por fim, a Rodoviária de Lisboa, S.A., sofreu um aumento de 155,6% de reclamações em comparação com o período homólogo (+56).

Figura 10 – Transporte rodoviário de passageiros – entidades mais reclamadas(Fonte: AMT)

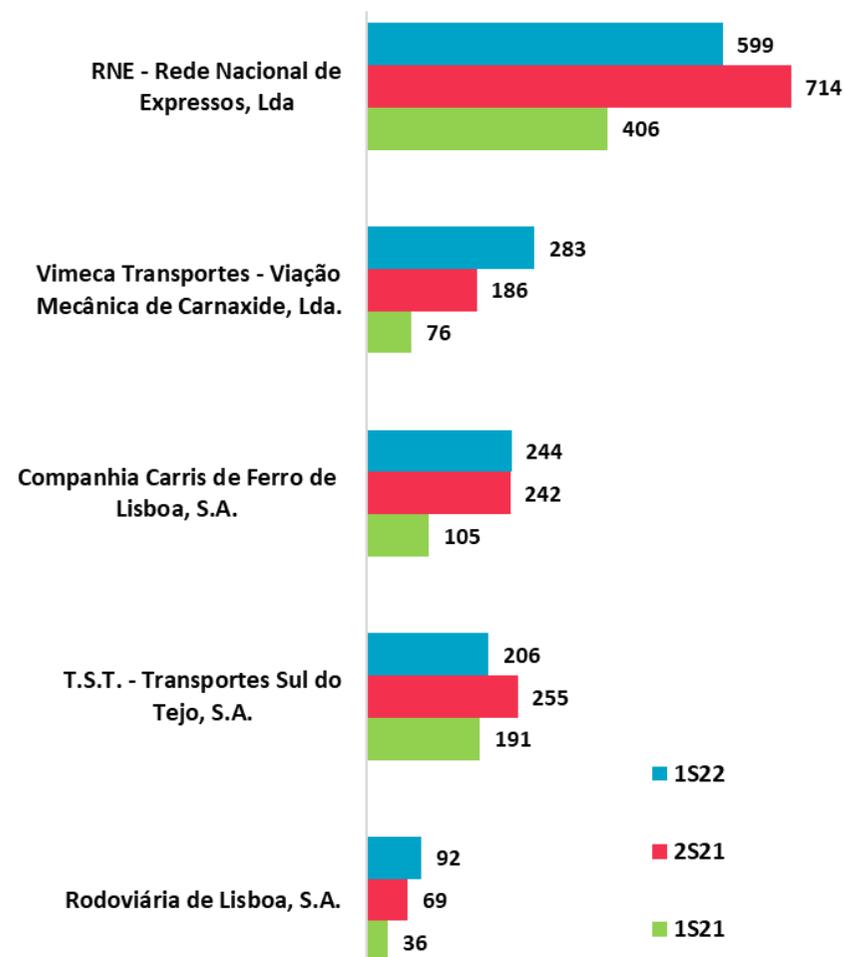
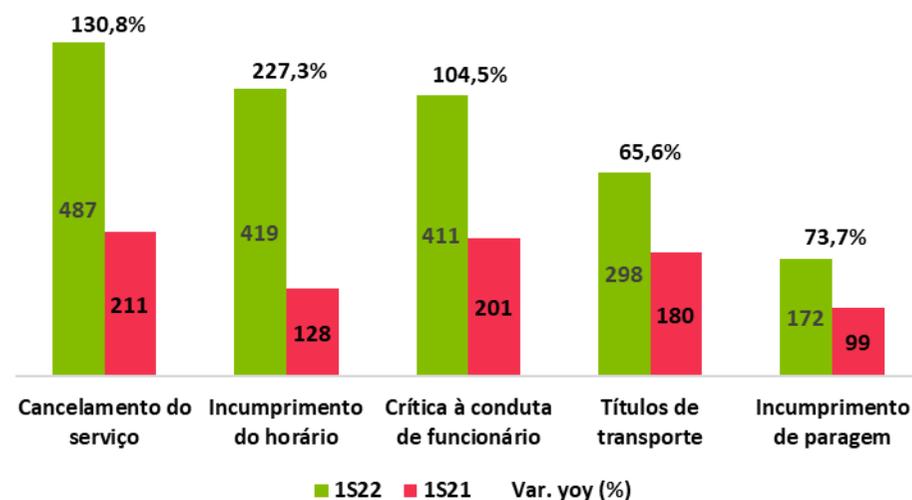


Figura 11 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros
(Fonte: AMT)



Os cinco principais motivos d reclamação no transporte rodoviário de passageiros, indicados na Figura 11, estão na origem de 64,6% (1.787) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise (2.766), verificando-se relativamente a todos eles aumentos (em termos absolutos) comparativamente com o período homólogo.

Da análise da figura resulta que o maior motivo d reclamação nesta categoria se prende com aspetos relativos a cancelamento de serviço ou supressões com 17,6% das reclamações e apresenta um crescimento de 130,8% face ao período homólogo.

Seguem-se como motivos de reclamação são o incumprimento do horário com 15,1% das reclamações, a crítica à conduta de funcionário (14,9%), problemas com títulos de transporte (10,8%), e o incumprimento de paragem (6,2%).

Infraestruturas rodoviárias (concessões e cobrança de portagens)

As infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representam 18,4% (1.020) do total das reclamações registadas pela AMT no 1ºS 2022, constituindo a segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário.

Daquelas reclamações, 386 (+0,3% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 18 concessionárias rodoviárias, e 622 (+82,9% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens, e referentes a 4 operadores de cobrança de portagens.

A Figura 12 apresenta a lista das cinco entidades mais reclamadas, responsáveis por 69,9% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 37,8% do total das reclamações da categoria das infraestruturas rodoviárias no semestre em análise.

Da análise da Figura resulta que a Ascendi Norte, Auto-Estradas do Norte, S.A., apesar da redução de 4,7%, continua a ser a entidade mais reclamada com 26,2% do peso total das reclamações do semestre.

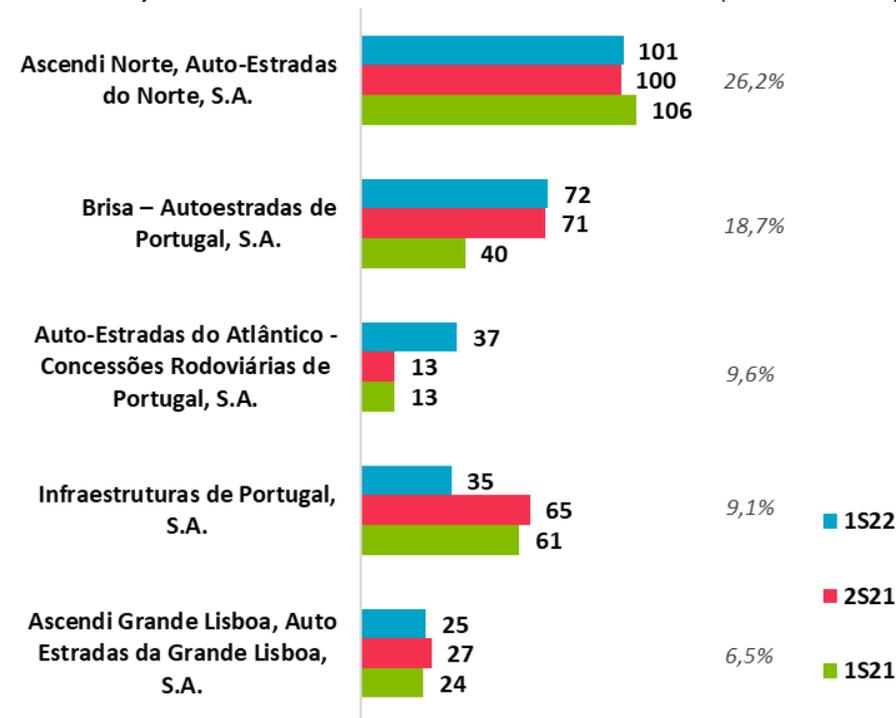
A segunda entidade mais reclamada foi a Brisa - Autoestradas de Portugal, S.A., com 18,7% de reclamações, tendo registado um aumento de 80% de reclamações face ao período homólogo (+32).

A Auto-Estradas do Atlântico - Concessões Rodoviárias de Portugal, S.A. ocupa a terceira posição no número de reclamações registadas este semestre (9,6%) com um aumento de 184,6% (passou de 13 para 37 este semestre).

A Infraestruturas de Portugal, S.A. foi a quarta entidade mais reclamada e registou no 1ºS 2022 (9,1% do total de reclamações nesta categoria) e apresenta uma redução de 42,6% (-26) face ao período homólogo.

Por último, a Ascendi Grande Lisboa - Auto Estradas da Grande Lisboa, S.A. registou 6,5% e teve um aumento de 4,2% (+1) face ao mesmo período de 2021.

Figura 12 - Infraestruturas rodoviárias (concessões e subconcessões rodoviárias) - entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações por concessionárias e subconcessionárias, no 1ºS 2022

Os motivos indicados na Figura 13 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando, no seu total, 86,8% das reclamações relativas às concessionárias.

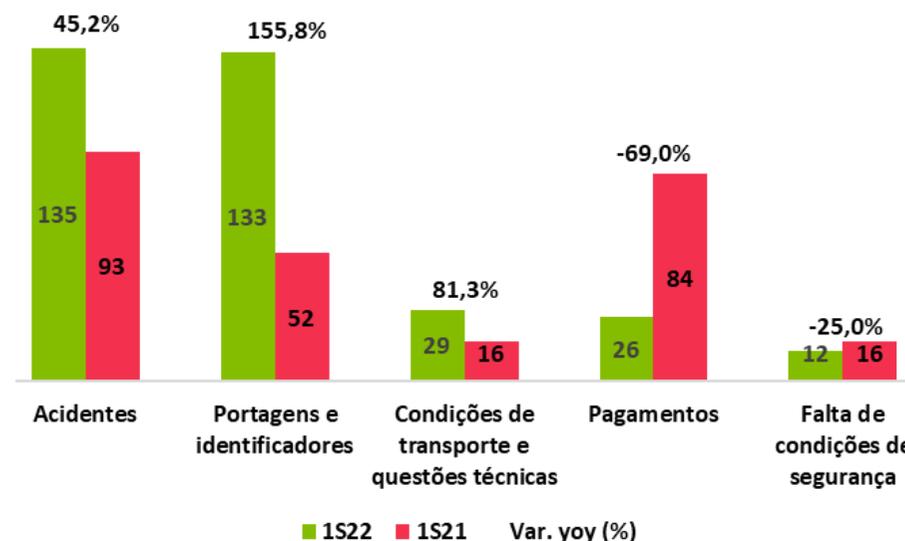
O motivo mais alegado diz respeito a acidentes nas estradas, com 135 reclamações, registando um aumento de 45,2% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais invocado pelos reclamantes está relacionado com portagens e identificadores com 133 reclamações, e registou um aumento de 155,8% em relação ao mesmo período de 2021.

O terceiro motivo mais invocado diz respeito a condições das estradas e questões técnicas, que no 1ºS 2022 apresenta um aumento de 81,3% face ao mesmo semestre de 2021 (+13).

Na quarta e quinta posições dos motivos mais reclamados surgem os relacionados com pagamentos e taxas de portagens e com condições de segurança das estradas. Ambos registam uma diminuição face ao período homólogo de, respetivamente, -69% e 25%.

Figura 13 - Motivos de reclamação nas concessões e subconcessões rodoviárias
(Fonte: AMT)



Infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens)

Ainda na categoria das infraestruturas rodoviárias, assinalam-se as 622 reclamações registadas no 1ºS 2022 relativas à categoria da cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 14, os quais representam 61% do número total de reclamações das infraestruturas rodoviárias neste semestre.

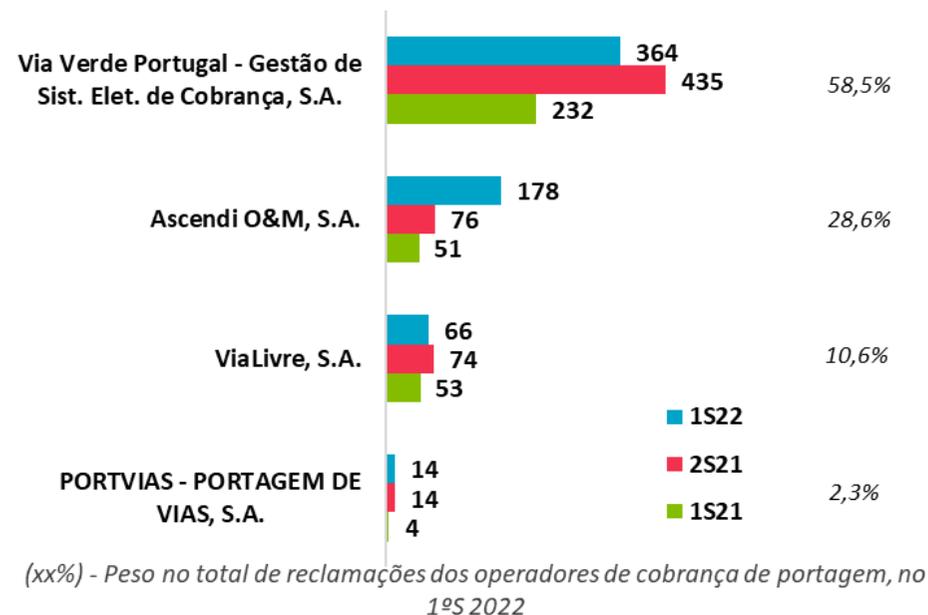
Como se verifica, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A. surge como entidade mais reclamada, representando 58,5% (364) das reclamações registadas na categoria (+56,9% em variação homóloga).

O operador Ascendi O&M, S.A. foi o segundo mais reclamado, com 28,6% das reclamações, o que representa uma subida de 249% comparativamente ao 1ºS 2021.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 10,6% das reclamações desta categoria, assinala-se uma subida de 24,5% face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A. regista no semestre em análise 2,3% das reclamações (+250% em variação homóloga).

Figura 14 – Infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens) – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

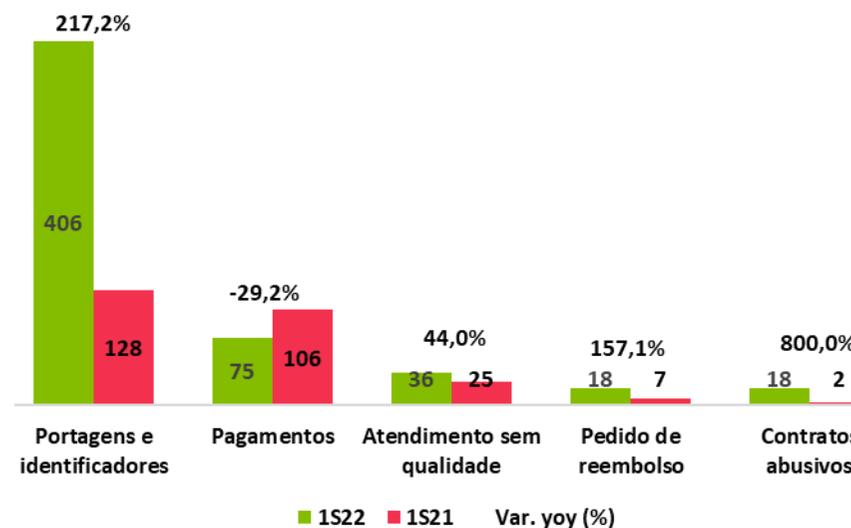


A Figura 15 apresenta os motivos mais invocados pelos utentes, e que, no seu conjunto, abrangem 88,9% das reclamações registadas nesta categoria.

Os motivos que maior número de reclamações originaram respeitam a problemas com portagens e identificadores, correspondendo a 406 reclamações, registando um aumento de 217,2% face ao 1ºS 2021; os pagamentos, onde se incluem, nomeadamente, divergências entre o preço afixado e o valor cobrado, falta de troco e as taxas de portagens, relativamente a 75 reclamações, traduzindo-se numa diminuição de 29,2% em variação homóloga; a falta de qualidade do atendimento, responsável por 36 reclamações, registando um aumento de 44%; seguem-se os pedidos de reembolso com 18 reclamações e um aumento de 157,1% face ao período homólogo; por último, em quinto lugar, encontram-se as reclamações relacionadas com cláusulas e contratos abusivos, também com 18 reclamações e um aumento de 800% face ao período homólogo.

Ainda a respeito da categoria das infraestruturas rodoviárias, resta registar que neste semestre registaram-se 12 reclamações relacionadas com parques de estacionamento.

Figura 15 – Motivos de reclamação na cobrança de portagens (Fonte: AMT)



Aluguer de veículos sem condutor

O aluguer de veículos sem condutor, com 16,8% do total das reclamações, apresenta-se como a segunda das categorias mais reclamadas do modo rodoviário, tendo a AMT recebido, no semestre em análise, 928 reclamações do total das reclamações registadas no modo rodoviário (5.539), relativas a 55 empresas de *rent-a-car*, mais 17 que no mesmo período de 2021.

Esta categoria integra as reclamações relativas ao *sharing* registadas no semestre em análise (10), correspondendo 2 à Cooltra Motos e as restantes a empresas que disponibilizam soluções na área da micromobilidade partilhada (partilha de trotinetes e velocípedes), sendo a Ecootra Scootersharing Portugal, Unipessoal Lda. responsável por 1 reclamação, a Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda. por 3, a Superpedestrian Portugal Unipessoal, Lda. (LINK) por 2, e a Neutronnet, S.A. por 2 reclamações.

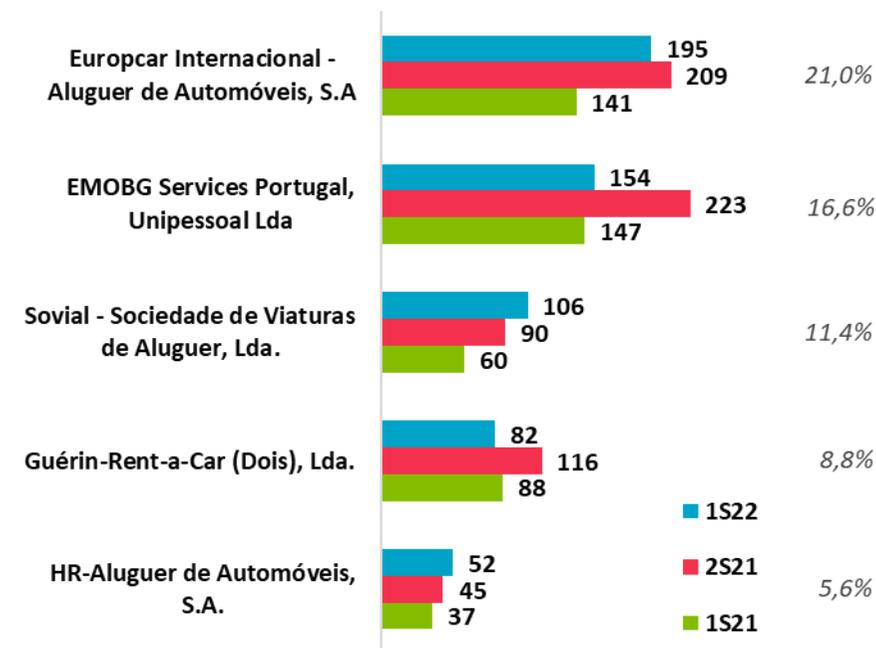
Relativamente à categoria de *rent-a-car* verificou-se um aumento global do número de reclamações (27,3% de variação) comparativamente com o semestre homólogo (+199). Quando comparado com o semestre anterior (2ºS 2021), o número de reclamações recebidas registou uma redução de 26% (-326).

A Figura 16 indica as cinco empresas de *rent-a-car* mais reclamadas, as quais representam 63,5% do total das reclamações relativas à categoria.

Nas cinco empresas apresentadas no gráfico verificou-se um aumento generalizado no número de reclamações, com a exceção da Guérin-Rent-a-Car (Dois), Lda., que registou no 1ºS 2022 uma redução de 6,8% face ao período homólogo.

A empresa mais reclamada no semestre em análise foi a Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar) com 21% do total de reclamações recebidas (+38,3%); seguindo-se a EMOBG Services Portugal,

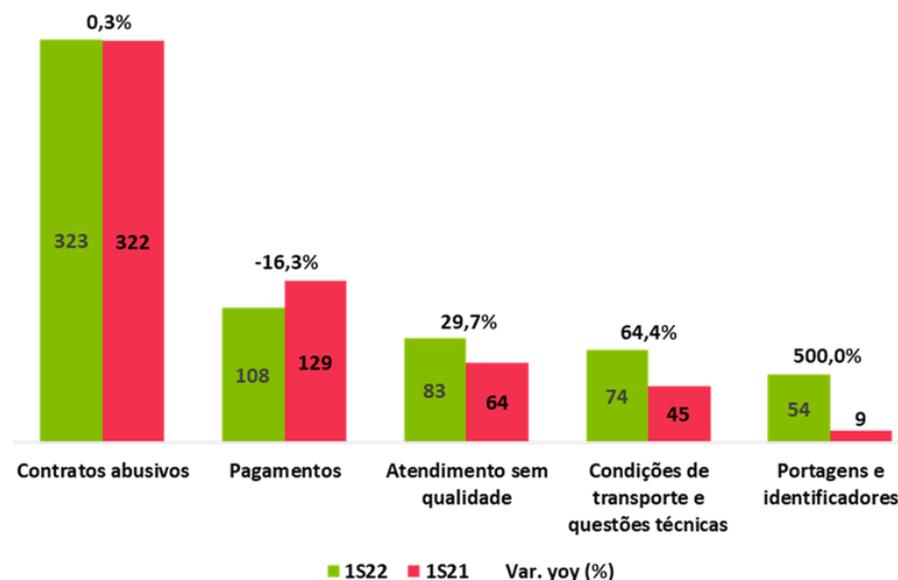
Unipessoal Lda., a operar sob a marca Goldcar (ex-Goldhire), responsável com 16,6% das reclamações (+4,8%); seguida da Sovial – Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda., com um peso de 11,4% das reclamações desta categoria (+76,7%); a Guérin-Rent-a-Car (Dois), Lda., responsável por 8,8% das reclamações (-6,8%) e, por último a HR-Aluguer de Automóveis, S.A. com 5,6% das reclamações (+40,5%).



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector de aluguer de veículos, no 1ºS 2022

Figura 16 – Aluguer de veículos sem condutor – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)

Figura 17 - Motivos de reclamação no aluguer de veículos sem condutor (Fonte: AMT)



A Figura 17 apresenta a distribuição das reclamações registadas no semestre em análise de acordo com os motivos mais invocados, os quais representam 69,1% das reclamações apresentadas no âmbito da categoria do aluguer de veículos sem condutor.

Como se verifica, o principal motivo invocado diz respeito a contratos/cláusulas contratuais abusivos e está na origem de 34,8% das reclamações do 1ºS 2022, representando um aumento de 0,3% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado respeita a pagamentos e à utilização de cartões de crédito que, embora apresentando uma diminuição (-16,3%) das reclamações comparativamente ao 1ºS 2021, representa 11,6% das reclamações.

A qualidade do atendimento é o terceiro motivo mais invocado, tendo registado um aumento de 29,7% face ao número de reclamações com o mesmo motivo no 1ºS 2021, com um peso agora de 8,9%.

As condições de transporte e questões técnicas são o quarto motivo mais invocado no semestre em análise, com 8% das reclamações. Regista, comparativamente ao período homólogo, um aumento de 64,4% do número de reclamações.

Por fim, problemas com portagens e identificadores corresponde ao quinto motivo mais reclamado no 1ºS 2022, com 5,7% das reclamações, tendo registado um aumento expressivo comparativamente ao mesmo período de 2021 (+488,9%).

Transporte rodoviário de mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 177 reclamações (-10,6% em variação homóloga), relativas a 49 operadores.

A Figura 18 apresenta as 6 entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a TNT Express Worldwide (Portugal), Lda., responsável por 45,8% das reclamações registadas nesta categoria, apesar da redução de 25% face a igual período do ano anterior.

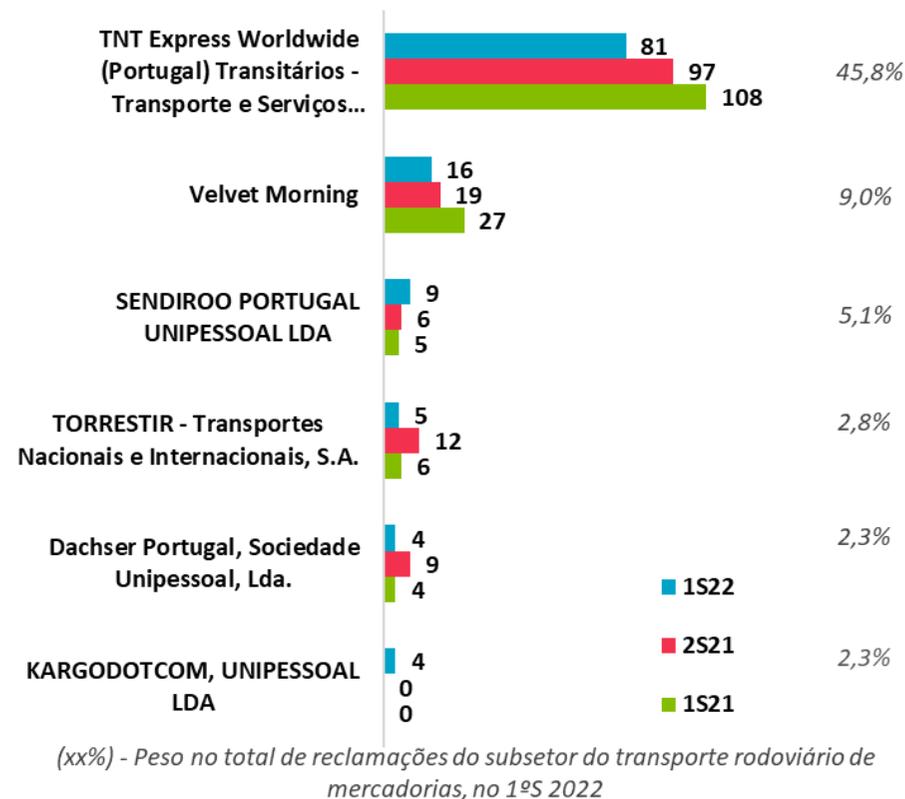
Tendo também registado uma quebra das reclamações face ao período homólogo (-40,7%), segue-se a Velvet Morning, Lda., com 9% das reclamações. Por sua vez a Sendiroo Portugal Unipessoal Lda., com 5,1% das

reclamações, registou uma variação homóloga de 80%, passando de 5 para 9 reclamações este semestre.

A Torrestir - Transportes Nacionais e Internacionais, S.A., que representa 2,3% das reclamações, teve menos uma reclamação face ao mesmo período de 2021.

Por fim, a Dachser Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda. e a KARGODOTCOM, Unipessoal Lda. registaram ambas 4 reclamações, o que representa 2,3% das reclamações recebidas nesta categoria.

Figura 18 – Transporte rodoviário de mercadorias – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)

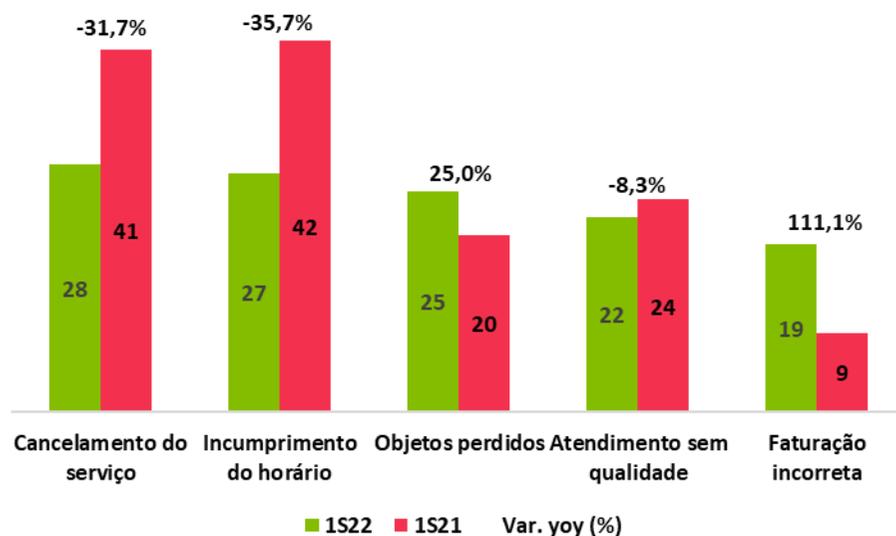


Na Figura 19 encontram-se indicados os 5 motivos principais que representam 68,4% do total das reclamações registadas nesta categoria.

À exceção das reclamações relacionadas com a perda de objetos, que aumentaram 25,5% (passaram de 20 para 25), e relativas a faturação incorreta, que registaram um aumento de 111,1%, tendo passado de 10 para 19 reclamações, os restantes 3 motivos sofreram uma redução em variação homóloga.

O motivo mais invocado pelos reclamantes, com 28 reclamações, diz respeito aos cancelamentos de serviço, com um peso de 15,8% (-31,7% que no 1ºS 21). Responsável por 27 reclamações, o incumprimento de horários é a segunda causa das reclamações registadas, menos 15 que em igual período do ano passado. Já o atendimento sem qualidade registou este semestre menos 2 reclamações (24 para 22) do que no 1ºS 2021.

Figura 19 – Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias
(Fonte: AMT)



Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

A AMT registou, no semestre em análise, 338 reclamações face às 177 registadas no 1ºS 2021 (+91% em variação homóloga) na categoria de transporte em veículos ligeiros, das quais 20 (5,9%) relativas ao transporte em táxi e 318 (94,1%) relativas ao transporte em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica (TVDE) (170 no período homólogo).

A Figura 20 apresenta os 2 operadores de TVDE mais reclamados, destacando-se a Uber Portugal, Lda. como mais reclamada, com 284 reclamações registadas no semestre, representando 89,3% das reclamações relativas a operadores de TVDE, apresentando um aumento de 118,5% face ao mesmo período de 2021.

Segue-se a Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., que registou 34 reclamações (10,7%) no semestre em análise (+13,3% em variação homóloga).

Figura 20 – Transporte em veículos ligeiros (TVDE) – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)

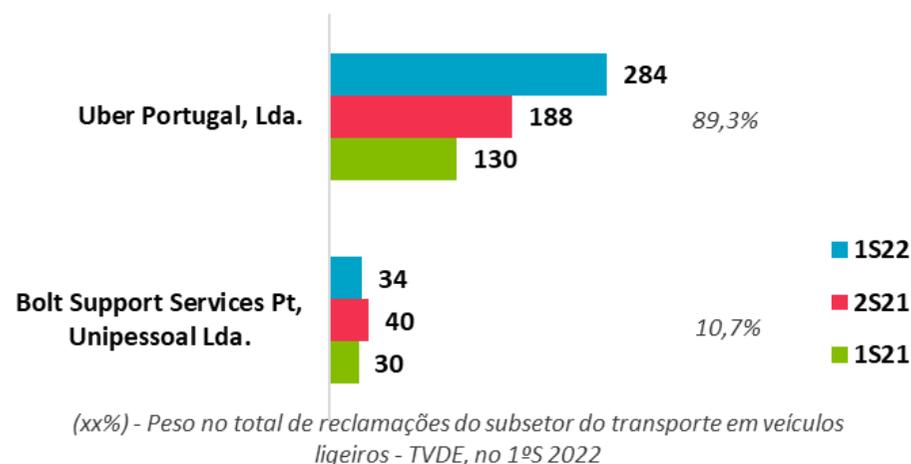
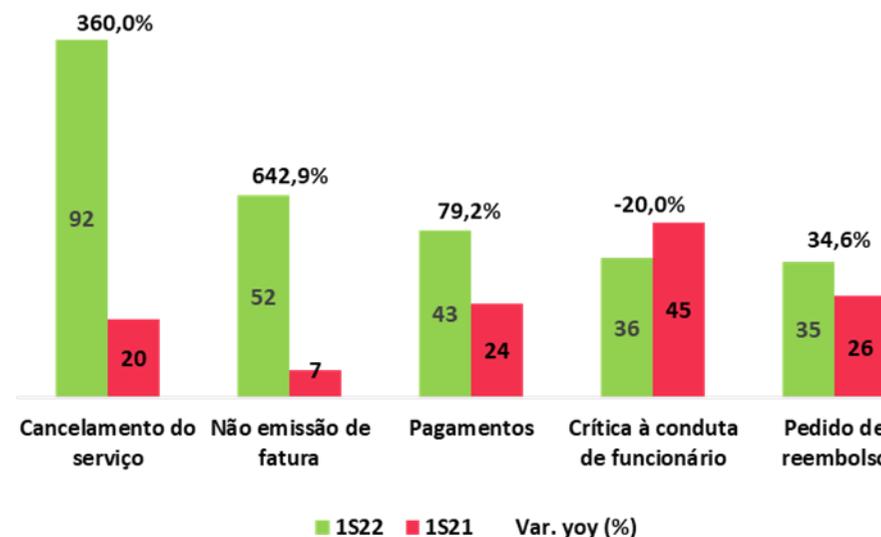


Figura 21 – Motivos de reclamação no TVDE (Fonte: AMT)



A análise da Figura 21 permite concluir que os principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE são: i) cancelamento de serviço, com 92 reclamações (68,3% das reclamações recebidas nos TVDE) que apresenta um aumento de 360% face ao período homólogo; ii) não emissão de fatura, com 52 reclamações (+642%); iii) pagamentos, com 43 reclamações (+79,2%); iv) crítica à conduta de funcionário, que apresenta uma diminuição de 20% face ao 1ºS 2021, com 36 reclamações; v) pedidos de reembolsos, com 35 reclamações (+34,6% em variação homóloga). No seu conjunto, os cinco motivos apresentados naquela figura são responsáveis por 81,1% do total das reclamações da categoria.

No âmbito das atribuições e competências previstas nos seus estatutos e na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, a AMT recebeu, no semestre em análise, 96 queixas relativas a motoristas de TVDE, das quais 50 formuladas através do LRE.

Atividades auxiliares e complementares - CITV

Relativamente a reclamações respeitantes à categoria das atividades auxiliares e complementares do modo rodoviário, durante o 1ºS 2022, foram registadas 136 reclamações (-2.2% em variação homóloga), respeitantes a 37 dos 226 centros de inspeção técnica de veículos (CITV) licenciados para o exercício da atividade em Portugal continental³.

Na Figura 22 são apresentados os 5 CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 58,8% do total das reclamações registadas relativamente a esta categoria.

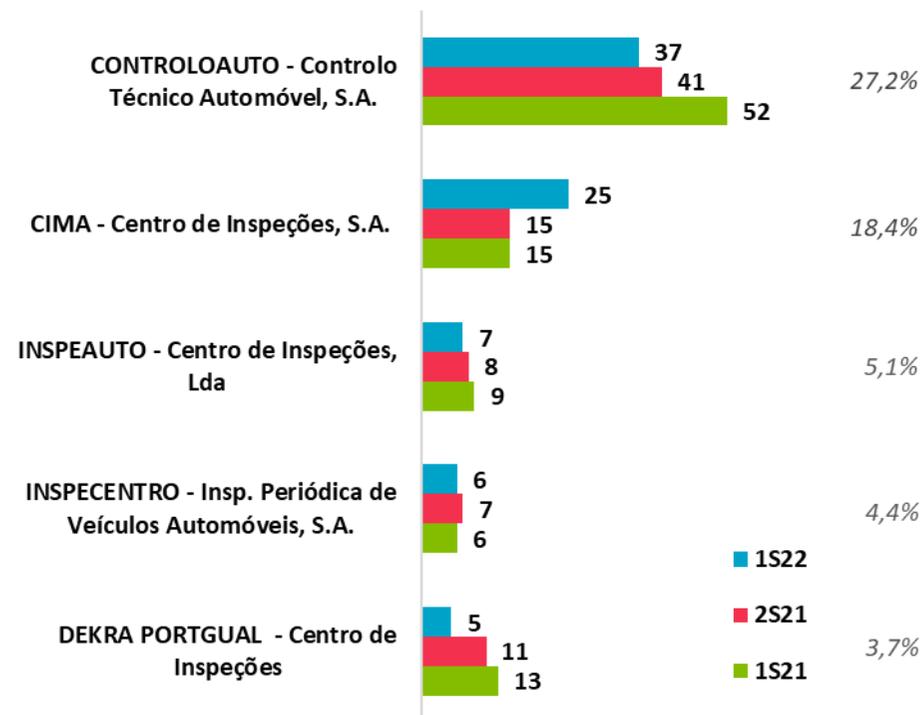
Por disporem de vários CITV dispersos pelo território nacional, o número de reclamações representado por operador económico corresponde ao conjunto das reclamações registadas relativamente aos centros respetivos.

Neste sentido, os centros de inspeção da Controlauto - Controlo Técnico Automóvel, S.A. são os que maior número de reclamações registaram no semestre em análise, sendo responsáveis por 27,2% das reclamações.

Seguem-se os centros de inspeção pertencentes à CIMA - Centro de Inspeções, S.A., tendo registado 18,4% das reclamações do 1ºS 2022; o centro de inspeção Inspeauto – Centro de Inspeções, Lda. com 5,1% das reclamações; os centros de inspeção da Inspecentro – Inspeções Periódicas de Veículos Automóveis, S.A., representando 4,4% das reclamações, e os centros da DEKRA Portugal - Centro de Inspeções, S.A., responsáveis por 3,7% das reclamações.

Figura 22 – Centros de inspeção técnica de veículos – entidades mais reclamadas

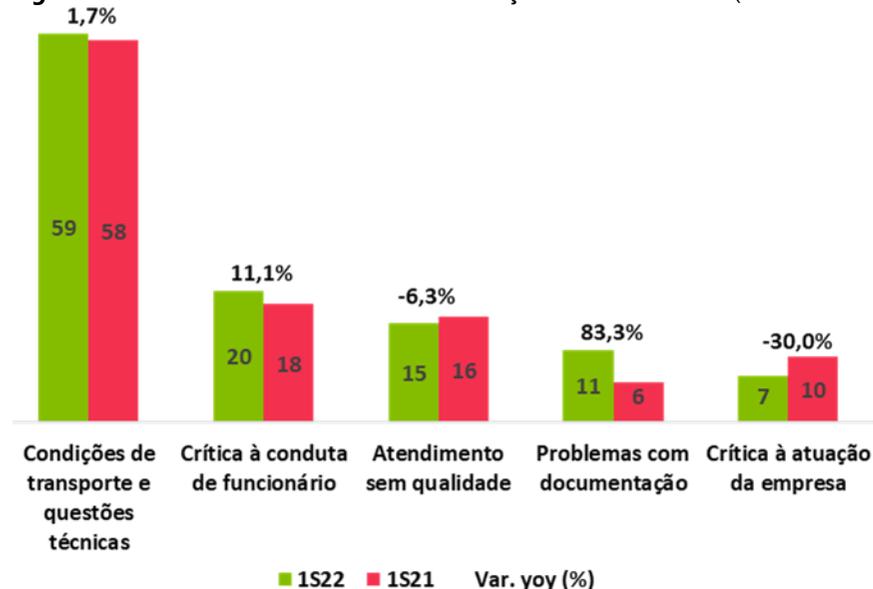
(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de atividades auxiliares e complementares - CITV, no 1ºS 2022

³ Dados do IMT, I.P. reportados a 09.03.2021 (https://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Veiculos/PesquisaCentrosInspeccao/Documents/MAPA_CENTROS_INSPE%C3%87AO.pdf)

Figura 23 – Motivos de reclamação no CITV (Fonte: AMT)



semestre em análise um acréscimo de 83,3% (+4) em variação homóloga. Por último, o motivo das críticas à atuação dos centros apresenta uma diminuição de 30% face aos mesmos meses de 2021, tendo um peso de 5,1%.

Os motivos indicados na Figura 23 estão na origem de 112 reclamações, correspondentes a 82,4% do total das reclamações apresentadas durante o primeiro semestre de 2022.

Neste semestre, o motivo mais reclamado desta categoria diz respeito a questões técnicas, relativamente ao qual foram registadas 59 reclamações (43,4%) e teve um aumento de uma reclamação face ao mesmo período de 2021.

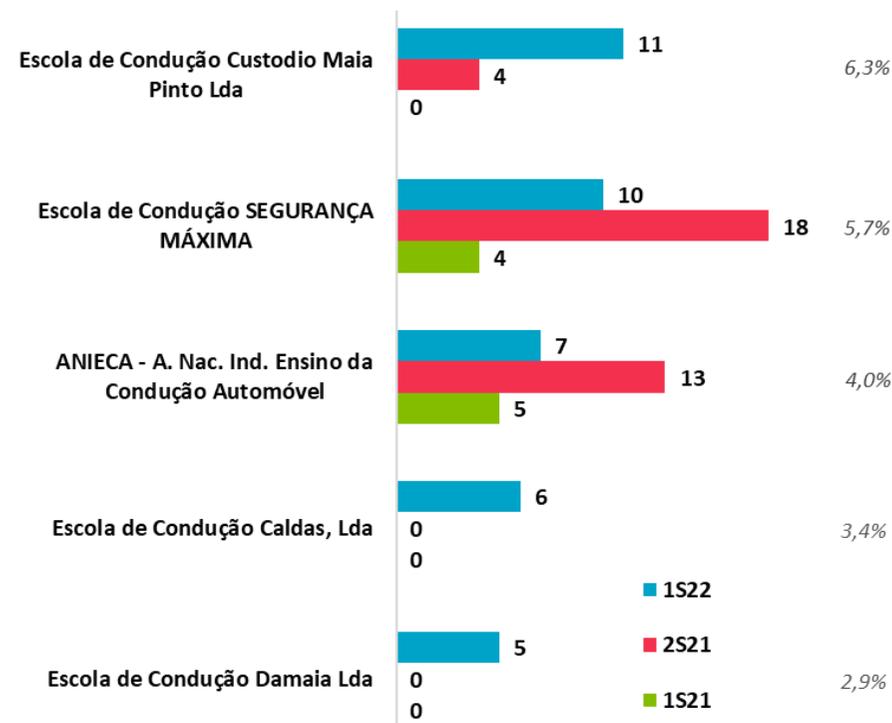
O segundo motivo mais reclamado está relacionado com críticas à conduta do funcionário, que tem um peso de 14,7% e teve também um aumento de 11,1%, ou seja, mais 2 reclamações do que no 1ºS 2021. Por sua vez, o motivo do atendimento sem qualidade teve uma redução de 6,3%, passando de 16 para 15 reclamações. Os problemas com documentação tiveram no

Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e entidades formadoras

Foram registadas, no semestre em análise, 174 reclamações (+210,7% em variação homóloga) relativas a 87 escolas de condução e entidades formadoras.

A Figura 24 apresenta as cinco entidades mais reclamadas na categoria, destacando-se: a Escola de Condução Custódio Maia Pinto Lda., com 11 reclamações (6,3%); a Escola de Condução Segurança Máxima (5,7%); a ANIECA – Associação Nacional do Ensino da Condução Automóvel (4%); o ACP – Automóvel Club de Portugal, (3,4%); a Escola de Condução Caldas, Lda. (3,4%), e a Escola de Condução Damaia Lda. (2,9%).

Figura 24 – Escolas de condução e entidades formadoras – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



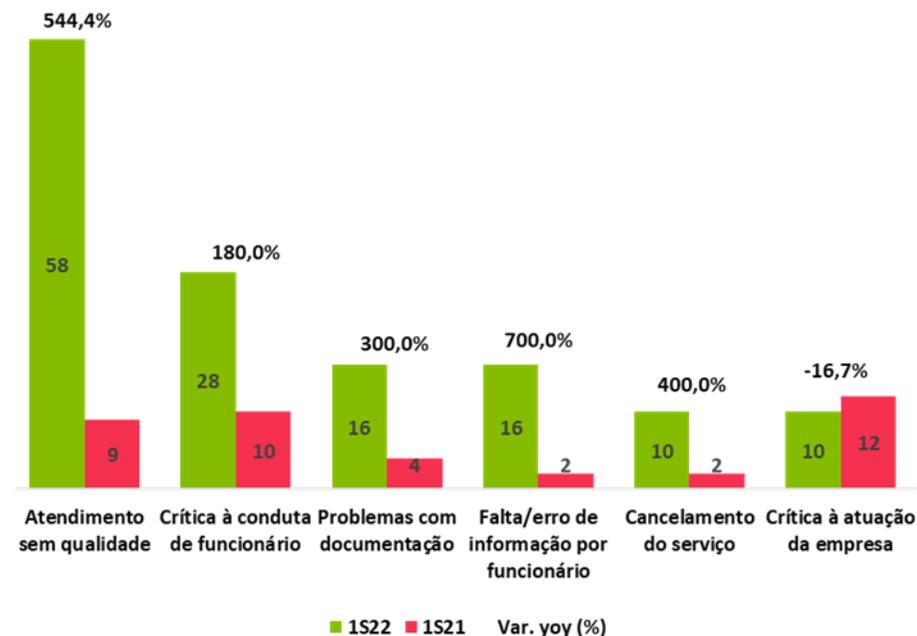
(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor de atividades auxiliares e complementares - escolas de condução e entidades formadoras, no 1ºS 2022

A Figura 25 apresenta os principais motivos das reclamações registadas no 1ºS 2022 na categoria das escolas de condução e entidades formadoras, representando 73,6% do total de reclamações registadas.

As reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento registaram um aumento de 544,4%, em relação ao período homólogo, passando de 9 para 58 reclamações este semestre, ocupando a primeira posição dos motivos mais invocados.

O segundo motivo mais alegado respeita às críticas à atuação dos funcionários, com mais 180% do que no 1ºS 2021. Os motivos relacionados com problemas com documentação e com a falta ou erro de informação por parte do funcionário apresentam ambos, no semestre em análise, 16 reclamações cada (9,2%). Já o motivo relacionado com o cancelamento de aulas apresentou um aumento no número de reclamações de 400%.

Figura 25 – Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO MODO FERROVIÁRIO

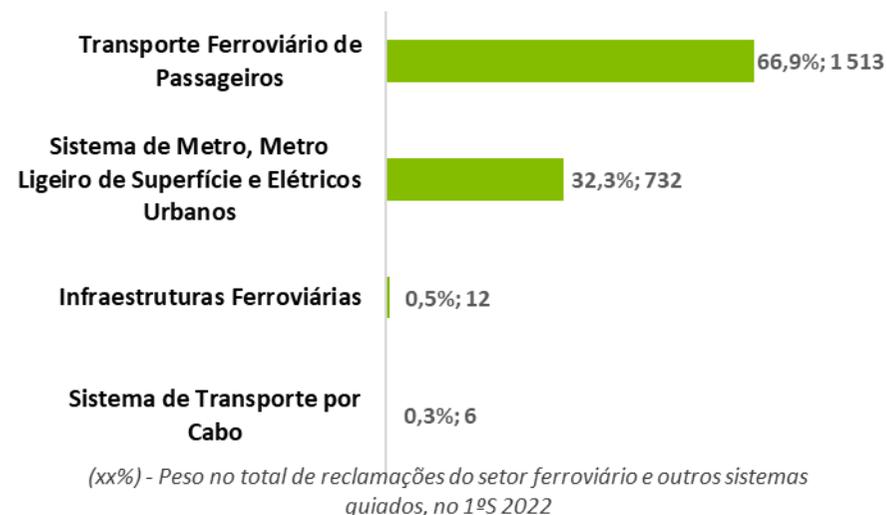
No semestre em análise, o modo ferroviário foi o segundo mais reclamado, sendo responsável por 2.263 reclamações (27,7% do total de reclamações), apresentando uma variação homóloga positiva de 83,2%.

Daquelas reclamações, 1.191 (52,6%) foram apresentadas através do LR, 1049 (46,4%) através do LRE, e 23 (1%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

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

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

Figura 26 – Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria (Fonte: AMT)



A Figura 26 apresenta a distribuição das 2.263 reclamações do modo ferroviário registadas no 1ºS 2022 pelas categorias respetivas.

Da sua análise resulta que a categoria correspondente ao transporte ferroviário de passageiros e a categoria dos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos são responsáveis por 99,2% das reclamações.

Das categorias em análise, comparativamente com o 1ºS 2021, regista-se um aumento do número de reclamações em todas as categorias.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada (66,9% das reclamações neste modo) e registou um aumento homólogo de quase 80% (1.513 face a 842 no 1ºS 2021); por sua vez, a categoria de sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresenta um peso de 32,3% e uma variação homóloga de +93,1%. A categoria das infraestruturas ferroviárias registou 12 reclamações no semestre em análise,

mais uma que no mesmo período do ano passado. Por último, a categoria do sistema de transporte por cabo registou um aumento de 5 reclamações (+9,1%).

À semelhança do verificado no 1ºS 2021, não foram registadas reclamações relativamente à categoria do transporte ferroviário de mercadorias.

A Figura 27 apresenta a evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2022.

Da sua análise, constata-se que as categorias do transporte ferroviário de passageiros e do sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos são as que registam o maior número de reclamações, ainda que a do sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresente uma redução do número de reclamações entre 1ºS 2017 e o 1ºS 2019, por oposição à tendência registada no transporte ferroviário de passageiros, que no 2ºS 2018 regista o segundo maior número de reclamações do período.

As seguintes categorias são residuais e apresentam estabilidade ao longo do período de referência.

Figura 27 – Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-1ºS 2022 (Fonte: AMT)



Transporte ferroviário de passageiros

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

Nesta categoria registaram-se 1.513 reclamações (+79,7% em variação homóloga), relativas aos referidos operadores, distribuídas conforme indicado na Figura 28, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 92,1% do total das reclamações apresentadas à AMT. Face ao período homólogo este operador apresenta um aumento de 75,4% (+599).

Houve ainda um aumento de 150% nas reclamações relativas ao operador Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Figura 28 – Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)

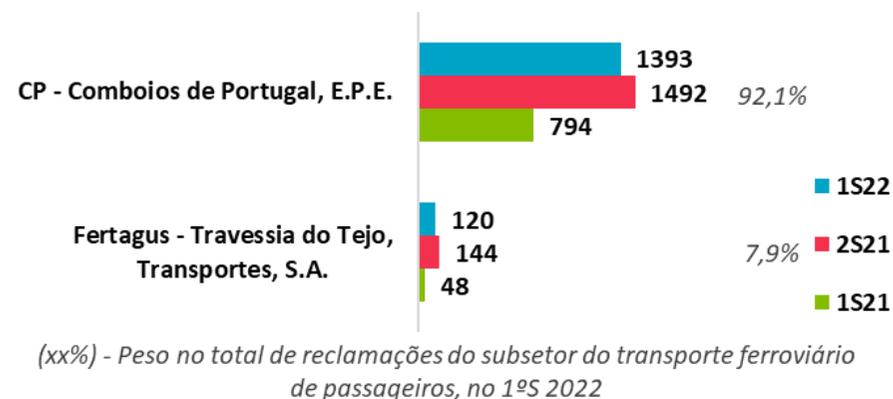
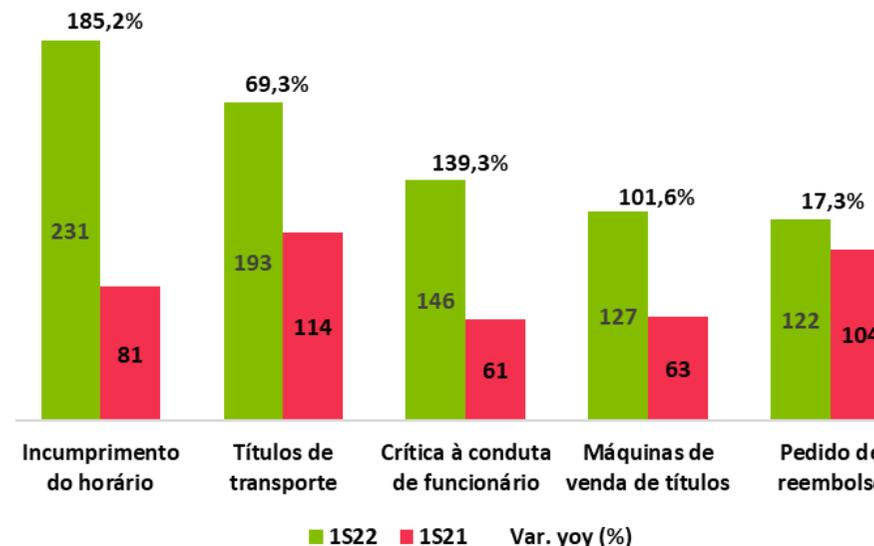


Figura 29 - Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros
(Fonte: AMT)



A Figura 29 apresenta os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 54,1% do total de reclamações da categoria registadas durante o 1ºS 2022.

Todos os motivos em análise sofreram um aumento entre 17,3% e 185,2%.

O motivo que mais reclamações originou respeita ao incumprimento de horário, com um peso de 15,3% do total das reclamações (variação homóloga de 185,2%); seguindo-se as reclamações relativas a títulos de transporte, inclusive multas, com um peso de 12,8% e uma variação homóloga de 69,3%.

O terceiro motivo de reclamação - críticas à conduta de funcionário, também apresenta um aumento considerável (139,3%).

Problemas com máquinas de venda de títulos/validadores e pedidos de reembolso representam, respetivamente, 8,4% e 8,1% das reclamações desta categoria.

Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos

A categoria dos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos integra os operadores Metropolitano de Lisboa E.P.E., Metro do Porto S.A., Metro Transportes do Sul, S.A. e Metro-Mondego, S.A.

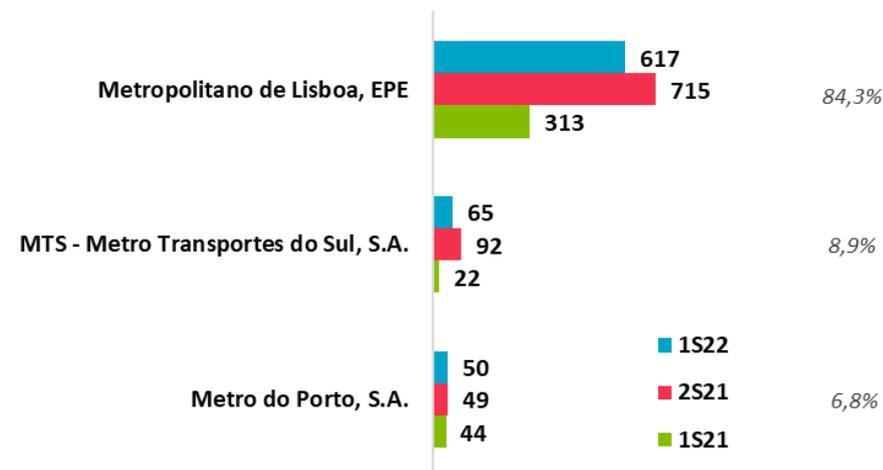
Foram registadas, no semestre em análise, 732 reclamações (+93,1% em variação homóloga) distribuídas pelos 3 operadores indicados na Figura 30.

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. registou, no semestre em análise, 617 reclamações, o que equivale a 84,3% das reclamações da categoria e a um aumento homólogo de 97,1%.

O MTS – Metro Transportes do Sul S.A. representa 8,9% das reclamações desta categoria (+195,5% em variação homóloga).

Por último, o Metro do Porto S.A. registou uma descida de 13,6% face ao período homólogo, sendo responsável por 50 reclamações no 1ºS 2022 face às 44 registadas em igual semestre de 2021.

Figura 30 – Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

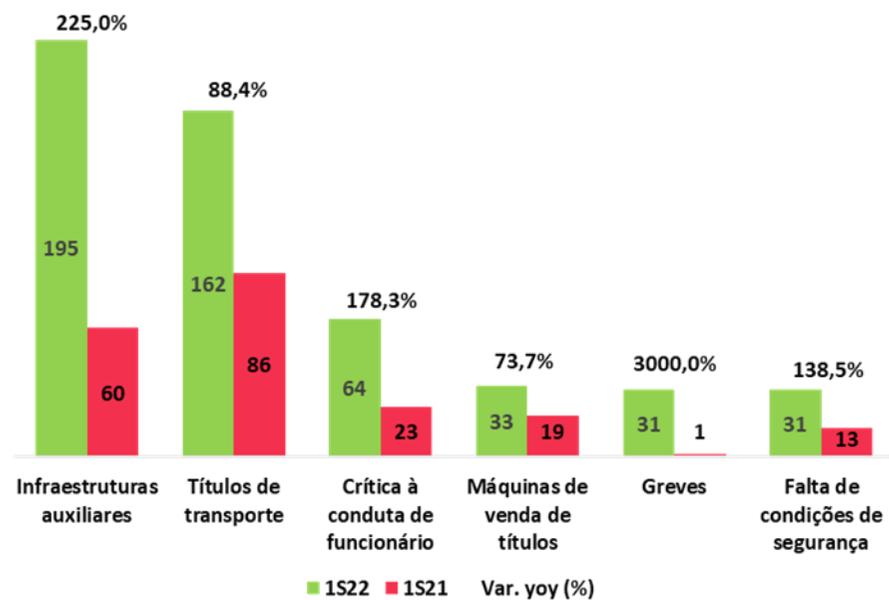


(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, no 1ºS 2022

Na Figura 31, constam os motivos de reclamação mais invocados nos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos.

O motivo mais frequente é o relativo às infraestruturas auxiliares, que apresenta um aumento de 225% em relação ao período homólogo, seguido dos motivos seguintes: títulos de transporte (+88,4%) ; críticas à conduta do funcionário (+178,3%); máquinas de venda de títulos e validadores (+73,7%); e greves (+3000% em variação homóloga).

Figura 31 - Motivos de reclamação nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO TRANSPORTE POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES

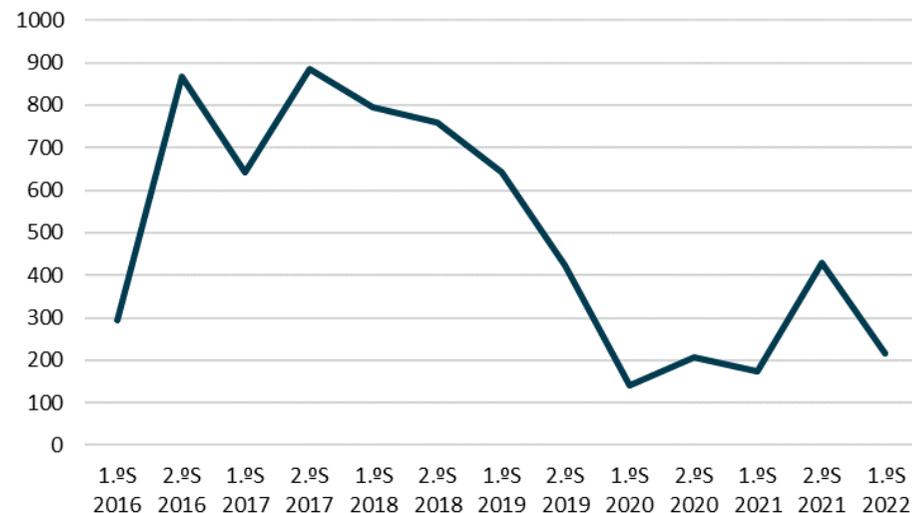
No semestre em análise, foram registadas 216 reclamações relativas ao transporte por vias navegáveis interiores (+23,4% em variação homóloga), todas na categoria do transporte de passageiros.

Daquelas reclamações, 144 (66,7%) foram apresentadas através do LR, 70 (32,4%) do LRE, e as restantes (2; 0,9%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A Figura 32 apresenta a evolução do número de reclamações no transporte por vias navegáveis interiores no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2022.

Da sua análise constata-se que, marcado pela quebra do número de reclamações verificadas no 1ºS 2017, o período entre o 2ºS 2016 e o 2ºS 2017 é aquele em que se registou o maior número de reclamações, verificando-se, a partir deste último semestre e até ao 1ºS 2022, uma redução constante do número de reclamações, apenas com um aumento no 2ºS 2021, voltando a descer no semestre em análise.

Figura 32 – Evolução do número de reclamações em vias navegáveis interiores, 2016-2021 (Fonte: AMT)

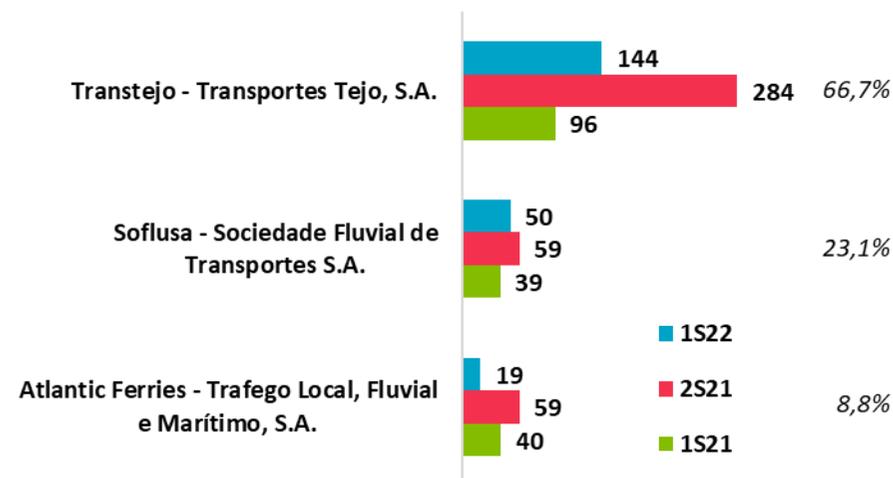


A Figura 33 apresenta as 3 entidades mais reclamadas neste modo, que abrangem 98,6% do total de reclamações.

Durante o 1ºS 2022 a Transtejo - Transportes Tejo, S.A. registou 144 reclamações, correspondentes a 66,7% do total de reclamações da categoria e a um aumento de 50% face ao período homólogo.

Por seu lado, a Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A. registou 50 reclamações (23,1%) e a Atlantic Ferries – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. registou 19 reclamações (8,8%), traduzindo-se numa redução homóloga de 52,5%.

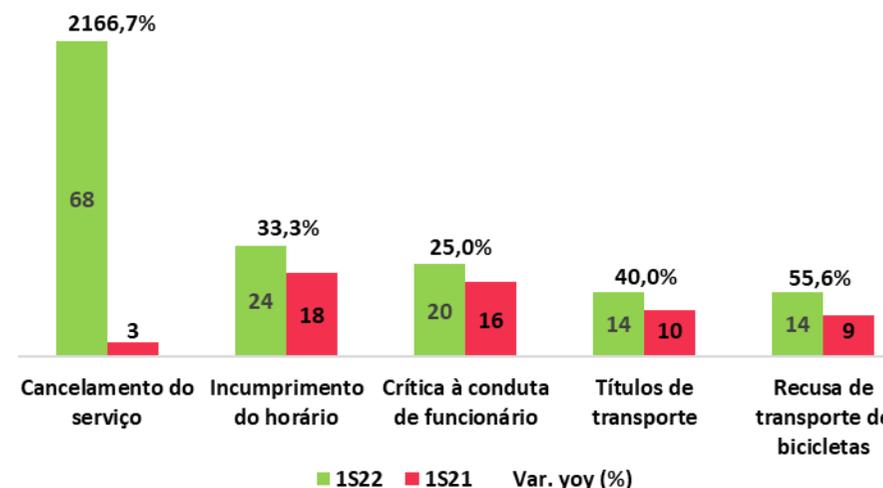
Figura 33 – Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do transporte fluvial de passageiros, no 1ºS 2022

Os motivos de reclamação indicados na Figura 34 como os mais invocados pelos utentes representam 64,8% do total das reclamações registadas no semestre.

Figura 34 – Motivos de reclamação na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores (Fonte: AMT)



Verifica-se uma subida generalizada do número de reclamações nas quais são invocados aqueles motivos, comparativamente com o período homólogo, destacando-se o cancelamento do serviço como o motivo de reclamação responsável por 68 reclamações (31,5%), tendo registado um acentuado aumento face ao mesmo período de 2021 (+2.166,7% em variação homóloga).

Seguem-se os motivos relacionados com: o incumprimento de horário, com 24 reclamações (+33,3% em variação homóloga); a atitude dos funcionários com 20 reclamações (+25% que nos mesmos meses do ano anterior); e títulos de transporte e recusa de transporte de bicicletas, animais ou outros objetos, com o mesmo número de reclamações registadas no semestre (14) e com uma variação homóloga, respetivamente, de +40% e +55,6%.

RECLAMAÇÕES NO MODO MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Foram registadas, no semestre em análise, 32 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário, repartindo-se pelas seguintes categorias: 16 reclamações relativas ao transporte de passageiros (46,9%), 12 relativas ao transporte de mercadorias (37,5%) e 4 reclamações relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (9,4%).

Como meios de reclamação utilizados, o LR foi utilizado para a apresentação de 23 (71,9%) reclamações e o LRE para apresentação de 9 (28,1%) reclamações. Nenhuma reclamação foi apresentada diretamente à AMT através dos meios colocados à disposição por esta Autoridade para o efeito.

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

- Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros;
- Armadores e gestores de navios de transporte (de longo curso ou intercontinental (*Deep Sea Shipping*), e de curta distância (*Short Sea Shipping*);
- Administrações portuárias (entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias, e os operadores portuários (administrações portuárias ou entidades terceiras através de licença ou concessão).

Nestes serviços inclui-se a movimentação de carga, a amarração, o reboque, os serviços de pilotagem e os serviços de abastecimento de navios.

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

Figura 35 – Evolução do número de reclamações no modo marítimo e portuário, por categoria, 1ºS 2016-1ºS 2022 (Fonte: AMT)

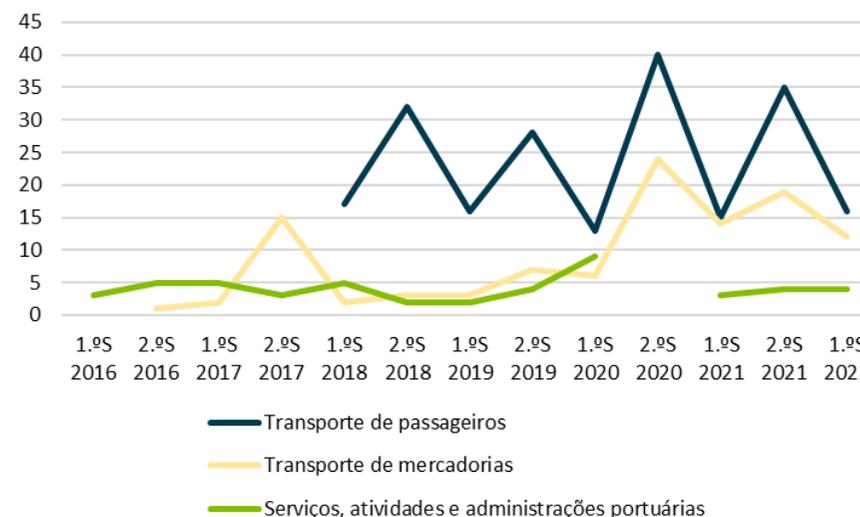


Figura 36 – Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria (Fonte: AMT)

Setor Marítimo e Portuário	N.º de Reclamações por subsector				Variações 1.º S22 vs 1.º S21
	1ºS.2022		1ºS.2021		
	Nº	%	Nº	%	
Serviços, atividades e administrações portuárias	4	12,5%	3	9,4%	33%
Armadores e Gestores de Navios de Mercadorias	12	37,5%	14	43,8%	-14%
Armadores e Gestores de Navios de Passageiros	16	50,0%	15	46,9%	7%
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	32	100,0%	32	100,0%	0%

Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, as 16 reclamações registadas são relativas ao operador Porto Santo Line, S.A. Comparativamente com o período homólogo,

constata-se um aumento de 1 reclamação relativamente ao período homólogo.

Os principais motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a: falta ou erro de informação por funcionário, cancelamento de serviço ou supressão, problemas com títulos de transporte e atendimento demorado.

Armadores e gestores de navios - longo curso ou intercontinental de mercadorias

Nesta categoria registam-se 12 reclamações no período em análise, menos 2 do que no período homólogo, relativas a 6 operadores.

Destas, a entidade mais reclamada é a Rangel Internacional Aérea & Marítima, S.A., com 7 reclamações.

Serviços, atividades e administrações portuárias

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias, foram registadas 4 reclamações, das quais 3 relativas a administrações portuárias e 1 relacionada com serviços portuários.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE BILHÉTICA E SUPORTE À MOBILIDADE

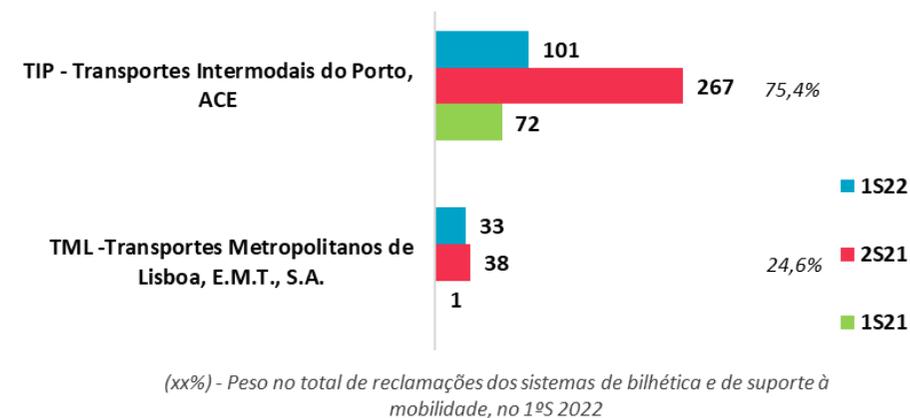
No modo dos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores, como sejam o serviço de bilhética e o atendimento em lojas. No 1ºS 2022 foram registadas 134 reclamações (+83,6% em variação homóloga).

Daquelas reclamações, 89 (66,4%) foram apresentadas através do LR, 44 (32,8%) do LRE, e as restantes 1 (0,7%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE é responsável por 75,4% do total das reclamações registadas no 1ºS 2022, verificando-se, assim, um aumento de 40,3% face ao período homólogo.

O operador TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.⁴ registou 33 reclamações neste semestre (24,6%)

Figura 37 – sistemas de bilhética e suporte à mobilidade – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

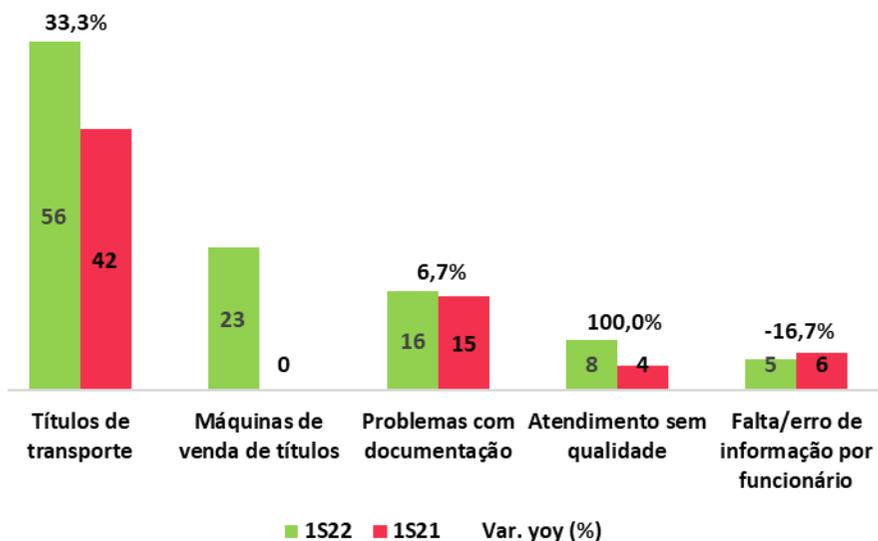


Os principais motivos de reclamação nesta categoria constam da Figura 38.

⁴ A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade responsável pela gestão do serviço público de transportes rodoviários da AML e gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema de Relatório AMT

bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores), tendo assumido os serviços da OTLIS.

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



O motivo de reclamação mais frequente é relacionado com os títulos de transporte, tendo registado um aumento de 33,3% em relação ao 1ºS 2021, representando 41,8% das reclamações desta categoria.

O segundo motivo mais invocado diz respeito às máquinas de venda de títulos e validadores, com 17,2% das reclamações, sendo que no 1ºS 2021 não houve reclamações desta natureza, mas se compararmos com o 2ºS 2021, houve um

aumento de 43,8%. O terceiro motivo mais reclamado está relacionado com problemas de documentação, tais como fotografias, declarações, etc., com 11,9% (+6,7% em variação homóloga). A seguir, surgem as reclamações sobre a falta de qualidade no atendimento, com um aumento de 100% (+4 reclamações) face ao mesmo período de 2021 e as reclamações sobre a falta de informação transmitida pelos funcionários, com um peso de 3,7% (-16,7% em variação homóloga).

ELOGIOS, SUGESTÕES E OUTROS

No 1ºS 2022 registaram-se 10 elogios no LR e 15 no LRE, relativos aos operadores indicados na Figura 40.

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

Operadores	N.º Elogios			Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	2			2
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda.	3			3
TRANSDEV - ETAC - Empresa de Transportes António Cunha, S.A.	1			1
Rodoviária do Alentejo	1			1
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	2			2
BOA VIAGEM/ Barraqueiro Transportes, S.A.	1			1
Scotturb -Transportes Urbanos Lda.	1			1
CONTROLAUTO - Controlo Técnico Automóvel S.A.	1			1
Turiscar - Rent a Car, S.A.	1			1
Jap Automotive – Guimarães	1			1
Ascendi O&M, S.A.	1			1
Brisa Concessão Rodoviária, S.A.	1			1
Uber	1			1
CP Comboios de Portugal, EPE		5		5
Metropolitano de Lisboa E.P.E.		3		3
Total de elogios	17	8	0	25

Neste semestre foram registadas, através dos canais disponibilizados pela AMT, 1.205 comunicações (correio eletrónico e carta) relativas a 71 sugestões/comentários; 218 pedidos de esclarecimento; 39 denúncias e 876 reclamações que, por não se inscreverem na sua esfera de competências, foram encaminhadas para as respetivas entidades competentes em razão da matéria, não sendo consideradas no presente relatório, e 1 reclamação proveniente do Provedor de Justiça.

Através do LRE, foram ainda formulados à AMT 178 pedidos de informação e 20 sugestões, tendo-se procedido ao encaminhamento de 146 reclamações para outras entidades por respeitarem a matérias não enquadradas nas competências da AMT.

V – Impacto das reclamações no plano de supervisão da AMT - atividades desenvolvidas no 1ºS 2022

No âmbito do tratamento das reclamações de que toma conhecimento, a AMT, no semestre em análise, efetuou 689 notificações aos operadores económicos reclamados para efeitos do cumprimento dos deveres de resposta a reclamações e de reporte ao regulador, previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, tendo ainda, no quadro das comunicações a que por lei se encontra obrigada, efetuado a participação de 5 denúncias ao Ministério Público por poderem conter matéria que constitua indício de ilícito criminal, bem como o encaminhamento de reclamações tendo por objeto matérias relativas a discriminação, deficiência e mobilidade reduzida, designadamente 15 notificações de reclamações relativas a práticas discriminatórias à Comissão para a Igualdade Contra a Discriminação Racial - Alto Comissariado para as Migrações, I.P. (Lei n.º 93/2017, de 23 de agosto).

A AMT implementou neste semestre um procedimento de supervisão mensal, com vista a reforçar a análise e controlo das reclamações registadas. Assim, a AMT seleciona todos os meses, de forma aleatória, cerca de 65 reclamações, em todos os mercados da mobilidade e dos transportes, solicitando informação detalhada sobre as mesmas, incluindo o motivo da reclamação, de acordo com a entidade reclamada, a lista de diligências efetuadas pela entidade reclamada no âmbito do tratamento de reclamações, o resultado da reclamação (se houve lugar à reembolso, indemnização, abertura de processo de inquirição, etc.) e a data de fecho da reclamação. O objetivo deste procedimento de supervisão mensal é o de recolher informação, entre outros, sobre o resultado efetivo junto do cidadão, resultado esse que frequentemente decorre de diversas interações entre reclamante e entidade reclamada e sobre a qual a AMT podia não ter informação.

Dentro do período em análise no presente relatório, o procedimento de supervisão mensal realizado no mês de junho de 2022 resultou em inquirições a 35 entidades reclamadas, relativas a 62 reclamações. De acordo com a informação recolhida até à data, constatou-se que o prazo médio de resposta aos reclamantes é de 14 dias de calendário, estando assim cumprido o prazo previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, diploma que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral. Constatou-se ainda que a maior parte das reclamações é resolvida diretamente pela entidade reclamada, sendo que uma reclamação resultou num reembolso e outra numa indemnização.

Além da ação referida, a AMT iniciou a recolha de informação, junto de determinadas empresas, sobre os seus mecanismos próprios de tratamento de reclamações, ou seja, reclamações que são apresentadas diretamente junto das entidades reclamadas, à margem do livro de reclamações em formato físico ou eletrónico. Assim, foram abrangidos por esta ação de supervisão 49 empresas, dos quais 19 operadores de serviço público de transporte de passageiros. A informação solicitada abrange os anos de 2019 (pré-pandemia) e 2021, e incide, entre outros, sobre a data, o texto e o motivo da reclamação, a resposta enviada ao reclamante e a data da mesma, e o resultado da reclamação (reembolso, indemnização, etc.). A AMT encontra-se neste momento a analisar as respostas enviadas.

Foram também desenvolvidos procedimentos específicos destinados a comprovar a existência de infrações identificadas no âmbito da análise das reclamações e denúncias relativamente a 12 operadores económicos integrados nos modos rodoviário, ferroviário e fluvial, tendo em vista a análise subsequente das eventuais medidas a adotar após recolha de toda a informação relevante.

Em resultado do escrutínio regularmente efetuado ao registo na plataforma do livro de reclamações eletrónico, foram notificados 123 operadores económicos para cumprimento das obrigações relativas ao formato eletrónico do livro de reclamações, nos termos do artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, encontrando-se em curso procedimentos contraordenacionais relativamente a 29 daqueles operadores económicos por decurso do prazo legalmente estabelecido sem que tivessem procedido ao registo na referida plataforma, conforme notificação de advertência efetuada para o efeito.

Pretende-se, desta forma, alinhar o tratamento estatístico das reclamações recebidas com a análise das matérias subjacentes e orientar a ação da AMT, de âmbito regulatório e de supervisão, em função dessa mesma análise.

VI - Conclusões

Atentas as suas atribuições em matéria de promoção e defesa dos interesses e direitos dos consumidores e utentes, e considerando tratar-se da entidade reguladora dos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas, a AMT toma conhecimento das reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes, designadamente através do livro de reclamações, físico e eletrónico, bem como das respostas dadas pelas entidades reclamadas, e atua no âmbito das suas competências, através da verificação da existência de indícios de incumprimento de normas específicas aplicáveis à matéria objeto de reclamação cujo cumprimento caiba à AMT supervisionar, podendo adotar determinações e recomendações destinadas a promover a adoção de boas práticas pelas entidades reguladas e o cumprimento das obrigações legais a que se encontram sujeitas, bem como proceder a medidas corretivas e desencadear ações sancionatórias junto das entidades infratoras.

A lei não confere à AMT competências para a resolução individual das reclamações que lhe são apresentadas. Neste sentido, não lhe cabe intervir diretamente nos conflitos entre consumidores/utentes e as entidades reguladas - que frequentemente se situam na esfera do direito privado ou respeitam a matérias que não se inscrevem nas suas competências de regulador, antes promove a defesa dos direitos e interesses dos consumidores através da atuação como regulador setorial, designadamente tendo por referência as análises que efetua das reclamações do Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes.

No âmbito das ações destinadas a promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes, a AMT encontra-se a desenvolver diligências destinadas a implementar um novo sistema de gestão de reclamações, que permitirá introduzir melhorias significativas na metodologia de análise, na qualidade da informação e no reporte dos dados relativos às reclamações analisadas.

VII - Metodologia de elaboração

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

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

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

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

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

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

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

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

Figura 41 – Modos e categorias considerados na análise das reclamações

Modos	Categorias	
<p>Modo rodoviário</p>	Transporte rodoviário	Passageiros Mercadorias
	Infraestruturas rodoviárias	
	Atividades auxiliares e complementares	CITV Escolas de condução e entidades formadoras
	Transporte em veículos ligeiros	Táxis/TVDE
	Aluguer de veículos	
	<p>Modo ferroviário</p>	Transporte ferroviário
Sistema de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos		
Infraestruturas ferroviárias		
Sistema de transporte por cabo		
<p>Modo fluvial</p>	Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores	
<p>Modo marítimo e portuário</p>	Transporte marítimo-portuário	Passageiros Mercadorias
	Serviços, atividades e administrações portuárias	
<p>Sist. bilhética sup. mobilidade</p>		



Sede
Palácio Coimbra
Rua de Santa Apolónia, 53
1100-468 Lisboa
Tel: (+351) 211 025 800
E-mail: geral@amt-autoridade.pt
www.amt-autoridade.pt

