

I - Sumário executivo

O presente relatório respeita às reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes registadas no primeiro semestre de 2023 (1ºS 2023), 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 89,4% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO

No período em referência a AMT registou 15.494 reclamações relativas às entidades por si reguladas, mais 89,3% (7.310 reclamações) do que em igual período de 2022. Trata-se do semestre com maior número de reclamações desde 2016.

O modo rodoviário foi o mais reclamado, com 10.214 das reclamações (65,9% do total de reclamações), o que representou uma variação homóloga de 84,4%.

O modo ferroviário, por seu lado, registou o segundo maior número de reclamações, com 4.561 reclamações (29,4% do total das

reclamações), apresentando um crescimento de 101,5% neste semestre face a igual período de 2022, correspondendo estes dois modos a 95,4% (14.775) do total das reclamações registadas pela AMT no semestre em análise.

O transporte por vias navegáveis interiores, os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade e o transporte marítimo e portuário, acompanharam esta tendência de subida registando aumentos de 125,5%, 48,5% e 3,1%, respetivamente, em relação ao mesmo período de 2022.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO FOI O MEIO PREFERIDO PARA RECLAMAR

O livro de reclamações eletrónico foi o meio de reclamação mais utilizado pelos consumidores e

utilizadores (56,4% das reclamações), seguindo-se o livro de reclamações físico (39,9%).

A preferência pela utilização de meios digitais é uma tendência que se mantém desde 2020.

Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de reclamações foram utilizados por 3,7% dos consumidores e utilizadores.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO TOPO DAS RECLAMAÇÕES

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 1ºS 2023, tendo sido responsável por 61,4% (6.272) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (10.214).

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. foi a entidade mais reclamada no período, representando 15,8% (989)¹ do total das reclamações nesta categoria, seguida da Viação Alvorada, Lda. com 13,9% (872); da RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. com 12,4% (776) das reclamações; da Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. com 9,5% (595); da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A., que regista 9,1%, (568) das reclamações do semestre, e da Rodoviária de Lisboa, S.A., cujas reclamações representam 6,6% (411) do total desta categoria.

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, sendo responsável por 71,2% (3.246) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (4.561).

¹ Reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes no livro de reclamações eletrónico da TML - Transportes

CANCELAMENTO DE SERVIÇOS / SUPRESSÕES E PEDIDOS DE REEMBOSLO ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

No âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário) no período em análise, figuram como principais motivos de reclamação os relacionados com os cancelamentos de serviço/supressões – correspondendo a 30,7% do total das reclamações registadas na categoria do transporte rodoviário de passageiros, e com os pedidos de reembolso – correspondendo a 16,7% do total das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros.

CONSUMIDORES E UTILIZADORES

O significativo aumento das reclamações registadas no período em análise - quer em

Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., a respeito da operação da Carris Metropolitana globalmente considerada, ainda que podendo relacionar-se com aspetos relativos à prestação dos

termos homólogos (8.184 reclamações), quer face ao anterior semestre (14.416 reclamações), não foi acompanhado por um aumento no número de pedidos de informação e esclarecimentos efetuados através da linha telefónica dedicada às reclamações, registando-se neste semestre 539 contactos telefónicos destinados maioritariamente a obter informações sobre os processos relativos a reclamações efetuadas no livro de reclamações (em formato físico e eletrónico) e a reclamações apresentadas diretamente junto da AMT de carácter geral sobre os direitos dos consumidores e utilizadores, nomeadamente a respeito dos meios e modos de apresentação de reclamações, e do acesso aos meios de resolução alternativa de litígios.

serviços pelos operadores de transporte rodoviário de passageiros concessionários.

II - Sumário executivo - Resumo gráfico

RECLAMAÇÕES NO 1ºS 2023

No período em análise a AMT registou 15.494 reclamações apresentadas por consumidores e utilizadores relativamente a entidades pertencentes ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, nelas se incluindo as formuladas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico e eletrónico, as diretamente apresentadas a esta Autoridade, bem como as que lhe são encaminhadas por outras entidades por se tratar da entidade competente em razão da matéria.

Aquele número revela um aumento no número de reclamações de 89,3% face ao total de reclamações registadas no 1ºS 2022 (8.184) e de 10,3% face ao total de reclamações registadas no semestre anterior (14.416) –

superando o número de reclamações verificadas em todos os semestres anteriores – e corresponde a uma média diária de 86 reclamações.

Figura 1 – Evolução das reclamações, 1ºS 2016-1ºS 2023 (Fonte: AMT)

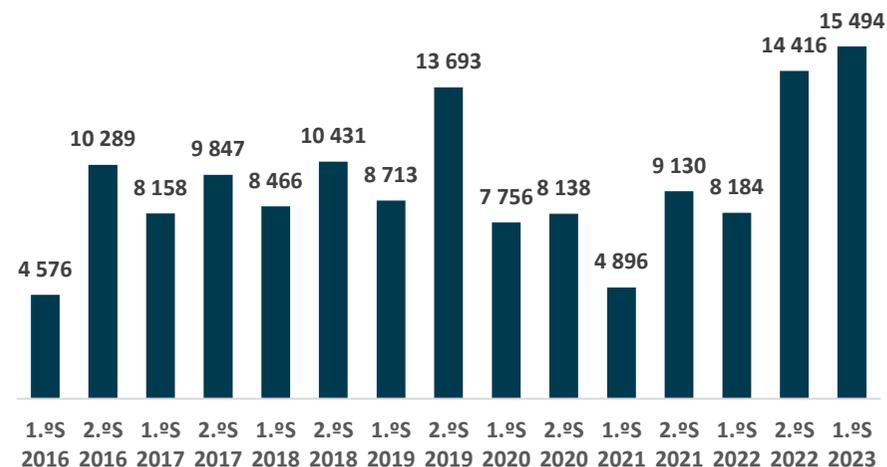
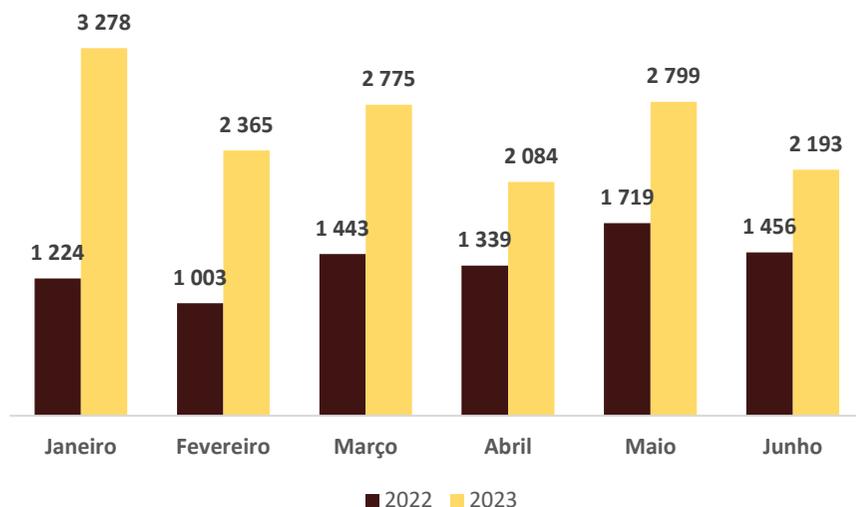


Figura 2 – Reclamações mensais do 1ºS 2023 face ao período homólogo (Fonte: AMT)



Da análise comparativa do número de reclamações mensais no 1ºS 2023 com o registado no 1ºS 2022 verifica-se um aumento em todos os meses, correspondendo a variação menor ao mês de junho (+50,6%), e a máxima ao mês de janeiro (+167,8%).

MEIOS 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 apresentadas, no semestre em análise, maioritariamente através do livro de reclamações eletrónico (LRE), meio utilizado para 56,4% (8.742) do total das reclamações, mantendo-se a tendência de crescimento verificada nos últimos semestres.

Segue-se o livro de reclamações em formato físico (LR), utilizado em 39,9% (6.184) das reclamações.

Os meios disponibilizados para apresentação de reclamações diretamente à AMT ("Não Livro") foram utilizados em 3,7% (568) das reclamações.

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

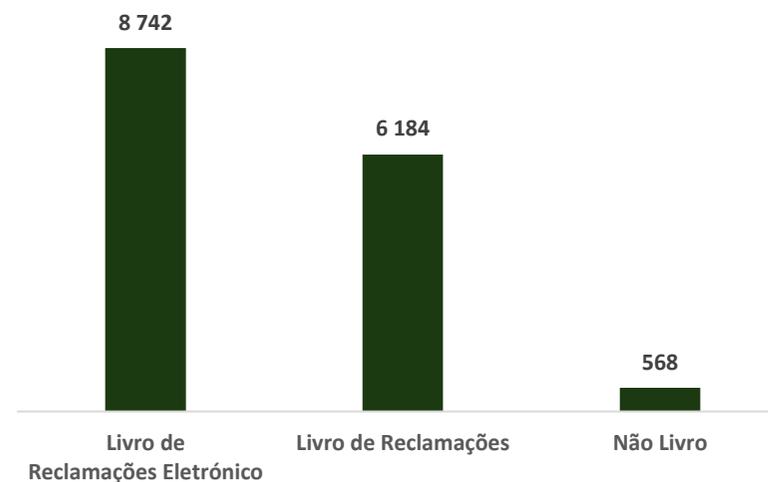


Figura 4 – Total das reclamações por meio e por semestres (Fonte: AMT)

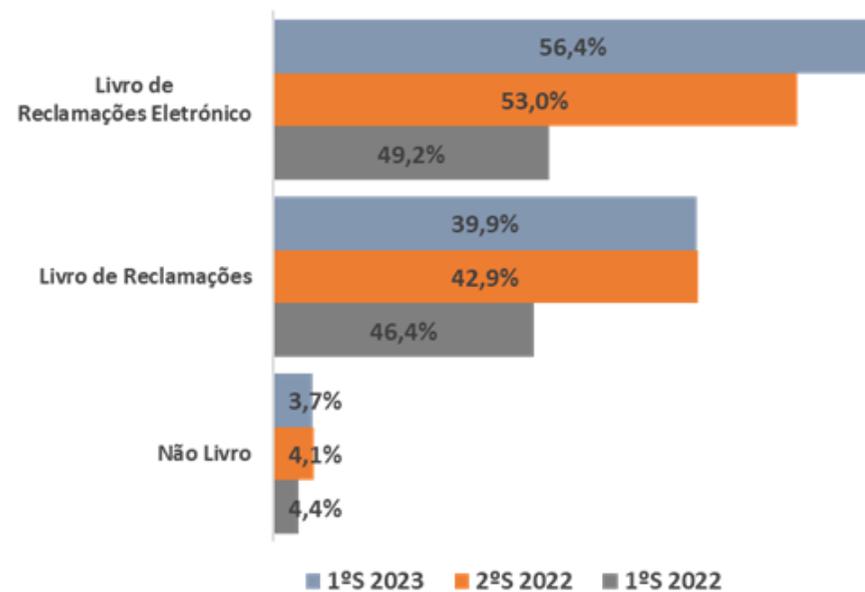
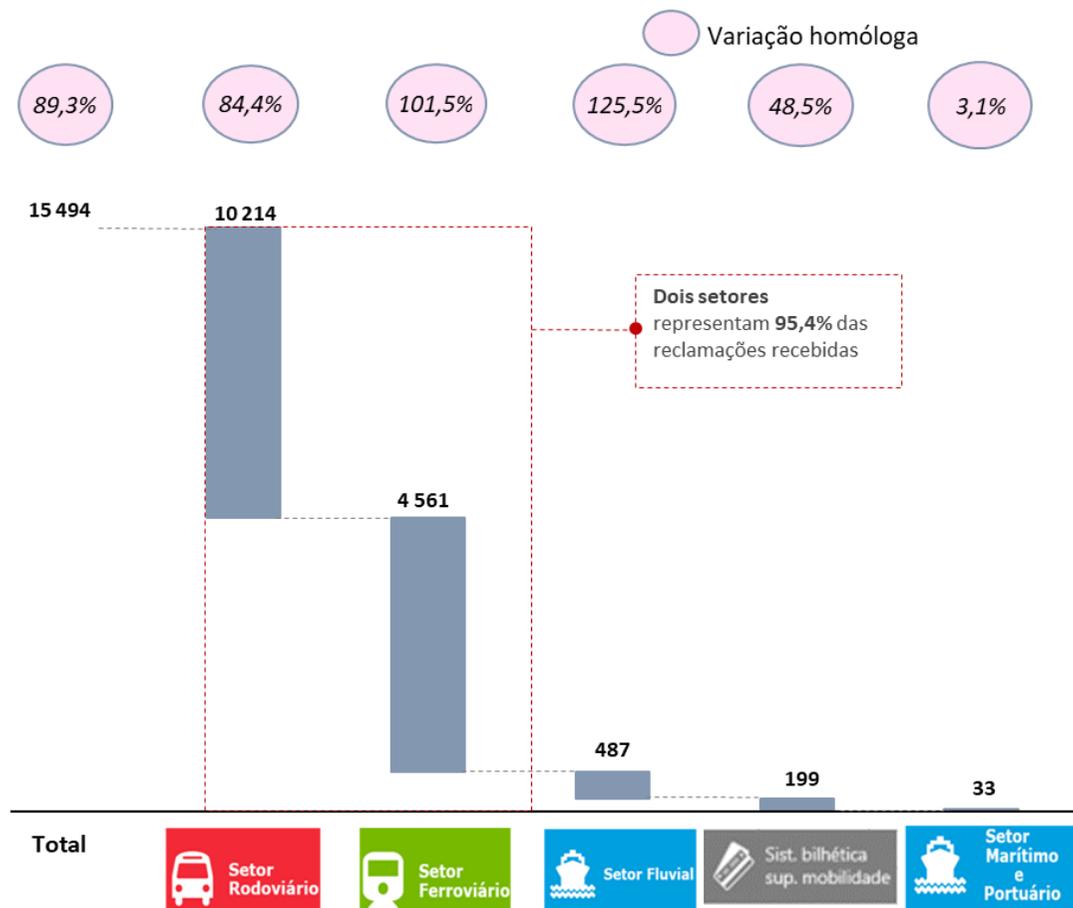


Figura 5 – Reclamações por modo de transporte (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

A Figura 5 representa a distribuição do número total de reclamações no 1ºS 2023, por modo de transporte.

Da sua análise conclui-se que os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 95,4% do total das reclamações registadas pela AMT.

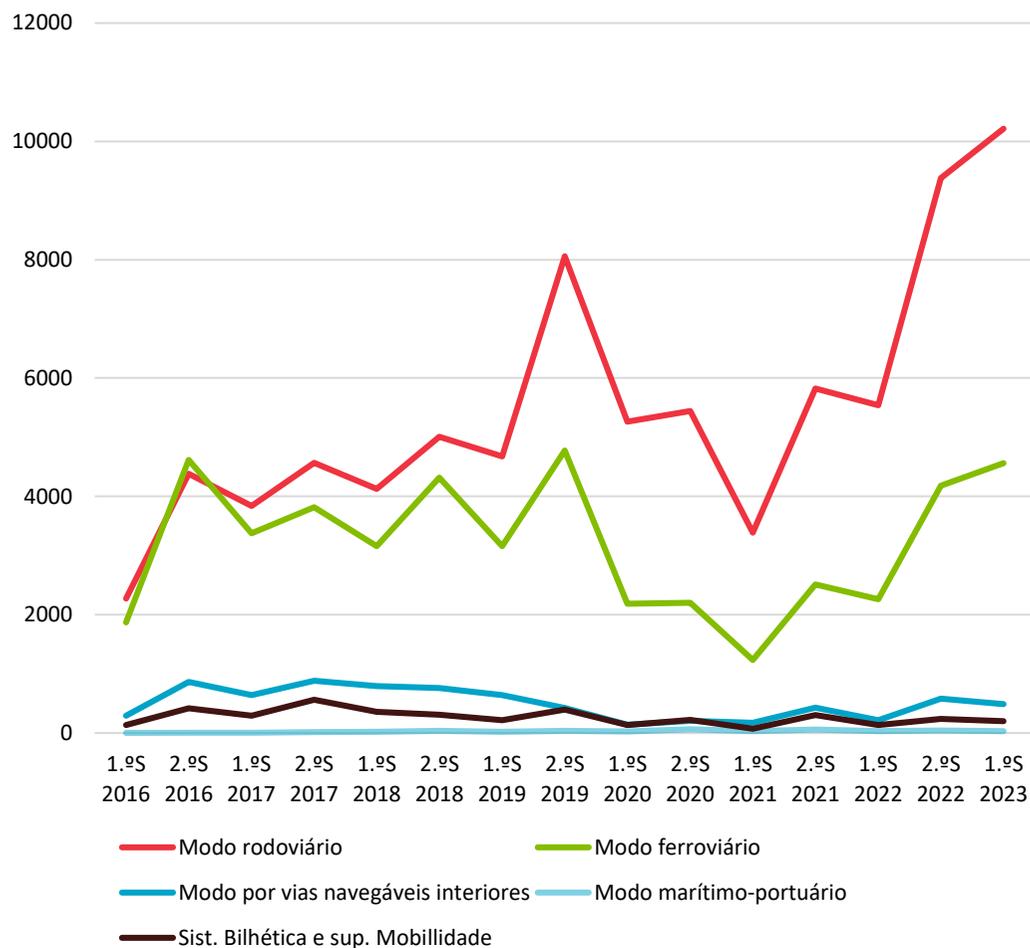
O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 10.214 reclamações (65,9% do total de reclamações), mais 84,4% comparativamente a igual período de 2022.

O modo ferroviário registou 4.561 reclamações (29,4% do total de reclamações), correspondendo a um aumento de 101,5% face ao período homólogo.

Importa referir que, segundo o Instituto Nacional de Estatísticas (Estatísticas dos Transportes e Comunicações, 2022):

- O transporte de passageiros por comboio registou um total de 171,7 milhões de passageiros;
- O Metropolitano de Lisboa transportou 136,7 milhões de passageiros. O Metro do Porto apresentou um total de 65,3 milhões de passageiros. O Metro Sul do Tejo transportou 16,1 milhões de passageiros;
- O número de passageiros transportados por modo rodoviário fixou-se em 497,6 milhões de passageiros;

Figura 6 – Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1ºS 2016-1ºS 2023 (Fonte: AMT)



- Nas vias navegáveis interiores de Portugal, os serviços de travessias regulares (nacionais e internacionais) asseguraram o transporte de 19,3 milhões de passageiros e 330,8 mil veículos.

A Figura 6 representa a evolução do número de reclamações, por modo de transporte, entre 2016 e 2023, permitindo perceber a sua acentuada redução durante o período da pandemia, induzida pela diminuição ocorrida no número de passageiros.

A sua análise permite constatar 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 pelo modo ferroviário.

Destaca-se ainda o transporte por vias navegáveis interiores, modo que, após a variação positiva registada no 2ºS 2017, apresentou, até ao 1ºS 2021, uma tendência decrescente do número de reclamações, interrompida no 2ºS 2022, no qual se regista um aumento de reclamações, voltando à tendência de diminuição ligeira 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 presentemente sensivelmente no nível de reclamações registadas no 2ºS 2020.

III - Introdução

O presente relatório respeita às reclamações dos consumidores e utilizadores no âmbito do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, registadas durante o 1ºS 2023, apresentadas quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

Para além de dar cumprimento à obrigação, prevista nos Estatutos da AMT, de divulgação semestral de informação estatística relativamente a reclamações, às 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 importante instrumento de monitorização dos mercados e avaliação do desempenho dos operadores e prestadores de serviços, permitindo à AMT dar cumprimento às suas atribuições de regulador, nomeadamente em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utilizadores em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

As reclamações, enquanto indicadores de gestão, são estruturantes na definição da ação regulatória e de supervisão da AMT.

No Capítulo V são indicadas algumas das medidas adotadas pela AMT na sequência da análise das reclamações efetuada durante o período em referência.

Tais medidas tanto se traduzem na sua intervenção imediata, nomeadamente através de pedidos de informação e esclarecimentos às entidades reguladas objeto de reclamações por parte dos consumidores e utilizadores, sempre que o seu volume e a natureza das matérias o justifiquem, como na intervenção diferida e planeada da AMT, designadamente por via de ações de supervisão.

Como se verificará adiante, no âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário), figuram como principal motivo de reclamação, na categoria do transporte rodoviário de passageiros, os cancelamentos de serviço e supressões (30,7% do total das reclamações), enquanto no transporte ferroviário de passageiros o motivo mais reclamado (16,7% do total das reclamações) respeita a pedidos de reembolso devidos a supressões de serviço e a greves.

IV - Reclamações do 1ºS 2023 - Análise

RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise, o modo rodoviário foi o mais reclamado dos modos de transporte, sendo responsável por 10.214 (65,9%) das 15.494 reclamações do período, o que representa um aumento de 84,4% relativamente ao período homólogo. Das reclamações, 5.989 (58,6%) foram apresentadas através do LRE, 3.764 (36,9%) do LR e 461 (4,5%) através dos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

Comparativamente com o mesmo período de 2022, verifica-se em todas as categorias do modo rodoviário um aumento do número de reclamações.

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

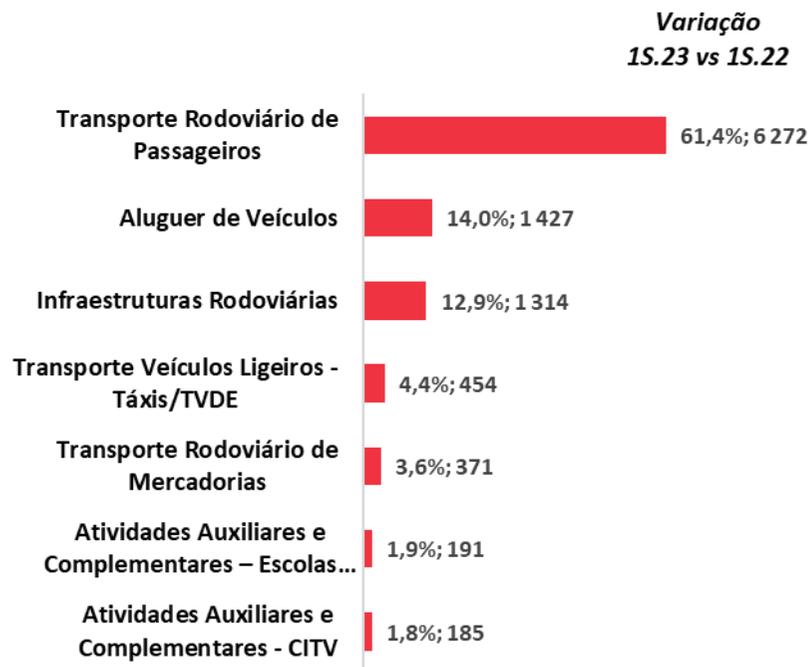
- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros);
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Operadores/gestores de infraestruturas rodoviárias no continente e nas regiões autónomas (inclui as empresas concessionárias e subconcessionárias das autoestradas, 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*²), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*)).

² 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 7 – Repartição das reclamações no modo rodoviário, por categoria (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do setor rodoviário, no 1ºS 2023

Das reclamações registadas no modo rodoviário, 61,4% (6.272) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 14% (1.427) ao aluguer de veículos sem condutor e 12,9% (1.314) às infraestruturas rodoviárias. No seu conjunto, estas três categorias representam 88,2% das reclamações neste modo e, desde 2016, têm sido as categorias com maior número de reclamações, embora com oscilações ao longo do período (Figura 8).

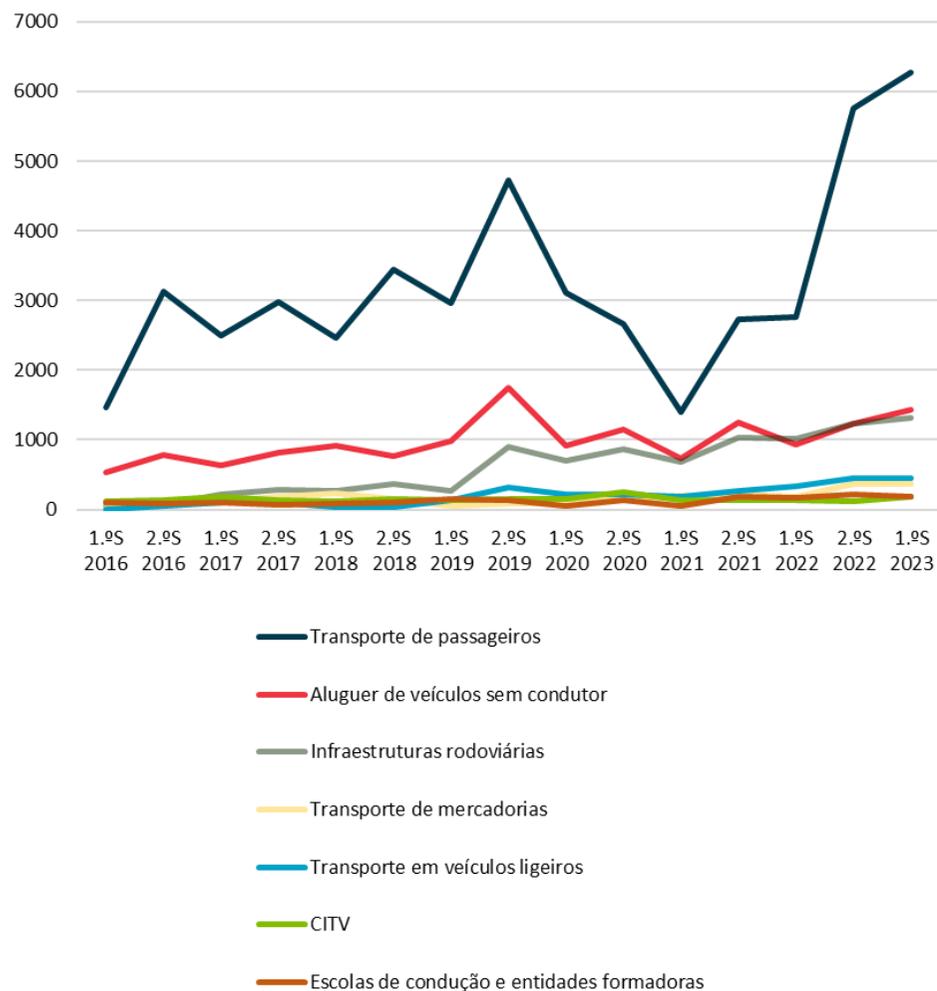
Na Figura 8 é apresentada a evolução do número de reclamações do modo rodoviário, por categoria, entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2023.

A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros, o aluguer de veículos sem condutor³ e as infraestruturas rodoviárias são as categorias que apresentam maior número de reclamações, embora com oscilações ao longo daquele período.

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

³ 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*)

Figura 8 – Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2023 (Fonte: AMT)



Transporte rodoviário de passageiros

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 1ºS 2023, tendo sido responsável por 61,4% (6.272) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (10.214), relativas a 100 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se um aumento de 126,7% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (2.767).

Quando comparado com o semestre anterior (2ºS 2022), o número de reclamações registadas traduz igualmente um aumento de 8,8% (5.764).

A Figura 9 indica, a par da TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.⁴, enquanto empresa responsável pela operação da Carris Metropolitana, assegurada pelos operadores Viação Alvorada, Lda. (Amadora, Oeiras e Sintra), Rodoviária de Lisboa (Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira), TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. (Almada, Seixal e Sesimbra) e Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. (Alcochete, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal), os operadores de transporte rodoviário de passageiros mais reclamados no semestre em análise.

Da sua leitura resulta que a TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. foi objeto de 15,8% das reclamações (989) desta categoria, o que se traduz em mais 947 reclamações que no 1ºS 2022, e em mais 568 que no 2ºS 2022 (+135%).⁵

A Viação Alvorada, Lda., prestadora dos serviços da Carris Metropolitana nos municípios da Amadora, Oeiras e Sintra, é o operador de transporte rodoviário de passageiros mais reclamado desta categoria, com 872 reclamações, ou seja, 13,9% do total.

A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda., por sua vez, registou um aumento de 29,5% relativamente ao 1ºS 2022 (+177 reclamações), e representa 12,4% do total de reclamações na categoria (776).

Igualmente prestadora dos serviços da Carris Metropolitana nos municípios de Alcochete, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal, a Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. é responsável por 9,5% do total de reclamações (595),

⁴ A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade a quem esta delegou as competências no domínio do transporte público rodoviário e a gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema de bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores).

⁵ A variação do número de reclamações da TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. face ao 2ºS 2022 e ao período homólogo (1ºS 2022) é justificada pelo faseamento observado no início das operações da Carris Metropolitana: 01.06.2022 - Área 4 (Alcochete, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal); 01.07.2022 - Área 3 (Almada, Seixal e Sesimbra); 01.01.2023 - Áreas 1 e 2 (Amadora, Oeiras, Sintra, Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira).

traduzindo um aumento de 844,4% face ao único mês do 1ºS 2022 (junho) correspondente ao início da operação. No entanto, quando comparado com o 2ºS 2022 (completo), este operador regista uma redução de 37% (-343) de reclamações.

Em quinto lugar, a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A., com 9,1% do total de reclamações, apresenta, por sua vez, um aumento de 132,8% das reclamações (+324 comparativamente às 244 registadas no 1ºS 2022).

Moita, Montijo, Palmela e Setúbal); 01.07.2022 - Área 3 (Almada, Seixal e Sesimbra); 01.01.2023 - Áreas 1 e 2 (Amadora, Oeiras, Sintra, Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira).

A expressão da variação assinalada em relação ao 1ºS 2022 deve-se ao facto de no semestre homólogo apenas se considerar o mês de junho e apenas ter sido iniciada a operação na Área 4.

A variação assinalada em relação ao 2ºS 2022 deve-se ao facto de no mesmo apenas se ter iniciado a operação nas Áreas 3 e 4 comparativamente ao semestre em análise, em que se registam reclamações relativas às operações das quatro áreas.

Figura 9 – Transporte rodoviário de passageiros – entidades mais reclamadas

(Fonte: AMT)

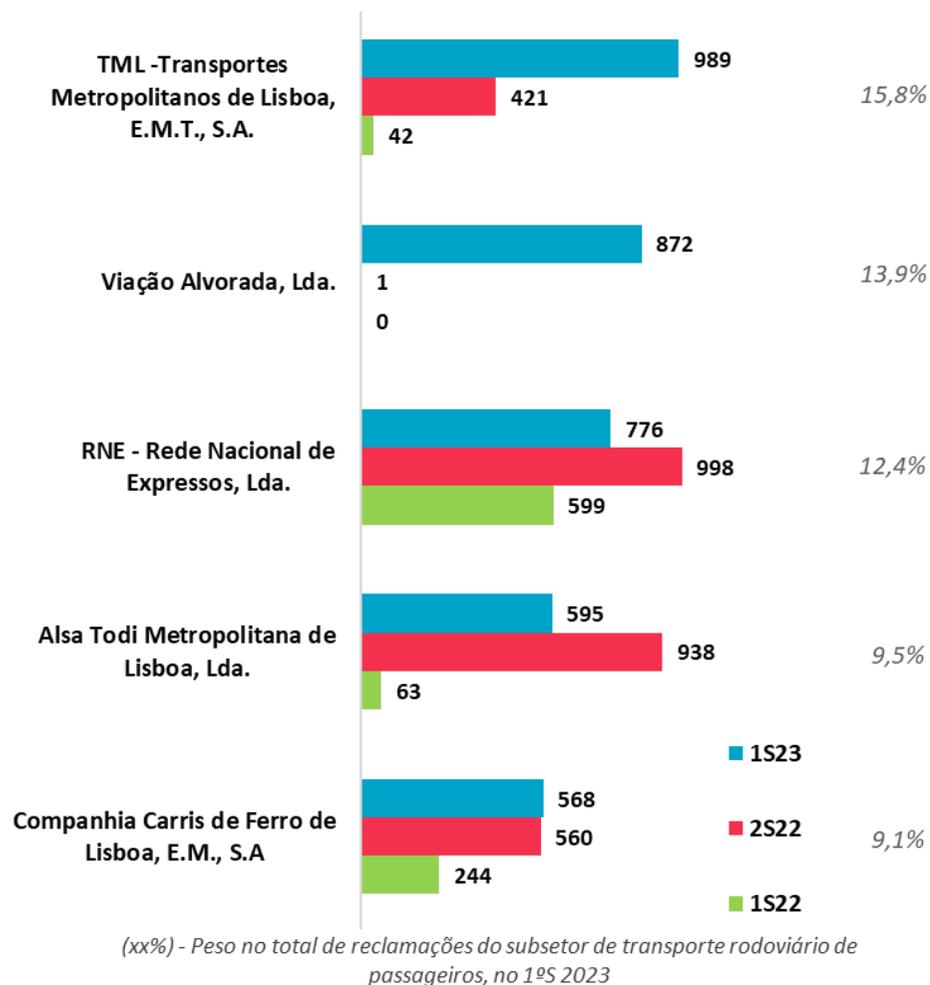
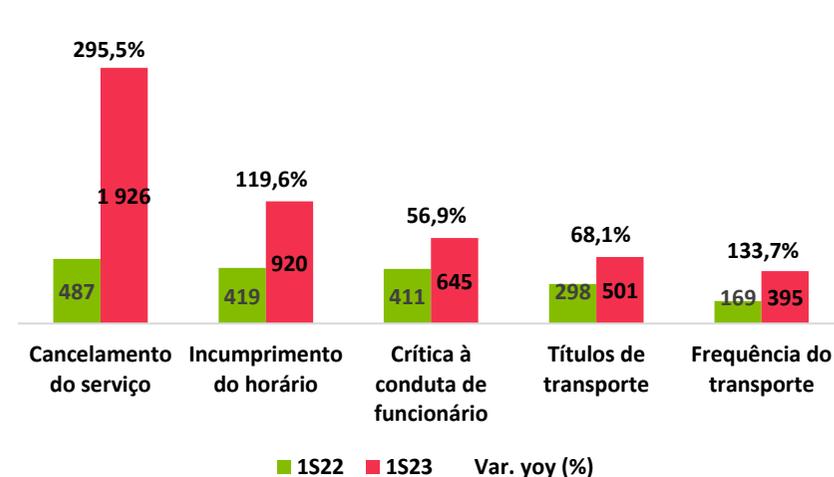


Figura 10 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros

(Fonte: AMT)



Os cinco principais motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros, indicados na Figura 10, estão na origem de 69,9% (4.387) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise, verificando-se, relativamente a todos eles, aumentos (em termos absolutos) comparativamente ao período homólogo.

Da análise da figura resulta que o motivo que mais reclamações origina nesta categoria é o relacionado com o cancelamento de serviço e supressões, com 30,7% das reclamações (1.926), apresentando um crescimento de 295,5% face ao período homólogo.

Seguem-se, como motivos de reclamação mais frequentes, o incumprimento de horário, com 14,7% das reclamações (920), a crítica à conduta de funcionário, responsável por 10,3% (645), os problemas com títulos de

transporte com 8% (501), e a baixa frequência do transporte, com 6,3% das reclamações (395).

Aluguer de veículos sem condutor

O aluguer de veículos sem condutor apresenta-se como a segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário (14% do total das reclamações), tendo a AMT recebido, no semestre em análise, 1.427 reclamações do total das reclamações registadas no modo rodoviário, relativas a 63 empresas de *rent-a-car*.

Esta categoria integra as reclamações relativas ao *sharing*, correspondendo 10 à Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda.; 4 à Neutronnet, S.A. (LIME); 1 à Cooltramotos, Unipessoal Lda. e 1 à EMEL - Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EM, S.A. (GIRA).

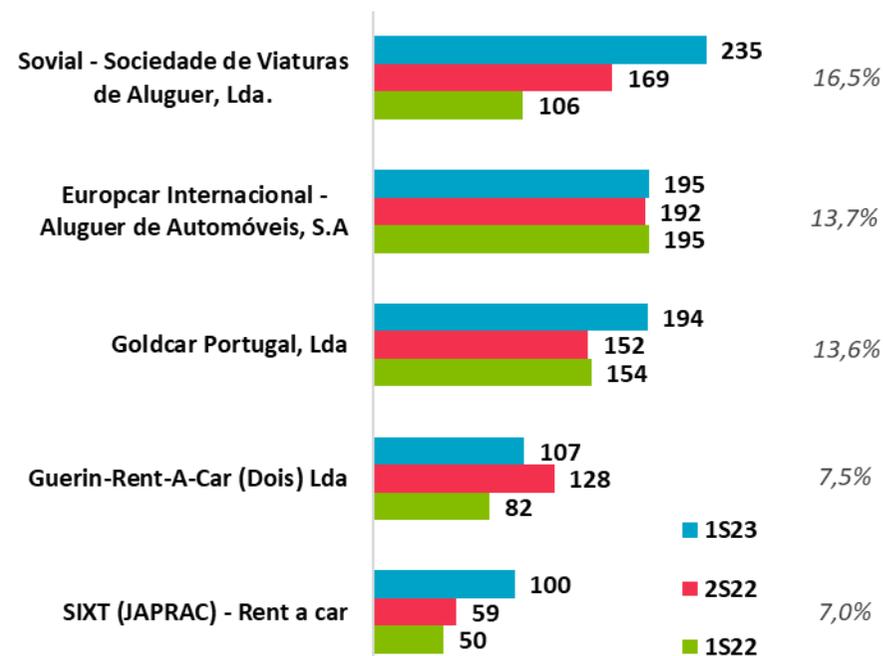
Relativamente à categoria de *rent-a-car*⁶, verifica-se um aumento do número de reclamações de 53,9% comparativamente com o semestre homólogo (+500). Quando comparado com o semestre anterior (1ºS 2022), verifica-se uma subida de 16,3% (200) do número de reclamações registadas.

A Figura 11 indica as cinco empresas de *rent-a-car* mais reclamadas, as quais representam 58,2% do total das reclamações relativas à categoria.

A empresa mais reclamada no semestre em análise é a Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda., com 16,5% do total de reclamações recebidas (+121,7% em variação homóloga), seguindo-se a Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar) com 13,7%, sem variação homóloga; a EMOBG Services Portugal, Unipessoal Lda., a operar sob a marca Goldcar

(ex-Goldhire), responsável por 13,6% das reclamações (+26%); a Guérin-Rent-a-Car (Dois), Lda., com 7,5% das reclamações (+30,5%) e, por último, a SIXT (JAPRAC) - Rent a car, com um peso de 7% das reclamações desta categoria (+100%).

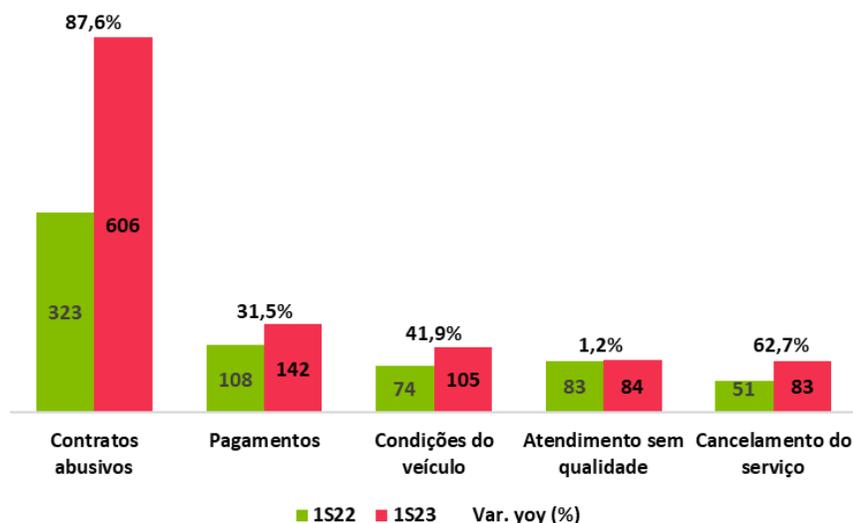
Figura 11 – Aluguer de veículos sem condutor – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



⁶ De acordo com a ARAC – Associação Nacional dos Locadores de Veículos (Relatório do Aluguer de Veículos sem Condutor, 2022) durante o ano de 2022 foram celebrados 2 362 470 Relatórios AMT

contratos relativos a veículos ligeiros de passageiros, 115 123 relativos a veículos ligeiros de mercadorias e 206 relativos a pesados de mercadorias.

Figura 12 - Motivos de reclamação no aluguer de veículos sem condutor (Fonte: AMT)



A Figura 12 apresenta a distribuição das reclamações de acordo com os motivos mais invocados, os quais totalizam 71,5% das reclamações registadas no âmbito da categoria do aluguer de veículos sem condutor.

Como se verifica, o principal motivo invocado diz respeito a contratos ou cláusulas contratuais abusivas, e está na origem de 42,5% das reclamações do 1ºS 2023, representando um aumento de 87,6% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado prende-se com pagamentos (utilização de cartões de crédito), tendo aumentado 31,5% comparativamente ao 1ºS 2022, e representa 10% das reclamações.

As condições do veículo são o terceiro motivo mais invocado no semestre em análise, com 7,4% das reclamações. Regista, comparativamente ao período homólogo, um aumento de 41,9% do número de reclamações.

A falta de qualidade do atendimento é o quarto motivo de reclamação, tendo registado um aumento de 1,2% face ao número de reclamações com o mesmo motivo no 1ºS 2022, agora com um peso de 5,9%.

Por último, o quinto motivo mais reclamado no 1ºS 2023 foi o relacionado com os cancelamentos do serviço, com 5,8% das reclamações, registando um aumento de 62,7% comparativamente com o mesmo período de 2022.

Infraestruturas rodoviárias (concessões rodoviárias)

A categoria das infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representa 12,9% (1.314) do total das reclamações registadas pela AMT no 1ºS 2023 do modo rodoviário, constituindo a terceira categoria mais reclamada.

Daquelas reclamações, 313 (+2,6% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 22 concessionárias rodoviárias, e 960 (+54,3% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens, dizendo respeito a 4 operadores de cobrança de portagens.

Relativamente a parques de estacionamento dos operadores registam-se 41 reclamações.

A Figura 13 apresenta a lista das quatro entidades mais reclamadas, responsáveis por 60,7% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 14,5% do total das reclamações da categoria das infraestruturas rodoviárias.

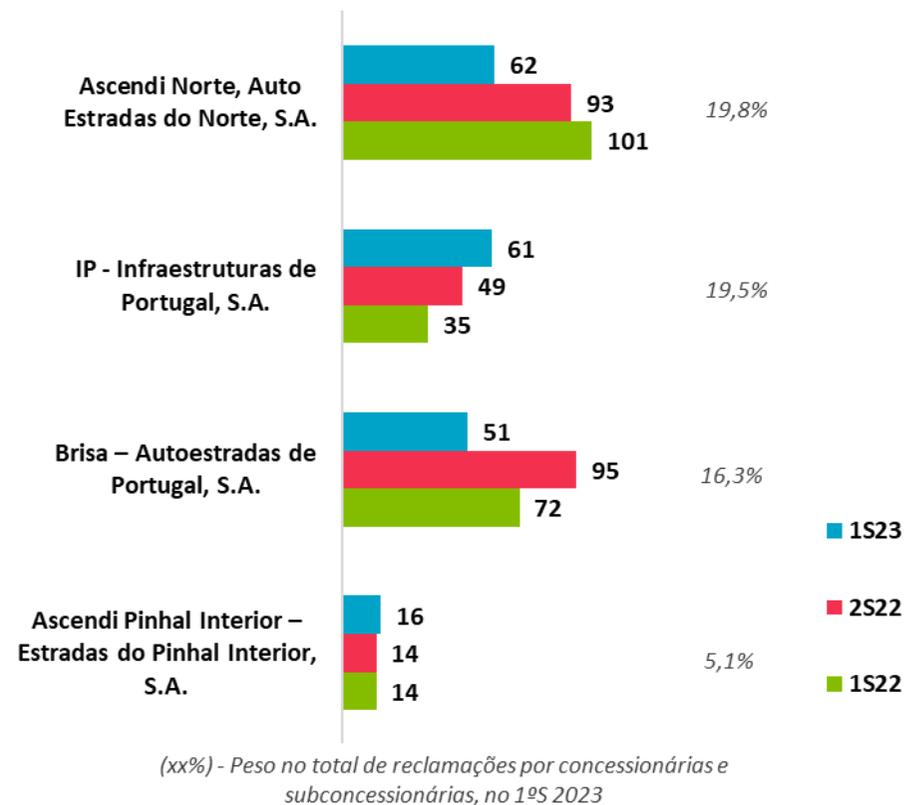
Da análise da Figura resulta que a Ascendi Norte, AutoEstradas do Norte, S.A. é a entidade que mais reclamações regista, com 19,8% do peso total das reclamações do semestre (-38,6% do que no período homólogo).

A segunda entidade mais reclamada é a Infraestruturas de Portugal, S.A., com 19,5% de reclamações, tendo registado um aumento de 74,3% face ao período homólogo (+26).

A Brisa - Autoestradas de Portugal, S.A., ocupa a terceira posição com 16,3% das reclamações registadas no semestre em análise, o que corresponde a menos 29,2% face ao 1ºS 2022.

Por último, a Ascendi Pinhal Interior – Estradas do Pinhal Interior, S.A., é a quarta entidade mais reclamada, registando este semestre 5,1% do total de reclamações nesta categoria, representando um aumento de 14,3% face ao período homólogo.

Figura 13 – Infraestruturas rodoviárias (concessões e subconcessões rodoviárias) – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



Os motivos indicados na Figura 14 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando, no seu total, 85,6% das reclamações relativas às concessionárias.

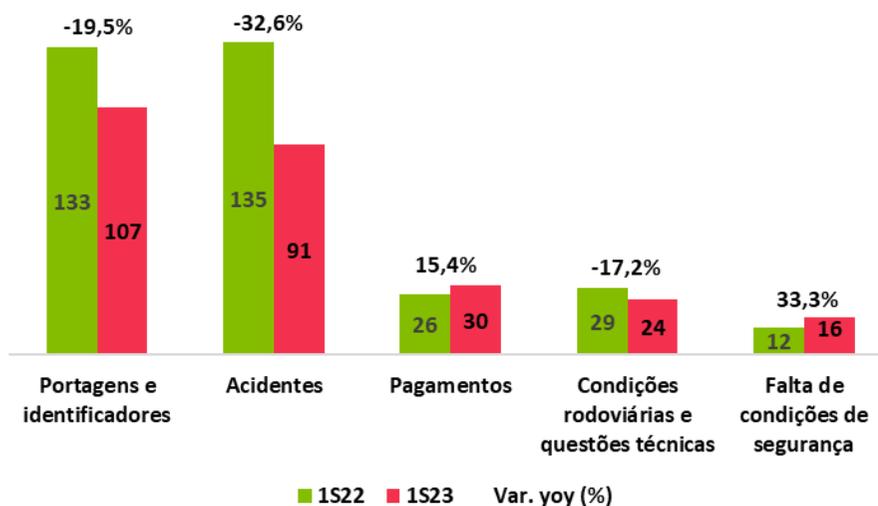
O motivo mais alegado diz respeito a portagens e identificadores, com 107 reclamações, registando uma diminuição de 19,5% face ao período homólogo.

O segundo motivo de reclamação está relacionado com acidentes rodoviários, com 91 reclamações, e regista uma diminuição de 32,6% em relação ao mesmo período de 2022.

O terceiro motivo mais invocado pelos reclamantes respeita a pagamentos (taxas de portagens), correspondendo a 9,6% das reclamações, apresentando no 1ºS 2023 um aumento de 15,4% face ao mesmo semestre de 2022.

Na quarta e quinta posições surgem como motivos mais reclamados, respetivamente, os relacionados com as condições rodoviárias e questões técnicas (7,7%), com uma redução de 17,2%, e com a falta de condições de segurança das estradas (5,1%), com um aumento de 33,3%.

Figura 14 - Motivos de reclamação nas concessões e subconcessões rodoviárias
(Fonte: AMT)



Infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens)

Ainda na categoria das infraestruturas rodoviárias, assinalam-se 960 reclamações registadas no 1ºS 2023 relativas à cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 15, os quais representam 73,1% do número total de reclamações das infraestruturas rodoviárias neste semestre.

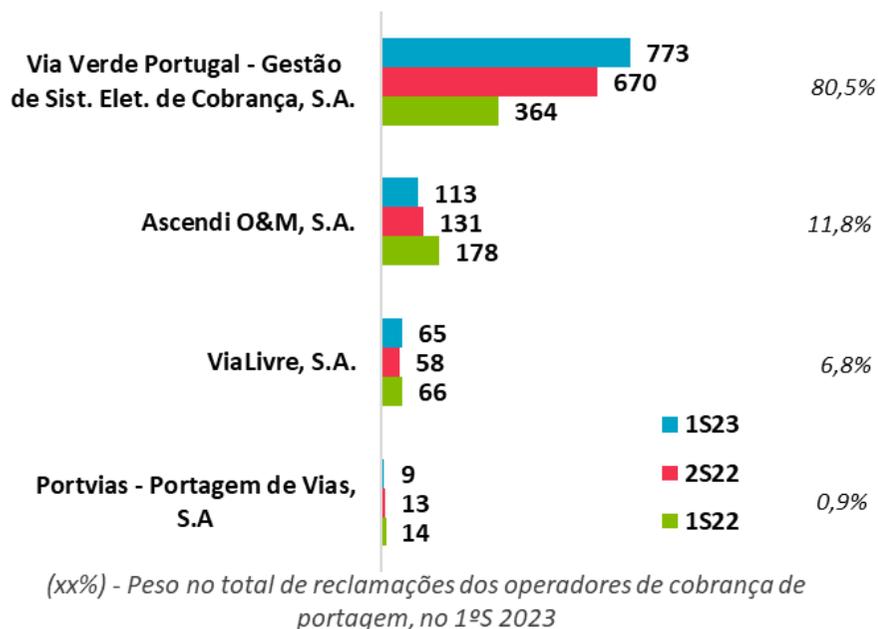
Como se verifica na Figura 15, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., surge como entidade mais reclamada, representando 80,5% (773) das reclamações registadas na categoria (+112,4% em variação homóloga).

O operador Ascendi O&M, S.A., foi o segundo mais reclamado, com 11,8% das reclamações, o que representa uma descida de 36,5% comparativamente ao 1ºS 2022.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 6,8% das reclamações desta categoria, assinala-se uma descida de 1,5% face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A., regista no semestre em análise 0,9% das reclamações (-35,7% em variação homóloga).

Figura 15 – Infraestruturas rodoviárias (cobrança de portagens) – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



A Figura 16 apresenta os motivos mais invocados pelos utilizadores, e que, no seu conjunto, abrangem 87,6% das reclamações registadas nesta categoria.

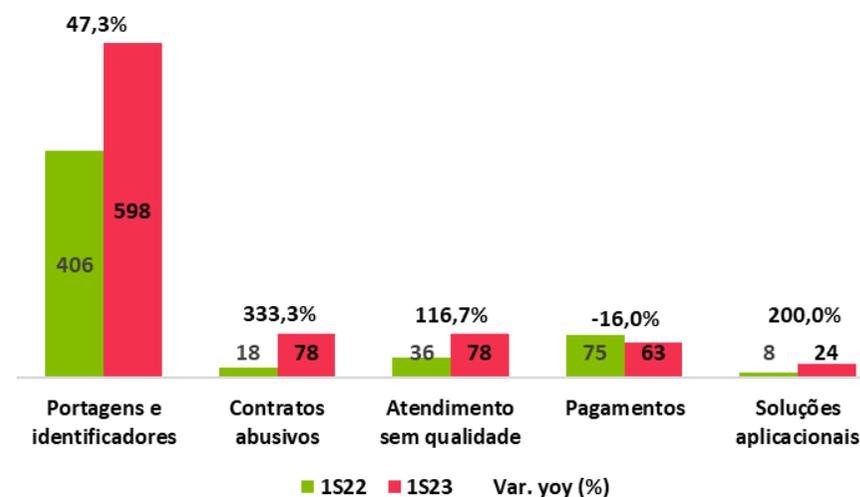
Os motivos que maior número de reclamações originaram respeitam: (i) a problemas com portagens e identificadores, com 598 reclamações (62,3%), registando um aumento de 47,3% face ao 1ºS 2022; (ii) a cláusulas e contratos abusivos, com 78 reclamações (+333,3% em variação homóloga); (iii) a falta de qualidade do atendimento, igualmente com 78 reclamações, e representando um aumento de 116,7%; (iv) os pagamentos, onde se incluem, nomeadamente, divergências entre o preço afixado e o valor cobrado, falta de troco e as taxas de portagens, sendo este motivo responsável por 63 reclamações (-16%); e (v) com 24 reclamações (+200%)

Relatório AMT

problemas relacionados com soluções aplicacionais de acesso a funcionalidades, conteúdos e serviços.

Ainda a respeito da categoria das infraestruturas rodoviárias, assinala-se neste semestre o registo de 41 reclamações relacionadas com parques de estacionamento dos operadores.

Figura 16 – Motivos de reclamação na cobrança de portagens (Fonte: AMT)



Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

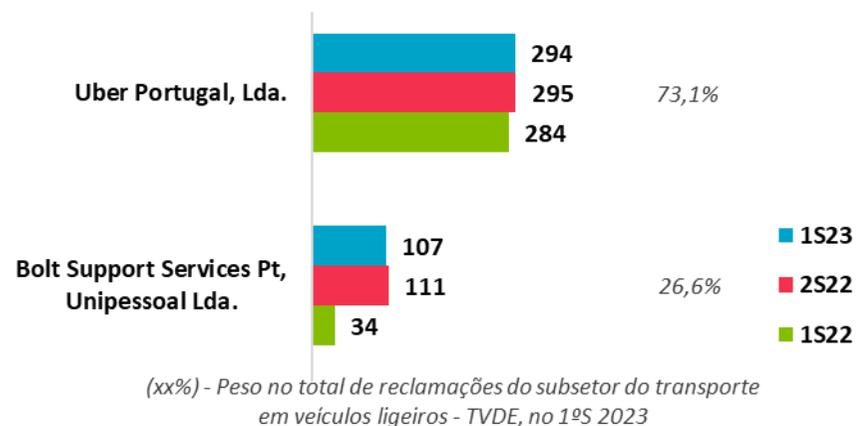
A AMT registou, no semestre em análise, 454 reclamações na categoria do transporte em veículos ligeiros, face às 338 registadas no 1ºS 2022 (+34,3%), das quais 52 (11,5%) respeitam ao transporte em táxi e a operadores de

TVDE⁷, e 402 (88,5%) a plataformas eletrónicas de TVDE⁸ (318 no período homólogo).

A Figura 17 apresenta os operadores de plataforma eletrónica de TVDE mais reclamados, destacando-se a Uber Portugal, Lda. como mais reclamada, com 294 reclamações registadas no semestre, representando 73,1% das reclamações, traduzindo-se num aumento de 3,5% face ao mesmo período de 2022.

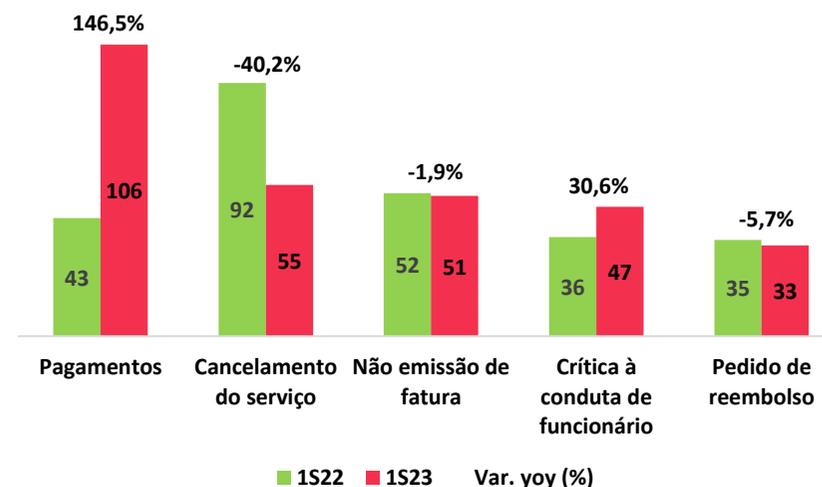
Segue-se a Bolt Suport Services PT, Unipessoal Lda., responsável por 107 reclamações (26,6%) no semestre em análise (+214,7% em variação homóloga).

Figura 17 – Transporte em veículos ligeiros (TVDE) – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



⁷ Pessoa coletiva aderente a uma plataforma eletrónica destinada a prestar serviço de transporte de passageiros em veículos descaracterizados.

Figura 18 – Motivos de reclamação no TVDE (Fonte: AMT)



A análise da Figura 18 permite concluir que os principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE correspondem a: (i) problemas com pagamentos⁹, com 106 reclamações (26,4%), representando um aumento de 146,5%; (ii) cancelamento de serviço, com 55 reclamações (13,7%), representando uma redução de -40,2% face ao período homólogo; (iii) não emissão de fatura, com 51 reclamações (-1,9%); (iv) crítica à conduta de funcionário (47 reclamações), motivo que apresenta um aumento de 30,6% face ao 1ºS 2022, e (v) pedidos de reembolsos, com 33 reclamações (-5,7% em variação homóloga).

⁸ Infraestruturas eletrónicas da titularidade ou sob exploração de pessoas coletivas que prestam, segundo um modelo de negócio próprio, o serviço de intermediação entre utilizadores e operadores de TVDE aderentes à plataforma, na sequência efetuada pelo utilizador por meio de aplicação informática dedicada.

⁹ Referente a pagamentos de clientes.

No seu conjunto, os cinco motivos indicados são responsáveis por 72,6% 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, 57 reclamações relativas a motoristas de TVDE, 49 das quais formuladas através do livro de reclamações eletrónico, e 8 através dos canais disponibilizados pela AMT.

Transporte rodoviário de mercadorias

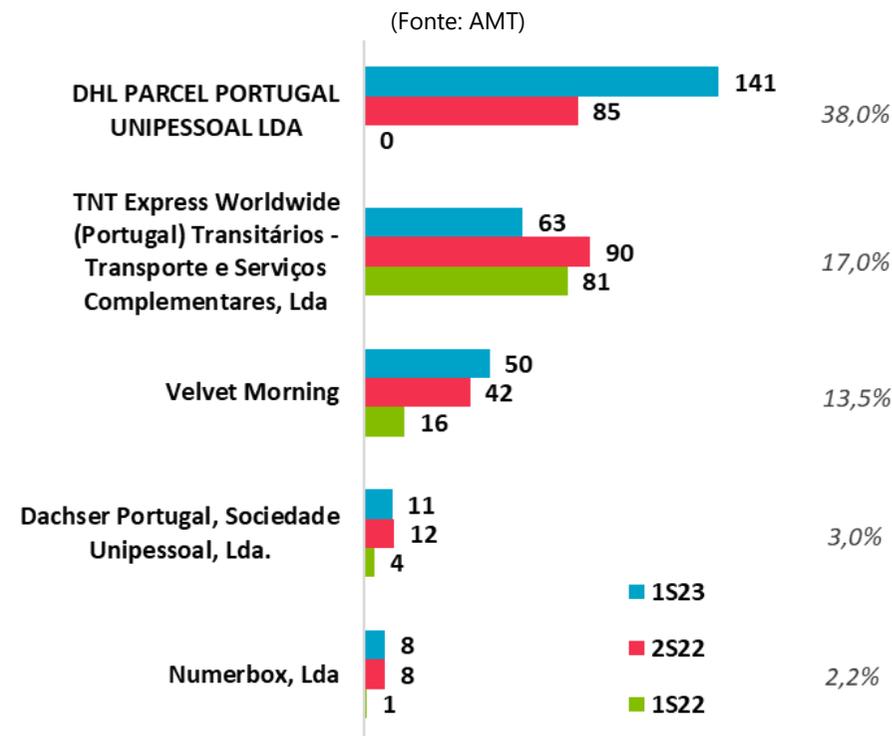
Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 371 reclamações (+109,6% em variação homóloga), relativas a 56 operadores.

A Figura 19 apresenta as cinco entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a DHL Parcel Portugal, Lda., responsável por 38% das reclamações

Em segundo lugar, encontra-se a TNT Express Worldwide (Portugal), com 63 reclamações, correspondentes a 17% (-22,2%), seguindo-se a Velvet Morning, Lda., com 50 reclamações (13,5%), tendo aumentado 212,5% face ao 1ºS 2022.

Na quarta posição das entidades mais reclamadas encontra-se Dachser Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda., com 11 reclamações (3%), e por fim, a Numerbox, que registou 8 reclamações (mais 7 que no mesmo semestre de 2022).

Figura 19 – Transporte rodoviário de mercadorias – entidades mais reclamadas



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do transporte rodoviário de mercadorias, no 1ºS 2023

Na Figura 20 encontram-se indicados os cinco principais motivos de reclamação, que representam 82,2% do total das reclamações registadas nesta categoria.

À exceção das reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento, que registam uma redução de 9,1% (passando de 22 para 20), os restantes quatro motivos sofreram um aumento em relação ao mesmo período de 2022.

O motivo mais invocado pelos reclamantes, relativo a 127 reclamações, diz respeito ao cancelamento de serviço, com um peso de 34,2% (+353,6% do que no 1ºS 2022).

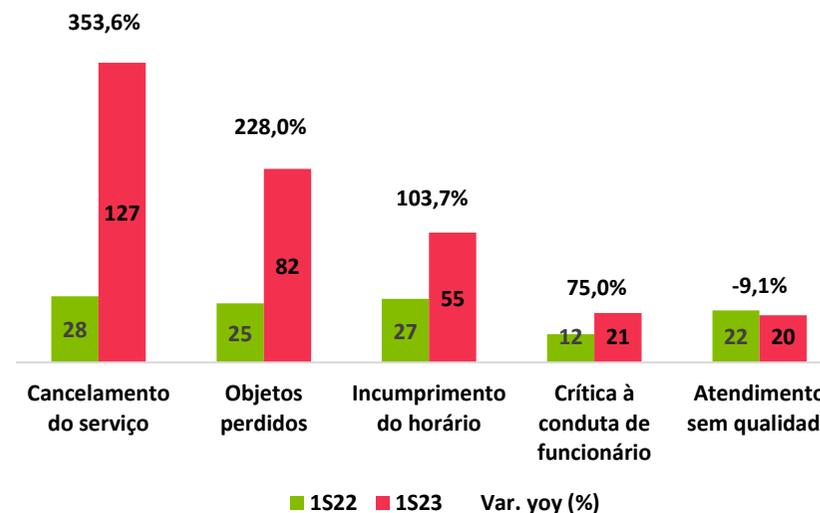
Responsável por 82 reclamações, a perda de objetos constitui a segunda causa das reclamações registadas (mais 228% do que em igual período de 2022).

O incumprimento de horário regista, este semestre, mais 28 reclamações do que no 1ºS 2022 (27 para 55).

Seguem-se a crítica à atitude do funcionário e a qualidade do atendimento, representando, respetivamente, 5,7% e 5,4% das reclamações da categoria em análise.

Figura 20 – Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias

(Fonte: AMT)

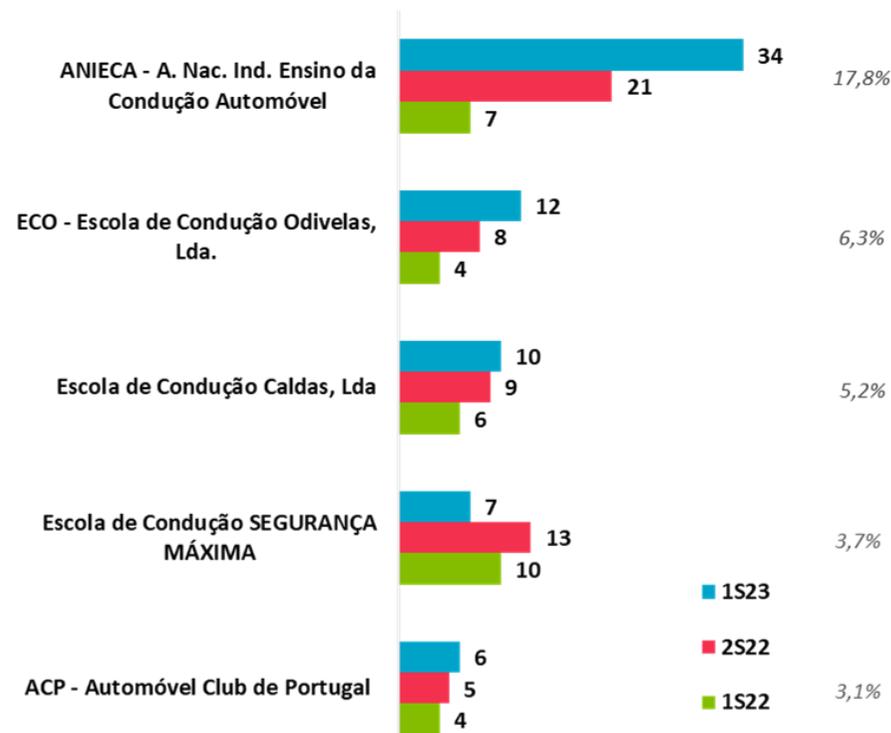


Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e entidades formadoras

No semestre em análise foram registadas 191 reclamações (mais 9,8% em variação homóloga e menos 12,4% do que no 2ºS 2022) relativas a 85 empresas do ensino da condução e centros de exame.

A Figura 21 apresenta as cinco entidades mais reclamadas, destacando-se a ANIECA – Associação Nacional dos Industriais do Ensino de Condução Automóvel, com 34 reclamações (17,8%); a ECO - Escola de Condução Odivelas, Lda., com 12 reclamações (6,3%); a Escola de Condução Caldas, Lda., com 10 reclamações (5,2%); a Escola de Condução Segurança Máxima, com 7 reclamações (3,7%), menos 30% que no mesmo período do ano passado, e por último o ACP - Automóvel Club de Portugal, com 6 reclamações (3,1%).

Figura 21 – 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 2023

A Figura 22 apresenta os principais motivos das reclamações registadas no 1ºS 2023 na categoria das empresas do ensino da condução e centros de exame, representando 74,3% do total de reclamações registadas.

As reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento registam um aumento de 13,8% relativamente ao período homólogo, tendo passado de 58 para 66 reclamações, ocupando a primeira posição dos motivos mais invocados.

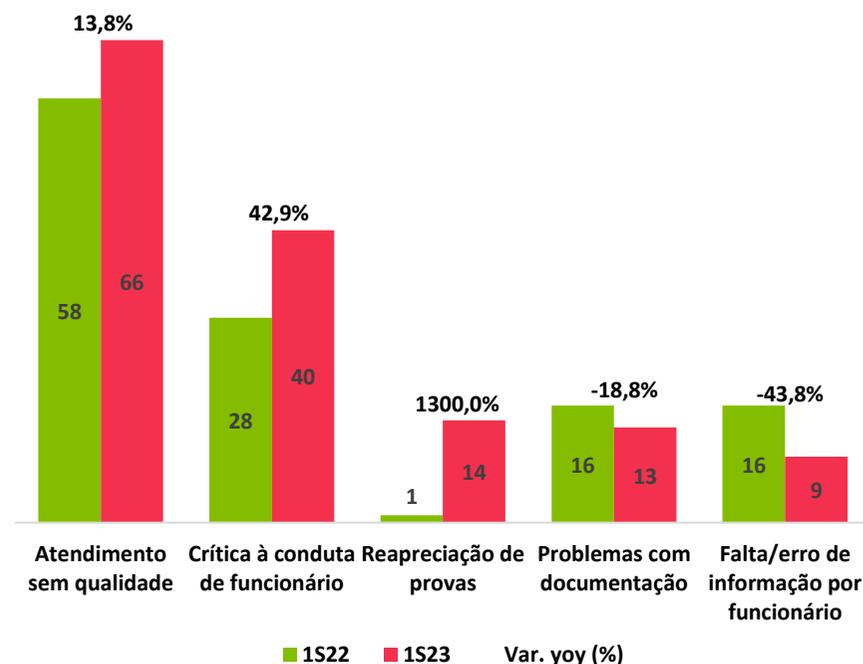
O segundo motivo mais alegado pelos reclamantes respeita à atuação dos funcionários, com 40 reclamações (mais 42,9% do que no 1ºS 2022).

A reapreciação de provas foi o motivo de 14 reclamações no semestre em análise (mais 13 que no 1ºS 2022).

Os problemas relacionados com a documentação representam 6,8% do total das reclamações, tendo passado de 16 para 13.

A falta e/ou erro de informação prestada por funcionário representa, este semestre, 4,7% das reclamações, tendo registado uma descida de 43,8%.

Figura 22 – Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras (Fonte: AMT)



Atividades auxiliares e complementares - CITV

Relativamente a reclamações no âmbito da categoria das atividades auxiliares e complementares, foram registadas no 1ºS 2023 185 reclamações (+36% em variação homóloga), respeitantes a 37 dos 223 centros de

inspeção técnica de veículos (CITV) licenciados para o exercício da atividade em Portugal continental ¹⁰.

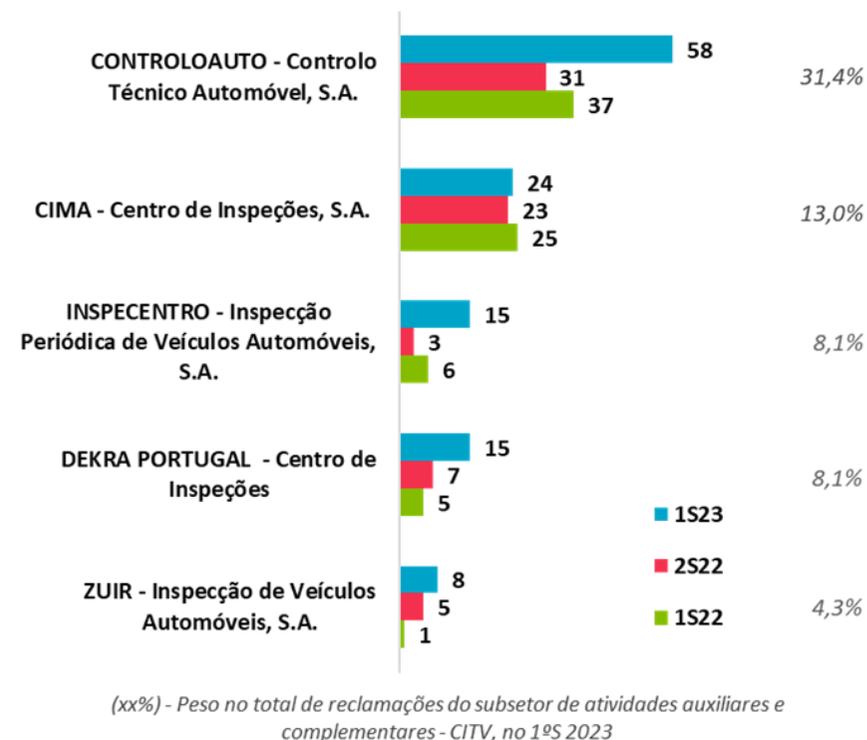
Na Figura 23 são apresentados os cinco CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 64,9% do total das reclamações registadas relativamente a esta categoria.

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 31,4% das reclamações.

Seguem-se os centros de inspeção pertencentes à CIMA - Centro de Inspeções, S.A., tendo registado 13% das reclamações do 1ºS 2023; a INSPECENTRO - Inspeção Periódica de Veículos Automóveis, S.A. e a DEKRA PORTUGAL - Centro de Inspeções, S.A., que registam 15 reclamações cada no semestre, o que corresponde a 8,1% das reclamações nesta categoria, e a ZUIR - Inspeção de Veículos Automóveis, S.A., com 8 reclamações (4,3%).

Figura 23 – Centros de inspeção técnica de veículos – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



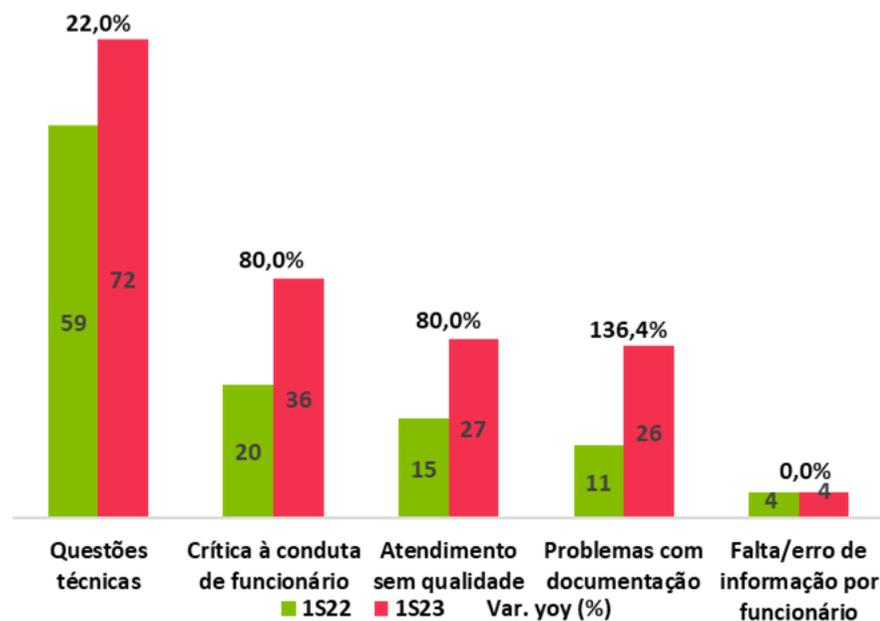
¹⁰ Fonte: Observatório da AMT: <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>

Em 2022, o número total de CITV em operação em Portugal era de 226 centros. Foram efetuadas cerca de 7,1 milhões de inspeções, sendo a grande maioria inspeções periódicas (6,4 milhões, 92%), seguidas das reinspeções (472 mil, 7%) e de outras inspeções (153 mil, 2%).

Relativamente às tipologias dos veículos inspecionados, cerca de 5,3 milhões de inspeções (76%) foram a veículos de passageiros e 1,5 milhões (22%) foram a veículos de mercadorias, enquanto as restantes (67,6 mil, 3%) foram a outros tipos de veículos (e.g., ambulâncias, veículos dos bombeiros, veículos de limpeza urbana).

Figura 24 – Motivos de reclamação nos centros de inspeção técnica de veículos

(Fonte: AMT)



Os motivos indicados na Figura 24 estão na origem de 165 reclamações, correspondentes a 89,2% do total das reclamações apresentadas no semestre.

O motivo mais reclamado desta categoria respeita a questões técnicas, registando-se 72 reclamações (38,9%), a que corresponde um aumento de 13 reclamações (+22%) face ao mesmo período de 2022.

O segundo motivo mais reclamado respeita à conduta do funcionário, tendo um peso de 19,5%, e representa um aumento de 80%, ou seja, mais 16 reclamações do que no 1ºS 2022.

Por sua vez, as reclamações sobre a qualidade do atendimento registaram um aumento de 80%, passando de 15 reclamações no 1ºS 2022 para 27 no semestre em análise. Os problemas com documentação registam um aumento de 136,4% (mais 15 reclamações) e, por último, a falta de informação e/ou informação errónea prestada por funcionário representam 2,2% das reclamações (4) no 1ºS 2023, ou seja, as mesmas que no período homólogo.

RECLAMAÇÕES NO MODO FERROVIÁRIO

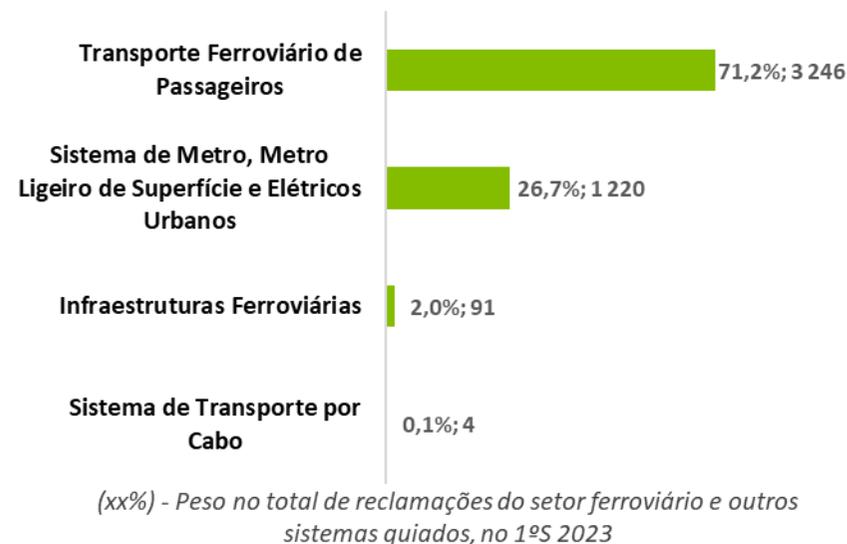
No semestre em análise o modo ferroviário foi o segundo mais reclamado, sendo responsável por 4.561 reclamações (29,4% do total de reclamações), apresentando uma variação homóloga de 101,5%.

Daquelas reclamações, 2.480 (54,4%) foram apresentadas através do LRE, 1.995 (43,7%) através do LR, e 86 (1,9%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

São classificadas no modo ferroviário as reclamações das 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 25 – Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria (Fonte: AMT)



A Figura 25 apresenta a distribuição, pelas categorias respetivas, das reclamações do modo ferroviário registadas no 1ºS 2023.

Da sua análise resulta que as categorias correspondentes ao transporte ferroviário de passageiros e aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos são responsáveis por 97,9% das reclamações. Verifica-se, ainda, que à exceção do sistema de transporte por cabo, que regista uma diminuição de 33,3%, todas as categorias registam um aumento por comparação ao 1ºS 2022.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada (71,2% das reclamações neste modo), e regista um aumento homólogo de 114,5% (3.246 face a 1.513 no 1ºS 2022).

Por sua vez, a categoria de sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresenta um peso de 26,7% e uma variação homóloga de +66,7%.

A categoria das infraestruturas ferroviárias registou 91 reclamações no semestre em análise, mais 79 do que no mesmo período de 2022 (+658,3%).

Por último, a categoria do sistema de transporte por cabo registou uma diminuição de 2 reclamações (-33,3%).

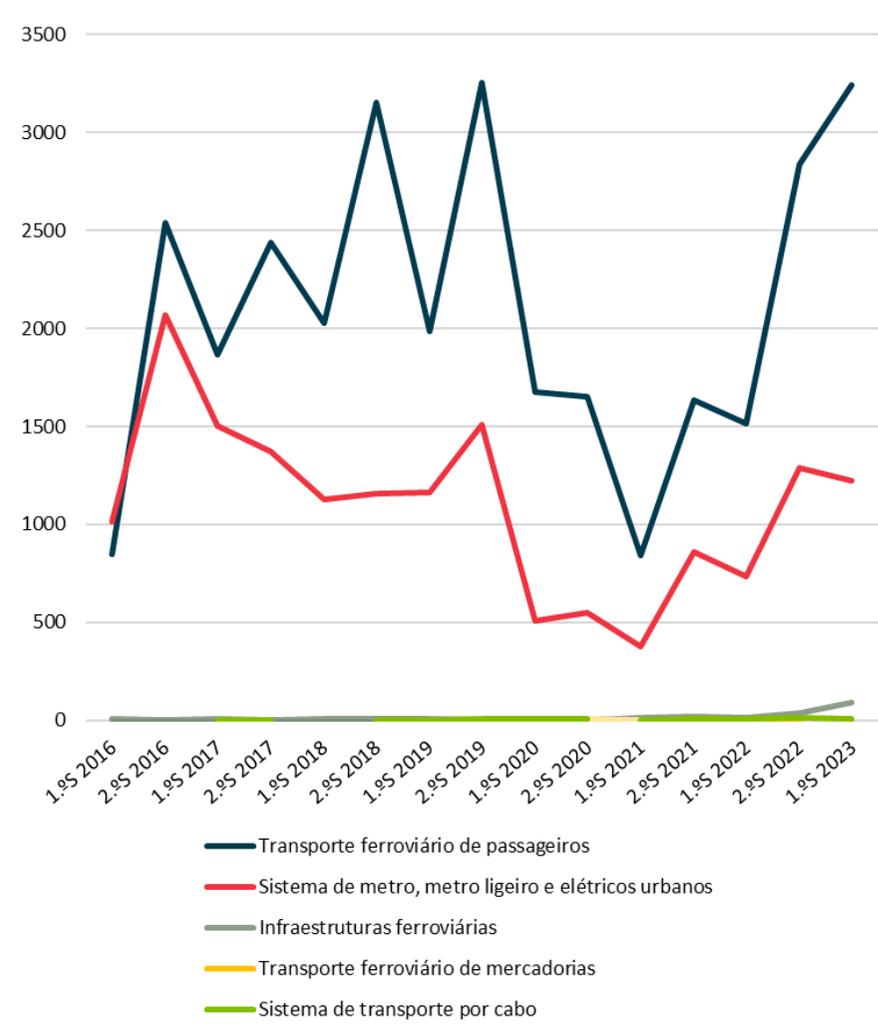
À semelhança do verificado no 1ºS 2022, não foram registadas reclamações relativamente à categoria do transporte ferroviário de mercadorias.

A Figura 26 apresenta a evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2023.

É possível constatar 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 e acompanharam a tendência de descida nos dois anos da pandemia por Covid-19, registando a primeira delas uma tendência de crescimento que se mantém desde o 1ºS 2022, e a segunda uma inversão do crescimento iniciado igualmente no 1ºS 2022, registando uma diminuição iniciada no 2ºS 2022.

As restantes categorias são residuais em volume de reclamações e não apresentam uma variação significativa no seu número ao longo do período de referência, constituindo exceção a esta tendência a categoria relativa às infraestruturas ferroviárias, onde se assinala um ligeiro aumento face ao número de reclamações registadas no 2ºS 2022.

Figura 26 – Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-1ºS 2023 (Fonte: AMT)



Transporte ferroviário de passageiros

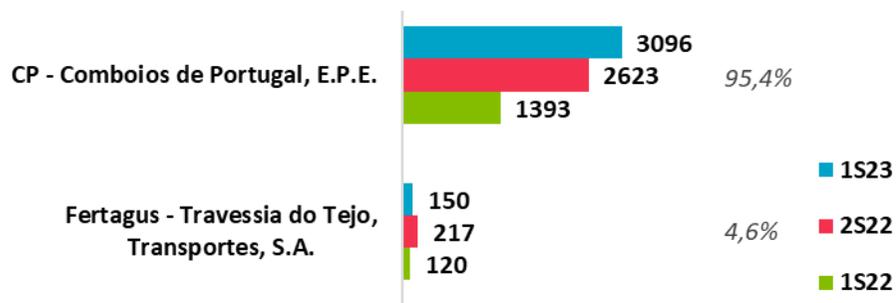
A categoria do transporte ferroviário de passageiros integra os operadores CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e a Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Nesta categoria registaram-se 3.246 reclamações (+114,5% em variação homóloga), relativas aos referidos operadores, distribuídas conforme indicado na Figura 27, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 95,4% do total das reclamações.

Face ao período homólogo este operador apresenta um aumento de 122,3% (+1.703).

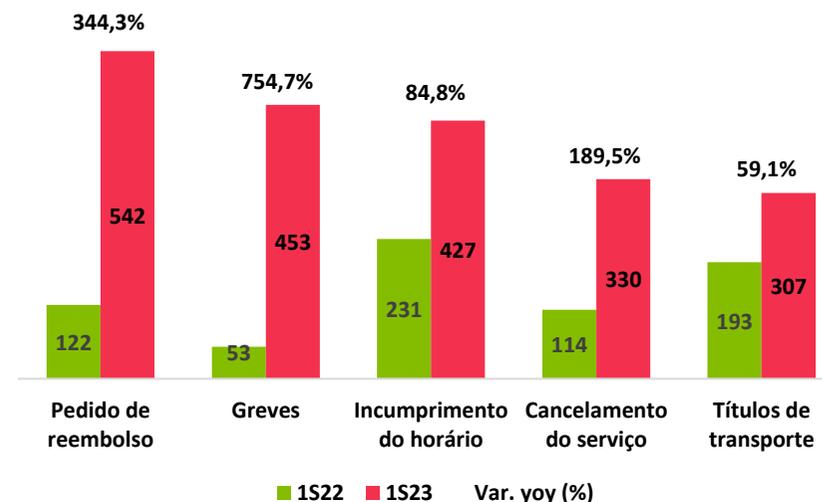
Regista-se ainda um aumento de 25% nas reclamações relativas ao operador Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Figura 27 – Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas
(Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do transporte ferroviário de passageiros, no 1ºS 2023

Figura 28 - Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros
(Fonte: AMT)



A Figura 28 apresenta os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 63,4% do total das reclamações da categoria registadas durante o 1ºS 2023.

Todos os motivos em análise sofreram um aumento situado entre 59,1% e 754,7% face ao 1ºS 2022.

O motivo que mais reclamações originou é o correspondente a pedidos de reembolso, representando 16,7% do total das reclamações (+344,3%). Estes pedidos estão relacionados com a supressão ou atraso nos serviços decorrentes da existência de greves.

Seguem-se as reclamações motivadas por greves, com um peso de 14%, tendo aumentado 754,7% face ao período homólogo.

O terceiro motivo de reclamações – o incumprimento do horário, corresponde a 13,2% (+84,8%) das reclamações, seguindo-se-lhe o

cancelamento de serviço/supressões, com 10,2% (+189,5%) das reclamações e, por último, as reclamações relacionadas com os títulos de transporte, nomeadamente as respeitantes à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos, que correspondem a 9,5% das reclamações, ou seja, mais 59,1% em comparação homóloga.

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.

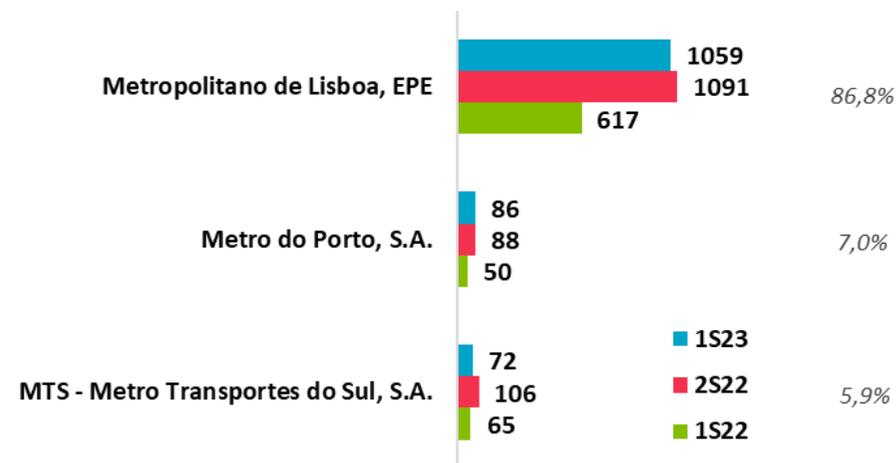
Conforme apresentado na Figura 29, no semestre em análise foram registadas 1.220 reclamações (+66,7% em variação homóloga).

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. regista 1.059 reclamações, o que equivale a 86,8% das reclamações da categoria, e a um aumento homólogo de 71,6%.

O Metro do Porto S.A. representa 7% das reclamações desta categoria (+72% em variação homóloga).

No que respeita ao MTS – Metro Transportes do Sul S.A., as reclamações deste operador traduzem um aumento de 10,8% face ao período homólogo, correspondendo a 72 reclamações no semestre, face às 65 registadas no 1ºS 2022.

Figura 29 – Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsetor do sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos, no 1ºS 2023

Na Figura 30 constam os motivos de reclamação mais invocados nos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos.

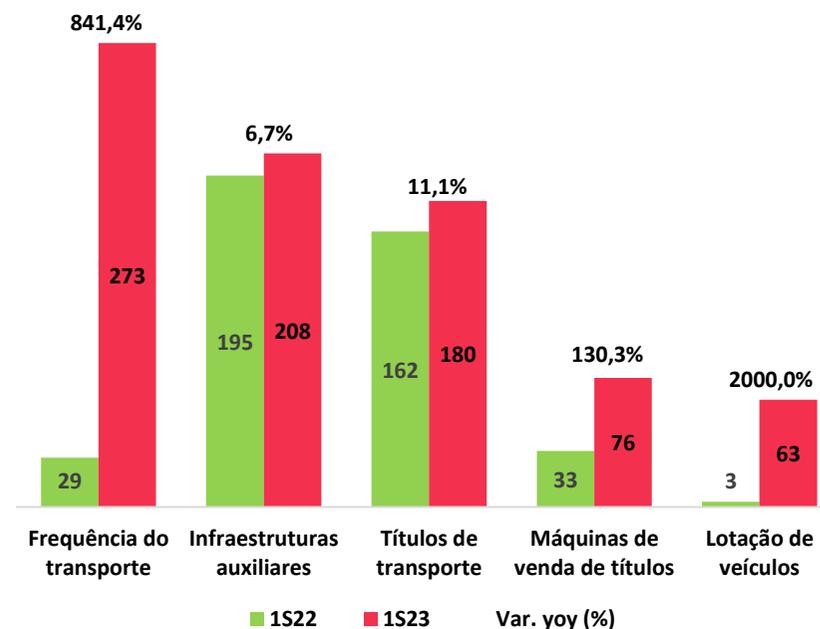
O motivo mais alegado é o que se prende com a frequência do transporte, representando 22,4% das reclamações desta categoria (+841,4% variação homóloga).

O segundo motivo mais reclamado é o que diz respeito a problemas com as infraestruturas auxiliares, tais como escadas rolantes, elevadores, etc., com 17% das reclamações (+6,7%).

Em terceiro lugar figuram os motivos respeitantes aos títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos, correspondendo a 14,8% das reclamações (+11,1%).

Seguem-se, como motivos de reclamação, os relativos aos equipamentos de venda de títulos e validadores, com um peso de 6,2% (+130,3%) e, por fim, as reclamações por sobrelotação das carruagens, com 5,2% do total, passando de 3 reclamações, no 1ºS 2022, para 63 neste semestre.

Figura 30 - Motivos de reclamação nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos (Fonte: AMT)



RECLAMAÇÕES NO TRANSPORTE POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES

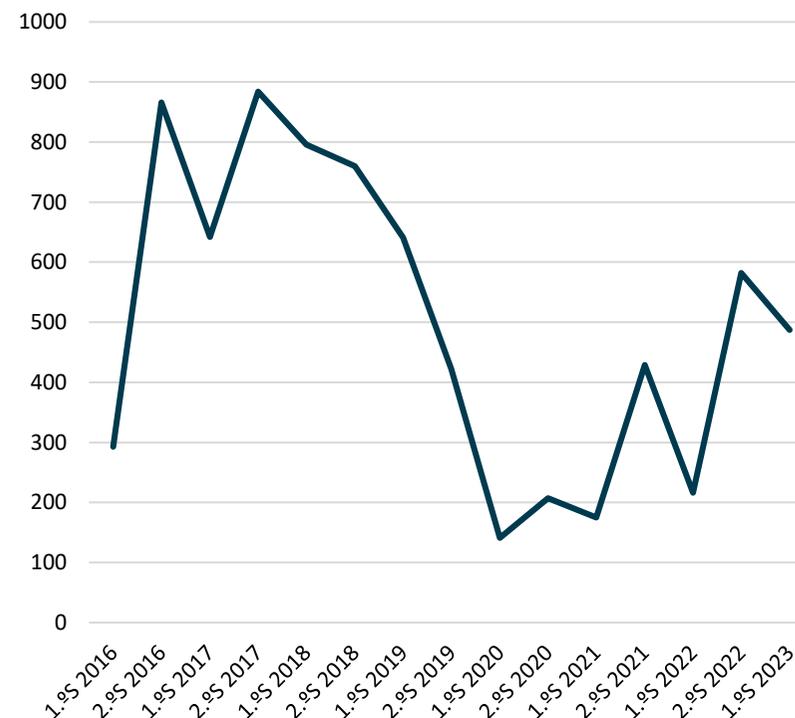
No semestre em análise foram registadas 487 reclamações relativas ao transporte por vias navegáveis interiores (+ 125,5% em variação homóloga), todas na categoria do transporte de passageiros.

Daquelas reclamações, 284 (58,3%) foram apresentadas através do LR, 188 (38,6%) do LRE, e as restantes 15 (3,1%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A Figura 31 apresenta a evolução do número de reclamações no transporte por vias navegáveis interiores no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2023.

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 2020 uma redução constante do número de reclamações, tendência que se inverte a partir de então e se mantém até ao 2ºS 2022, período a partir do qual se verifica nova redução do número de reclamações e cuja tendência se mantém no 1ºS 2023.

Figura 31 – Evolução do número de reclamações em vias navegáveis interiores, 2016-2023 (Fonte: AMT)



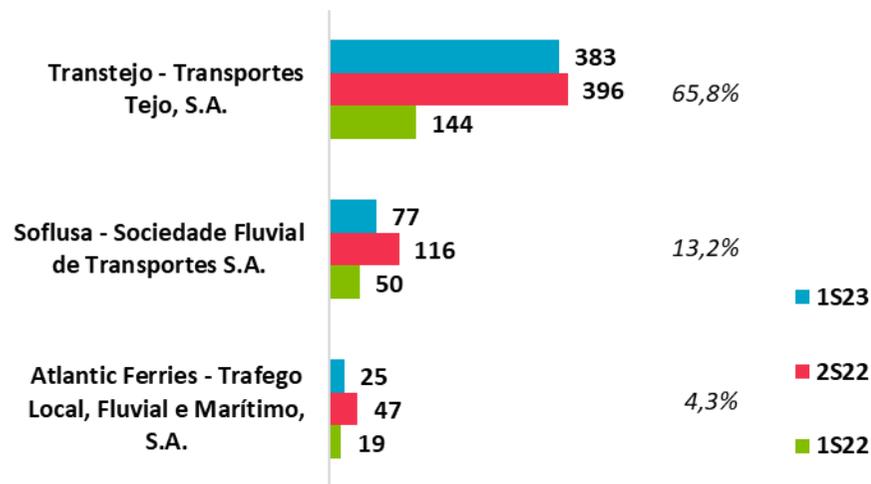
A Figura 32 apresenta as três entidades mais reclamadas neste modo, responsáveis por 99,6% do total de reclamações.

Durante o 1ºS 2023 a Transtejo - Transportes Tejo, S.A. regista 383 reclamações, correspondentes a 78,6% do total de reclamações da categoria, e a um aumento de 166% face ao período homólogo.

Por seu lado, a Soflusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A. regista 77 reclamações, que correspondem a 15,8% do total, e a um aumento de 54% quando comparado com o mesmo período de 2022.

A Atlantic Ferries – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. regista 25 reclamações (5,1%), traduzindo um aumento de 31,6% face ao período homólogo.

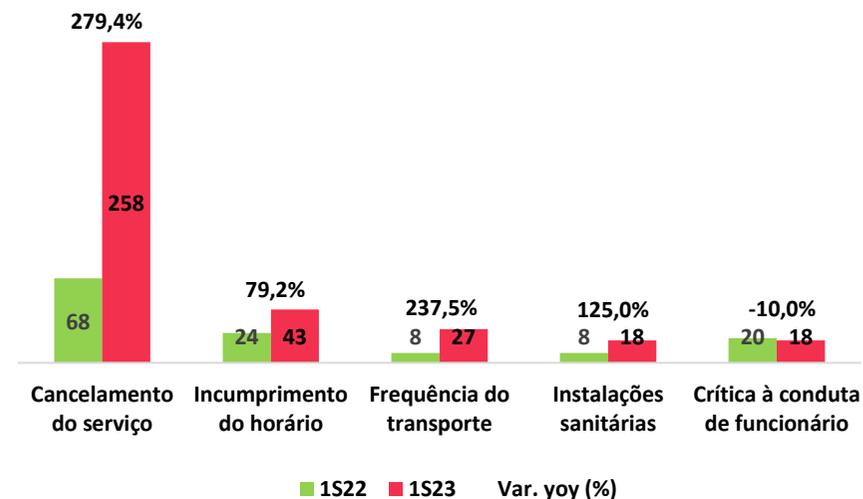
Figura 32 – Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)



(xx%) - Peso no total de reclamações do subsector do transporte fluvial de passageiros, no 1ºS 2023

Os motivos de reclamação indicados na Figura 33 como os mais invocados pelos utilizadores representam 74,7% do total das reclamações registadas no semestre.

Figura 33 – Motivos de reclamação na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores (Fonte: AMT)



Com exceção das reclamações sobre a atitude do funcionário, as relativas aos restantes 4 motivos analisados registam um aumento generalizado comparativamente com o período homólogo, destacando-se o cancelamento do serviço como o motivo mais reclamado, responsável por 258 reclamações (53%), tendo aumentado 279,4% face ao mesmo período de 2022.

Seguem-se os motivos relacionados com o incumprimento do horário, com 43 reclamações (+79,2%); a baixa frequência do transporte, com 27 reclamações (+237,5%), com as instalações sanitárias, com 18 reclamações (+125%) e, com igual número de reclamações, a crítica à atitude do funcionário, com uma descida de 10% por comparação com o período homólogo.

RECLAMAÇÕES NO MODO MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Foram registadas no semestre em análise 33 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário, repartindo-se pelas seguintes categorias: 17 reclamações relativas ao transporte de passageiros (53,1%); 7 reclamações relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (21,9%), e 9 relativas ao transporte de mercadorias (27,3%).

No que respeita a meios de reclamação, o LR foi utilizado para a apresentação de 20 reclamações (60,6%) e o LRE foi o meio utilizado para 10 reclamações (30,3%), tendo 3 reclamações (9,1%) sido apresentadas através dos meios disponibilizados pela AMT 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 34 – Evolução do número de reclamações no modo marítimo e portuário, por categoria, 1ºS 2016-1ºS 2023 (Fonte: AMT)

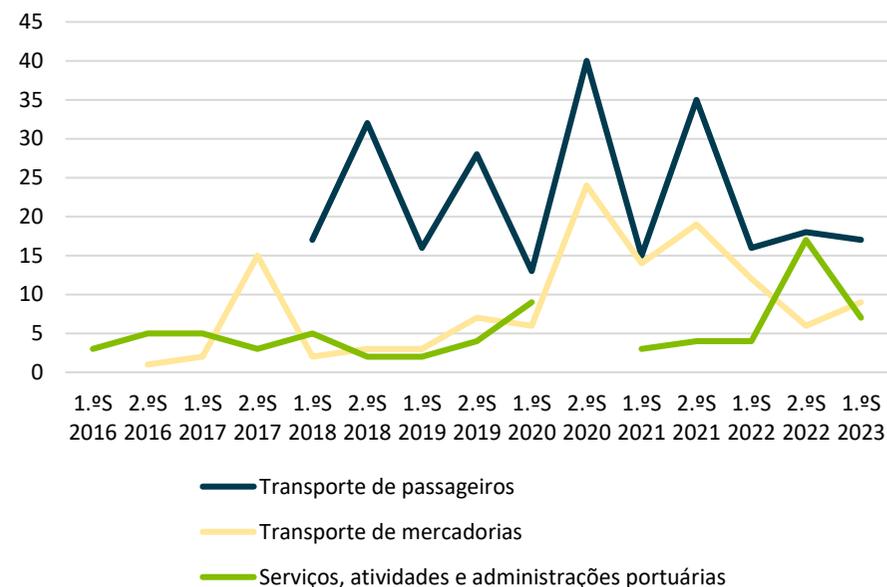


Figura 35 – Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria (Fonte: AMT)

Modo marítimo e portuário	N.º de Reclamações por subsetor				Variações 1ºS22 vs 1ºS23
	1ºS.2023		1ºS.2022		
	Nº	%	Nº	%	
Armadores e gestores de navios de passageiros	17	51,5%	16	48,5%	6%
Serviços, atividades e administrações portuárias	7	21,2%	5	15,2%	40%
Armadores e gestores de navios de mercadorias	9	27,3%	12	36,4%	-25%
Total de Reclamações	33	100,0%	33	100,0%	0%

Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, as 17 reclamações registadas no período em análise são relativas ao operador Porto Santo Line, S.A.

Comparativamente com o período homólogo constata-se um aumento de 6% com mais 1 reclamação.

Os principais motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a excesso de lotação, assim como falhas na informação e crítica à atuação do funcionário.

Serviços, atividades e administrações portuárias

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias, foram registadas 7 reclamações, das quais 6 relativas a administrações portuárias e 1 relacionada com serviços portuários.

Armadores e gestores de navios de mercadorias

Nesta categoria registam-se 9 reclamações no período em análise, menos 3 do que no período homólogo, relativas a 9 operadores.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE BILHÉTICA E SUPORTE À MOBILIDADE

Nos 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.

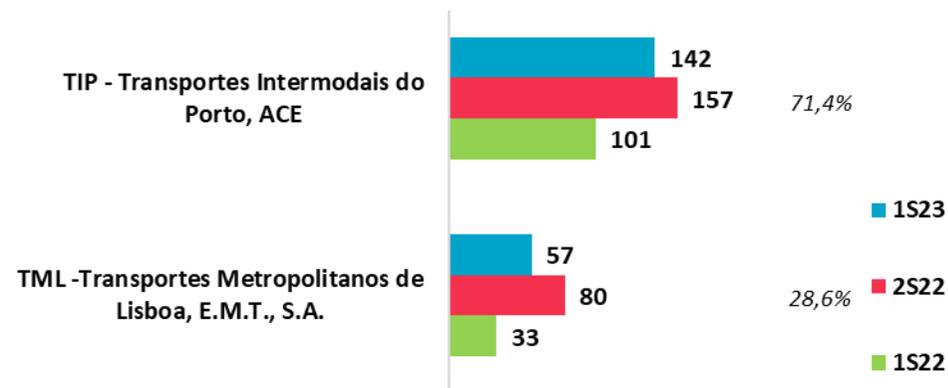
No 1ºS 2023 foram registadas 199 reclamações (+48,5% em variação homóloga). Das reclamações, 121 (60,8%) foram apresentadas através do LR, 75 (37,7%) do LRE e as restantes 3 (1,5%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE é responsável por 71,4% do total das reclamações registadas no 1ºS 2023, e registou um aumento de 40,6% face ao período homólogo.

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., enquanto responsável pela gestão do sistema de bilhética¹¹ foi objeto de 57 reclamações neste semestre (28,6%), registando-se um aumento de 72,7% no mesmo período de 2022.

¹¹. 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

Figura 36 – sistemas de bilhética e suporte à mobilidade – entidades mais reclamadas (Fonte: AMT)

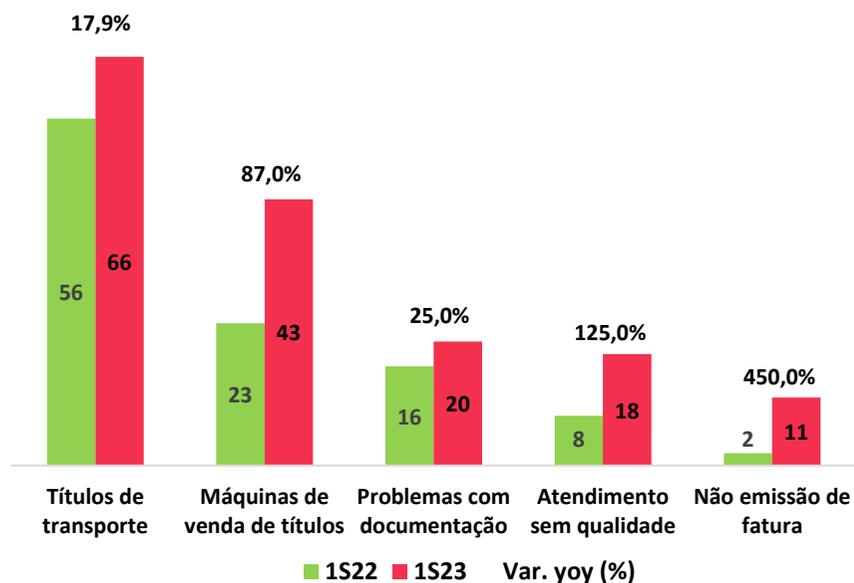


(xx%) - Peso no total de reclamações dos sistemas de bilhética e de suporte à mobilidade, no 1ºS 2023

Os principais motivos de reclamação nesta categoria constam da Figura 37.

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

Figura 37 – Motivos de reclamação relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (Fonte: AMT)



O motivo de reclamação mais frequente é o relacionado com os títulos de transporte, que representam 33,2% das reclamações, e registaram um aumento de 17,9%.

O segundo motivo mais reclamado constituiu fundamento para 43 reclamações (21,6%) registadas no semestre, e respeita aos equipamentos de venda de títulos e validadores, registando um aumento de 87% em relação ao 1ºS 2022.

O terceiro motivo mais reclamado respeita a problemas com documentação (fotografias, formulários, etc.), com 10,1% (+25% em variação homóloga).

Seguem-se as reclamações por falta de qualidade no atendimento (9%) e pela não emissão de fatura (5,5% do total de reclamações), registando, respetivamente, um aumento de 125% e de 450% face ao mesmo período de 2022.

ELOGIOS, SUGESTÕES E OUTROS

Figura 38 – Número de elogios registados no livro de reclamações físico e eletrónico (Fonte: AMT)

Operadores	N.º Elogios					Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Sist. bilhética suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	3					3
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda.	5					5
AVE Mobilidade, Empresa de Transportes Públicos, Lda.	1					1
Rodoviária do Alentejo	1					1
TST - Transportes Sul do Tejo, S.A.	2					2
Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda	6					6
Rodoviária de Lisboa, S.A.	3					3
Viação Alvorada, Lda.	2					2
Betorel - Centro de Inspeções Automóveis, Lda	1					1
CARGOMIX - TRANSPORTES LDA	1					1
Dachser Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda.	1					1
Escola de Condução Lusíada, Unipessoal, Lda.	1					1
Escola de Condução Prodígio	1					1
KLASS WAGEN PORTUGAL SOCIEDADE UNIPESSOAL LDA	1					1
Madeira Rent - Sociedade de Aluguer de Automoveis, Lda	1					1
Magic Islands Rent a car, Unipessoal, Lda	1					1
Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda.	2					2
TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.	2			1		3
TRANSTEJO - Transportes Tejo, S.A.			2			2
CP - Comboios de Portugal, EPE		13				13
Metropolitano de Lisboa, EPE		4				4
Porto Santo Line					1	1
TOTAL	35	17	2	1	1	56

No 1ºS 2023 registaram-se 34 elogios no LRE e 22 no LR relativos aos operadores indicados na Figura 38.

No semestre em análise foram registadas 878 comunicações, através de correio eletrónico e por via postal, referentes a (i) reclamações (496) que, por respeitarem a matérias que não são da competência da AMT, foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não

sendo consideradas no presente relatório); (ii) denúncias (46); (iii) pedidos de esclarecimentos/informações (208) e (iv) sugestões/comentários (128).

De igual modo, através do LRE foram formulados à AMT 229 pedidos de informação e 65 sugestões, tendo-se procedido ao encaminhamento de 111 reclamações para outras entidades por respeitarem a matérias da sua competência.

V – Impacto das reclamações no plano de supervisão da AMT - Atividades desenvolvidas no 1ºS 2023

A AMT pretende aumentar o impacto da ação regulatória e de supervisão no que se refere à análise das reclamações, designadamente através do alargamento da identificação de potenciais infrações contraordenacionais decorrentes das reclamações existentes. Esta medida beneficiará da entrada em funcionamento de um novo sistema de gestão das reclamações, que permitirá à AMT alcançar uma maior eficácia no tratamento das mesmas e uma otimização das tarefas, com ganhos em termos de tempo e de recursos. Pretende-se ainda que este sistema, aliado às potencialidades da Inteligência Artificial, evolua no sentido da interoperabilidade com os sistemas de gestão das reclamações dos regulados.

No âmbito da análise que efetua das reclamações de que toma conhecimento, a AMT verifica a existência de indícios de incumprimento e de comportamentos irregulares que possam determinar o sancionamento e a determinação de medidas corretivas adequadas, bem como a deteção de falhas regulatórias que determinem a sua intervenção enquanto regulador setorial.

No período em análise foram desenvolvidas as seguintes atividades de supervisão relacionadas com a apreciação das reclamações:

Notificações aos operadores económicos

No âmbito do tratamento das reclamações de que toma conhecimento, a AMT, no semestre em análise, efetuou 101 notificações aos operadores económicos reclamados para efeitos do cumprimento dos deveres de resposta a reclamações e de reporte ao regulador, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro. Foram, igualmente, efetuadas

78 notificações a operadores económicos para registo na plataforma do livro de reclamações eletrónico.

Participação de denúncias

A AMT efetuou também a participação de 7 denúncias ao Ministério Público por conterem matéria suscetível de constituir indício de ilícito criminal, e reportou ao Alto Comissariado para as Migrações, I.P. - Comissão para a Igualdade Contra a Discriminação Racial, 13 denúncias tendo por objeto matéria relativa a práticas discriminatórias, no âmbito da Lei n.º 93/2017, de 23 de agosto, que estabelece o regime jurídico da prevenção, da proibição e do combate à discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem.

Ilícitos contraordenacionais

Em resultado da análise das reclamações foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações ao disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, estando na origem de 2 participações internas para a instauração de processos de contraordenação no presente semestre, relativamente a indícios da prática de 1445 infrações detetadas em 1309 reclamações, relativas a 2 operadores económicos.

Adicionalmente, foram detetados indícios da prática de 1622 infrações em 1296 reclamações do semestre, relativas a 22 operadores económicos,

estando em preparação as respetivas participações internas para a instauração de processos de contraordenação.

Ainda no âmbito do regime jurídico do livro de reclamações, no período em análise foram abertos 24 processos para instauração de contraordenação referentes à falta de registo no livro de reclamações eletrónico, dos quais 19 encontram-se em fase de instrução e num processo foi proferida decisão para aplicação de coima.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público, foram objeto de análise, à luz do disposto naquele diploma legal, 37 processos de reclamação tendo em vista a instauração de processos de contraordenação. Dos 37 processos de contraordenação abertos, 14 encontram-se em fase de instrução.

Considerando igualmente as competências da AMT para instrução dos procedimentos de contraordenação e aplicação das coimas e sanções acessórias nos termos do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de fevereiro, foram objeto de análise para o efeito 15 processos de reclamação no âmbito da Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde. Dos 15 processos de contraordenação abertos, 3 encontram-se em fase de instrução.

Ações de supervisão

A AMT utiliza a informação recolhida no âmbito das reclamações para programar as suas atividades de supervisão. No 1ºS 2023, estas atividades

incluíram (i) o procedimento de supervisão mensal, (ii) ações de fiscalização a terminais rodoviários.

Para além do referido, estão em curso/planeadas ações de supervisão (iii) aos sistemas de informação e recolha de indicadores de desempenho das maiores empresas públicas de transportes, para verificar a sua fiabilidade, (iv) à aplicação de contratos de serviço público, para monitorizar falhas e (v) ao transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE), para aferir do cumprimento dos requisitos legais em matéria de formação, certificação e qualidade do serviço.

De seguida referem-se com maior detalhe, para o período em referência, as atividades relativas (i) ao procedimento de supervisão mensal e (ii) à fiscalização a terminais rodoviários relacionadas com os regimes legais do livro de reclamações e das acessibilidades para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. As restantes ações de supervisão serão tratadas com maior detalhe no relatório relativo ao 2ºS 2023.

Procedimento de supervisão mensal de reclamações registadas no LR e no LRE

A AMT deu continuidade, durante o 1ºS 2023, ao procedimento de supervisão mensal, com vista a reforçar a análise e controlo das reclamações registadas, no âmbito do qual seleciona todos os meses, de forma aleatória, cerca de 50 reclamações, em todos os modos e categorias, 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 pode não ter informação.

Dentro do período em análise no presente relatório, foi solicitada informação, no âmbito deste procedimento, a 62 entidades reclamadas, relativas a 102 reclamações. Destas últimas, 57,8% (59) são relativas ao transporte rodoviário, 19,6% (20) ao transporte ferroviário, 7,8% (8) ao transporte por vias navegáveis interiores, 6,9% (7) ao transporte marítimo e portuário e 7,8% (8) relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade. Estas percentagens alteram-se significativamente se, em vez das reclamações, considerarmos as empresas reclamadas, uma vez que o transporte rodoviário tem mais categorias e a seleção das reclamações é feita por categoria. Assim, 71% (44) das empresas reclamadas são de transporte rodoviário, 12,9% (8) de transporte ferroviário, 8,1% (5) de transporte marítimo-portuário, 4,8% (3) relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade e 3,2% (2) relativas ao transporte por vias navegáveis interiores.

Em relação aos motivos, 34,3% (35) das reclamações abrangidas pela ação de supervisão têm como motivo preços, pagamentos e bilheteiras, 16,7% (17) têm como motivo a qualidade do atendimento, 16,7% (17) têm como motivo

o incumprimento do contrato. Estes três motivos abrangem 67,7% das reclamações, sendo que as restantes estão associadas a outros 14 motivos.

As reclamações abrangidas pela ação de supervisão mensal foram registadas no livro de reclamações, seja em formato físico seja em formato eletrónico e ambos os formatos do livro assumem praticamente o mesmo peso: 51 % das reclamações abrangidas foram registadas no LRE e 49% no LR.

Ações de fiscalização a terminais rodoviários

No 1ºS 2023, foram efetuadas ações de fiscalização a 7 terminais rodoviários de passageiros, com o objetivo de verificar a conformidade daquele terminal com os regimes legais do livro de reclamações e das acessibilidades para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Assim, foram fiscalizados os terminais rodoviários de passageiros de Braga, Porto, Coimbra, Lisboa (Sete Rios), Évora, Beja e Faro, concluindo-se que os mesmos cumprem, de uma forma global, os regimes jurídicos do livro de reclamações e das acessibilidades para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

VI - Conclusões

Atentas as suas atribuições em matéria de promoção e defesa dos interesses e direitos dos consumidores e utilizadores, 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 utilizadores, 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/utilizadores 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 Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes.

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 39 – 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	Passageiros
		Mercadorias
	Sistema de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos	
	Infraestruturas ferroviárias	
 <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

