



RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES

ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

www.amt-autoridade.pt



I SUMÁRIO EXECUTIVO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O PRESENTE RELATÓRIO RESPEITA ÀS RECLAMAÇÕES DO ECOSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES EFETUADAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024 (1ºS 2024), ATRAVÉS DOS FORMATOS FÍSICO E ELETRÓNICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES E DOS CANAIS DISPONIBILIZADOS PARA O EFEITO PELA AUTORIDADE DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES (AMT).

RECLAMAÇÕES NOS MODOS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO E FERROVIÁRIO DIMINUÍRAM 8,3% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO

No período em referência a AMT registou 14.389 reclamações relativas às entidades por si reguladas, o que representa uma diminuição do número de reclamações (-7,1%; -1.105) face a igual período de 2023.

O modo rodoviário foi o mais reclamado, com 9.742 reclamações (67,7% do total de reclamações), correspondendo a uma variação homóloga de -4,6%.

Por sua vez, o modo ferroviário, que registou 3.811 reclamações (26,5% do total das reclamações), apresenta uma diminuição de

16,4% do número de reclamações neste semestre face a igual período de 2023, correspondendo estes dois modos a 94,2% (13.553) do total das reclamações registadas no semestre em análise.

O transporte por vias navegáveis interiores registou uma diminuição de 6,8% no total de reclamações recebidas, enquanto os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade e o transporte marítimo e setor portuário registaram um aumento do número de reclamações de 64,3% e 66,7%, respetivamente.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO FOI O MEIO PREFERIDO PARA RECLAMAR

No presente semestre o livro de reclamações em formato físico foi o meio de reclamação maioritariamente utilizado pelos consumidores e utentes (51,6% das reclamações), seguindo-se o livro de reclamações eletrónico (44,9%). Os canais disponibilizados pela AMT para apresentação de reclamações foram utilizados por 3,5% dos consumidores e utentes reclamantes.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO TOPO DAS RECLAMAÇÕES

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 1ºS 2024, tendo sido responsável por 55,6% (5.418) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (9.742).

A RNE – Rede Nacional de Expressos, Lda. foi o operador mais reclamado no semestre, representando 16% (868) do total das reclamações nesta categoria, seguida da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A., com 12% (653); da Carris Metropolitana¹ (Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. com 9,4% (508); da Viação Alvorada Lda., com 407 reclamações (7,5%)) e da TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T. ², com 288 reclamações, correspondendo a 5,3% do total desta categoria.

¹ A operação da Carris Metropolitana é assegurada por vários operadores, refletindo-se no presente relatório as reclamações relativas ao serviço prestado por cada um deles, de forma individualizada.

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, sendo responsável por 73,7% (2.808) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (3.811).

CRÍTICAS À CONDUTA DE FUNCIONÁRIOS, INCUMPRIMENTO DE HORÁRIOS E TÍTULOS DE TRANSPORTE ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

No período em análise figuram como principais motivos de reclamação os relacionados com a conduta de funcionários e com o incumprimento de horários – ambos com um peso de 14,9% do total das reclamações registadas na categoria do transporte rodoviário de passageiros. Em relação ao transporte ferroviário de passageiros, o motivo mais reclamado prende-se com os títulos de transporte, nomeadamente a aplicação de

² Reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes no livro de reclamações eletrónico da TML - Transportes 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

coimas por falta de validação, estando na base de 19,4% do total das reclamações da categoria.

CONSUMIDORES E UTENTES

Durante o 1ºS 2024 registaram-se 401 contactos telefónicos destinados maioritariamente a obter informações sobre processos relativos a reclamações efetuadas no livro de reclamações (em formato físico e eletrónico), e relativos a pedidos de informação sobre direitos dos consumidores e utentes, designadamente sobre os meios e modos de reclamar e o recurso aos meios de resolução alternativa de litígios.

serviços pelos operadores de transporte rodoviário de passageiros concessionários.



II

SUMÁRIO EXECUTIVO

RESUMO GRÁFICO

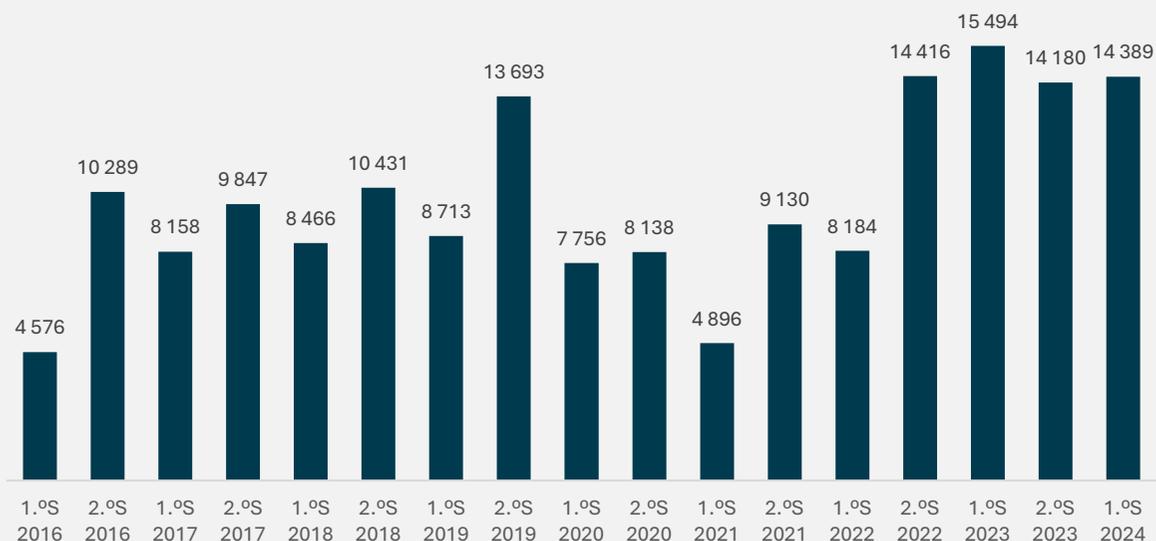
RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

RECLAMAÇÕES NO 1.ºS 2024

No período em análise foram registadas **14.389** reclamações, formuladas por consumidores e utentes relativamente a entidades pertencentes ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, nelas se incluindo as efetuadas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico (LR) e eletrónico (LRE), e diretamente à AMT (Canais AMT), bem como as encaminhadas por outras entidades por a AMT ser a entidade competente em razão da matéria.

Aquele número revela uma redução do número de reclamações de 7,1% face ao total das reclamações registadas no período homólogo (15.494), e um aumento de 1,5% face ao 2.º S 2023 (14.180), correspondendo a uma média diária de 79 reclamações.

Figura 1 - Evolução das reclamações, 1.ºS 2016-1.ºS 2024



(Fonte: AMT)

Na análise comparativa do número de reclamações mensais face ao período homólogo (Figura 2), verifica-se uma diminuição em todos os meses do semestre em análise³.

MEIOS DE RECLAMAÇÃO

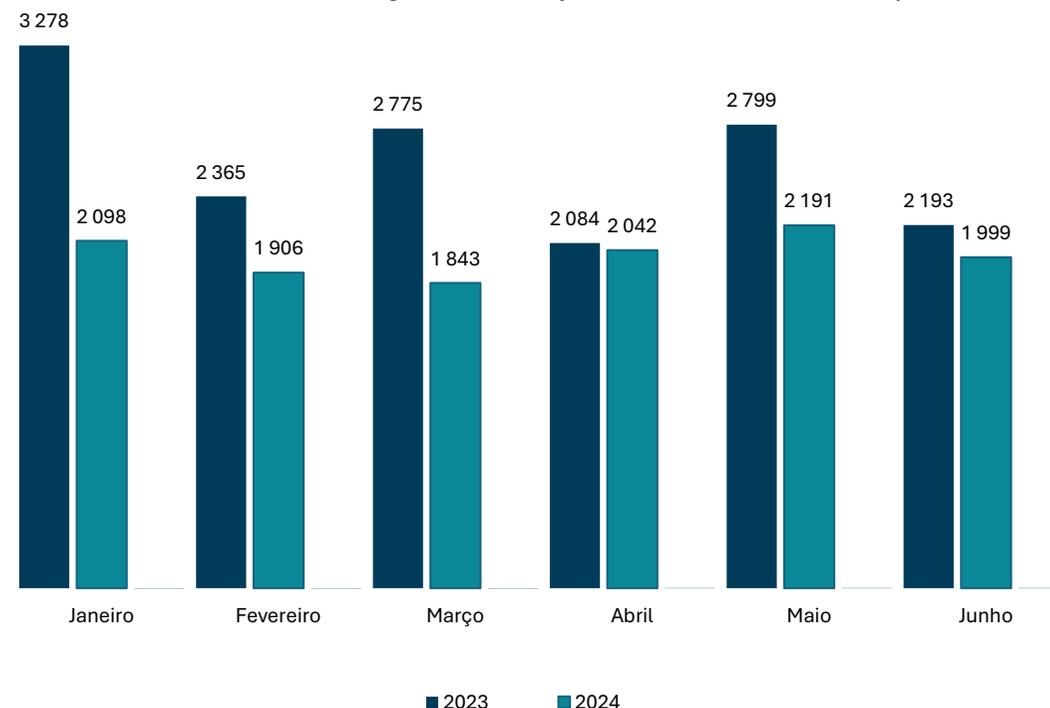
As Figuras 3 e 4 espelham a distribuição das reclamações em função do meio utilizado para a respetiva apresentação, constatando-se que as reclamações foram apresentadas, no semestre em análise, maioritariamente através do livro de reclamações em formato físico (LR), meio utilizado para 51,6% (7.419) do total das reclamações.

Segue-se o livro de reclamações eletrónico (LRE), utilizado em 44,9% (6.467) das reclamações.

Os meios disponibilizados para apresentação de reclamações diretamente à AMT (“Canais AMT”) foram utilizados em 3,5% (503) das reclamações.

³ O presente relatório reflete uma alteração na metodologia de contabilização das reclamações face aos relatórios anteriores, em que se considerava a data de registo das reclamações e não a data de entrada

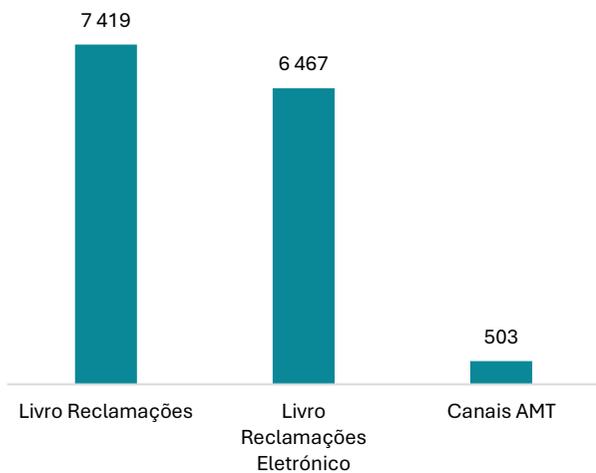
Figura 2 – Reclamações mensais do 1ºS 2024 face ao período homólogo



(Fonte: AMT)

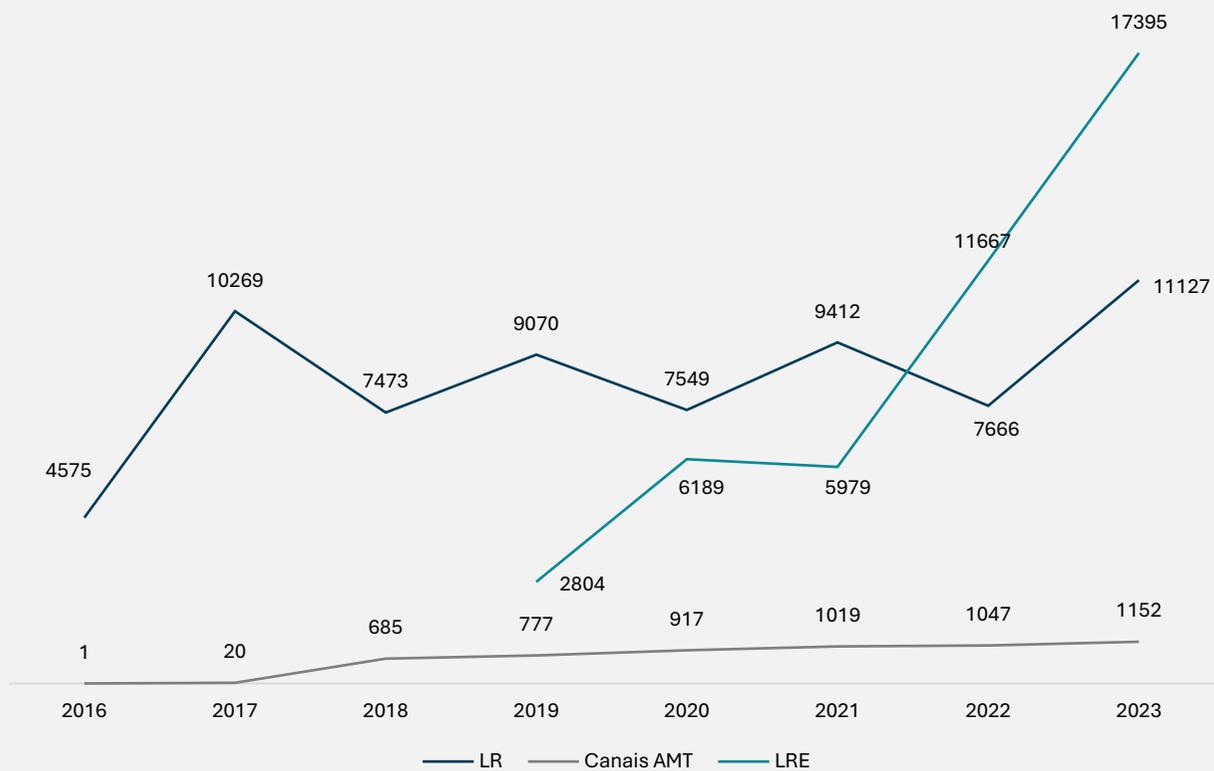
da reclamação. Neste sentido, a comparação do semestre atual com o período homólogo não pode ser feita sem considerar os efeitos desta alteração de metodologia, não sendo a diferença assinalada tão expressiva quanto resulta da figura 2 no mês de janeiro.

Figura 3 – Reclamações por canal



(Fonte: AMT)

Figura 4 – Total das reclamações por canal e por ano



(Fonte: AMT)

RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

Os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 94,2% do total das reclamações registadas pela AMT.

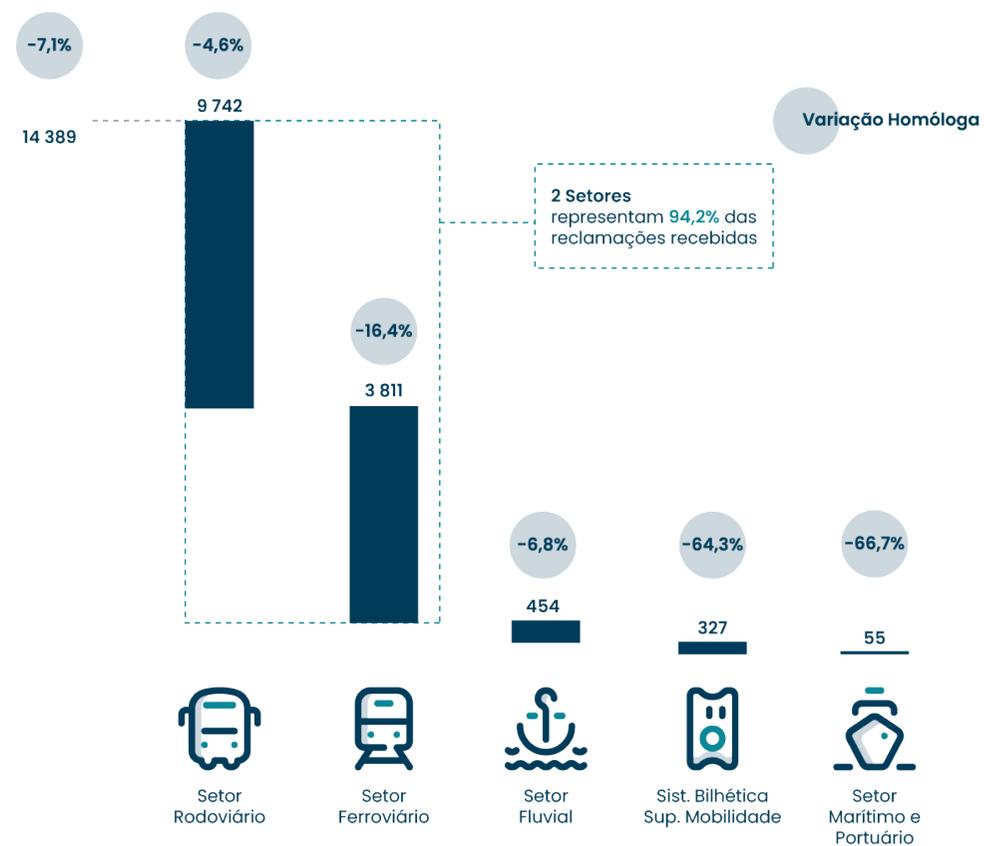
O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 9.742 reclamações (67,7% do total de reclamações), menos 4,6% comparativamente a igual período de 2023.

O modo ferroviário registou 3.811 reclamações (26,5% do total de reclamações), correspondendo a uma redução de 16,4% face ao período homólogo.

Importa referir que, segundo o Instituto Nacional de Estatísticas (Atividade dos transportes, 2.º Trimestre de 2024 de 6 de setembro de 2024), no 1.º semestre de 2024:

- O transporte de passageiros por comboio registou um total de 106,9 milhões de passageiros;
- O Metropolitano de Lisboa transportou 87,4 milhões de passageiros. O Metro do Porto apresentou um total de 43,3 milhões de passageiros. O Metro Transportes do Sul transportou 10,1 milhões de passageiros;

Figura 5 - Reclamações por modo de transporte



(Fonte: AMT)

- Nas vias navegáveis interiores, os serviços de travessias regulares (nacionais e internacionais) asseguraram o transporte de 11,3 milhões de passageiros.

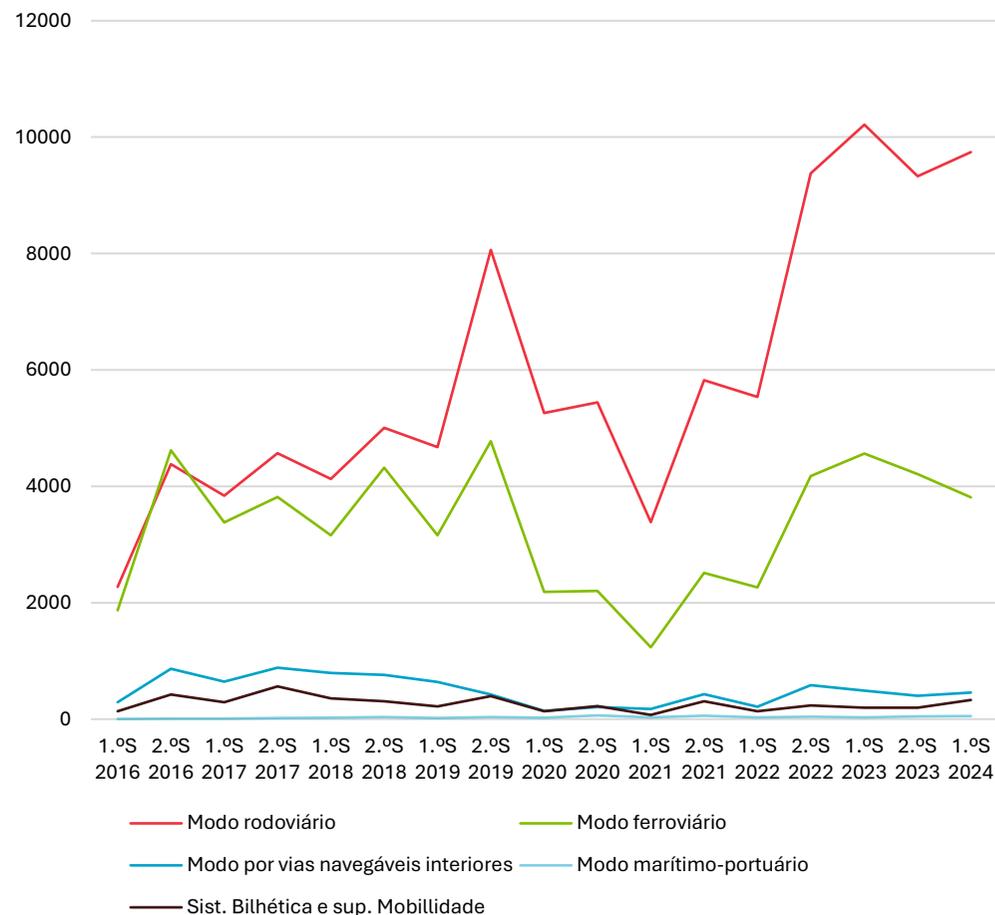
A Figura 6 representa a evolução do número de reclamações, por modo de transporte, entre o primeiro semestre de 2016 e de 2024, permitindo perceber a sua acentuada redução durante o período da pandemia, induzida pela diminuição ocorrida no número de passageiros.

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 1ºS 2023, 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 2021.

Figura 6 - Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1ºS 2016-1ºS 2024



(Fonte: AMT)



III INTRODUÇÃO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O presente relatório respeita às reclamações dos consumidores e utentes no âmbito do Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, registadas durante o 1ºS 2024, apresentadas quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos canais 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 documento, espelhando a análise das reclamações nos setores regulados, constitui um importante instrumento de monitorização dos mercados e de avaliação do desempenho das entidades reguladas, permitindo à AMT dar cumprimento às suas atribuições de regulador, nomeadamente em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes 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 utentes, sempre que o seu volume e a natureza das matérias reclamadas o justifiquem, como na intervenção diferida e programada da AMT, designadamente por via de ações de supervisão.

Como se pode verificar adiante, no âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário) figuram como principais motivos de reclamação, na categoria do transporte rodoviário de passageiros, a crítica à conduta do funcionário e o incumprimento de horários (29,8% do total das reclamações), e no transporte ferroviário de passageiros os problemas com os títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos e o incumprimento de horário (36,6% do total das reclamações desse subsetor).



IV

RECLAMAÇÕES DO 1ºS 2024

ANÁLISE

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise, o modo rodoviário foi o mais reclamado, sendo responsável por 9.742 (67,7%) das 14.389 reclamações do período, o que representa uma diminuição de 7,1% relativamente ao período homólogo. Das reclamações, 4.817 (49,4%) foram apresentadas através do LR, 4.510 (46,3%) do LRE e 415 (4,3%) através dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

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, bem como serviços “expresso”);
- 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*⁴), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*).

⁴ 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).

Das reclamações registadas no modo rodoviário (Figura 7), 55,6% (5.418) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 18,8% (1.829) ao aluguer de veículos sem condutor e 11% (1.076) às infraestruturas rodoviárias. No seu conjunto, estas três categorias representam 85,4% 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).

O transporte em veículos ligeiros – Táxis/TVDE surge como a quarta categoria mais reclamada este semestre com 548 reclamações e tem um peso de 5,6%, mais 47,7% que no 1ºS 2023⁵.

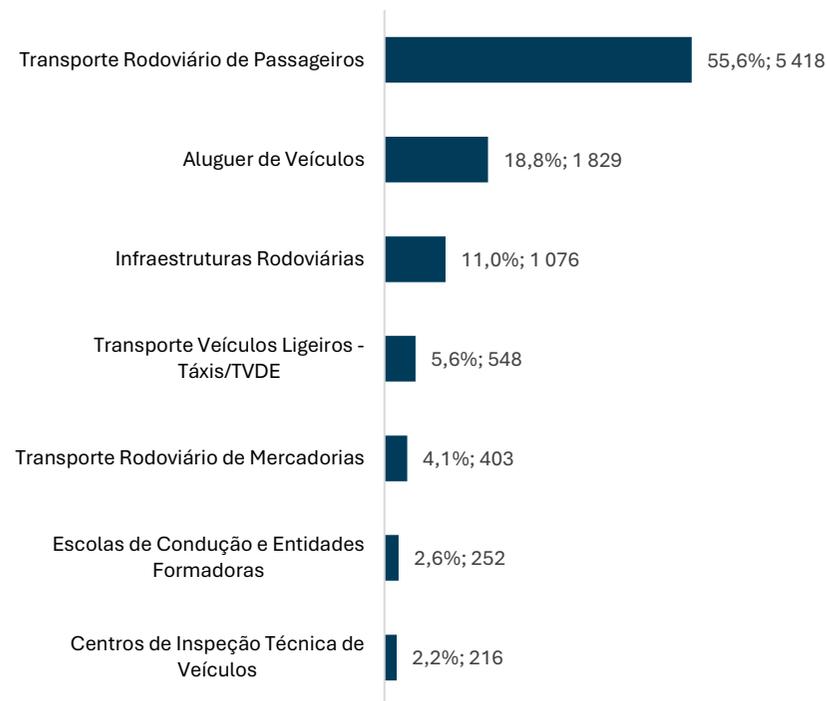
16

O transporte rodoviário de mercadorias sofreu uma redução de 11,2%, contando neste semestre com 403 reclamações (4,1%).

A sexta categoria mais reclamada é a relativa às escolas de condução e entidades formadoras, com 252 reclamações (2,6%), tendo-se verificado um aumento de 31,9% em relação ao período homólogo, e por último, a categoria relativa aos Centros de Inspeção Técnica de Veículos (CITV), que representou 2,2% do total das reclamações do setor e tiveram um aumento de 16,8% face ao 1.º semestre de 2023.

⁵ Para além das reclamações apresentadas pelos utilizadores deste serviço, a AMT, no âmbito das atribuições e competências previstas nos seus Estatutos e na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, recebeu, no semestre em análise, 447 queixas e reclamações de operadores e

Figura 7 - Repartição das reclamações no modo rodoviário, por categoria



(Fonte: AMT)

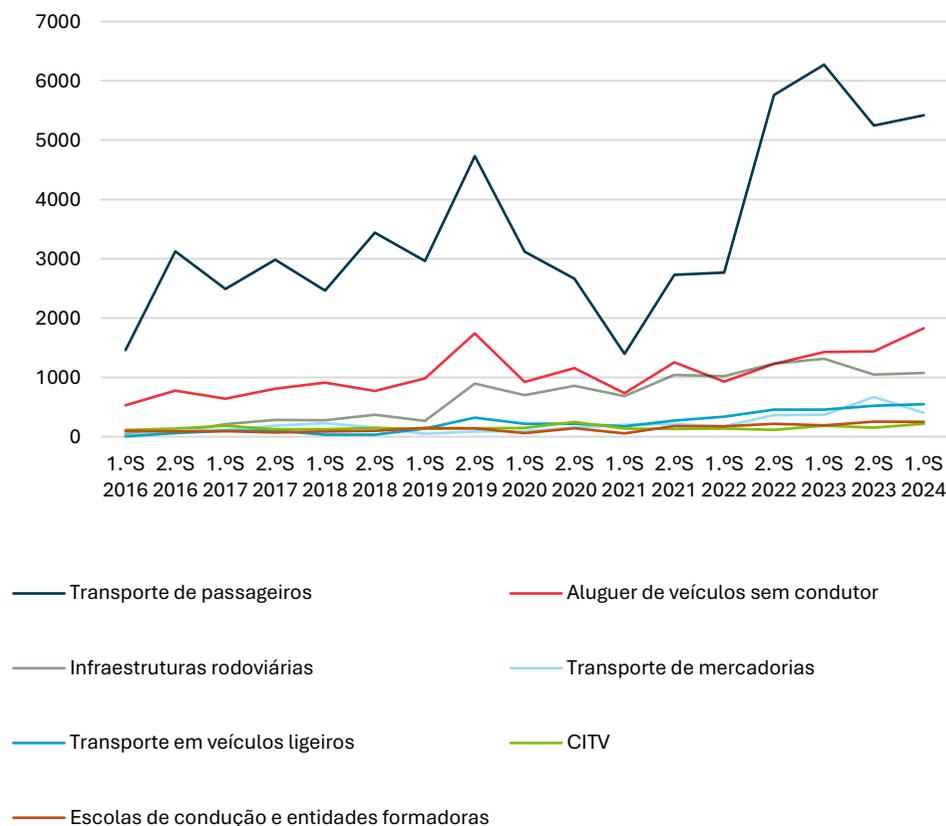
motoristas de TVDE tendo por objeto aspetos relativos ao funcionamento das plataformas de TVDE e à sua relação com os operadores de plataformas.

Na Figura 8 é apresentada a evolução do número de reclamações do modo rodoviário, por categoria, entre o 1ºS 2016 e o 1ºS 2024.

A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros, o aluguer de veículos sem condutor⁶ e as infraestruturas rodoviárias são as categorias que apresentam o 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.

Figura 8 - Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2023



⁶ 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*)

(Fonte: AMT)

Transporte rodoviário de passageiros

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 1ºS 2024, tendo sido responsável por 55,6% (5.418) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (9.742), relativas a 102 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se uma redução de 13,7% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (6.275).

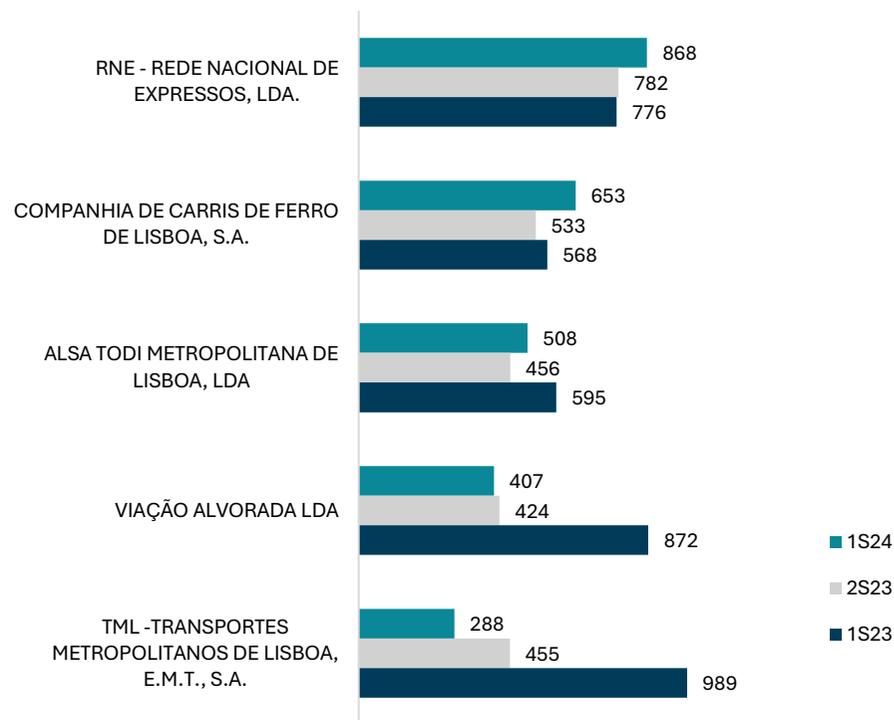
Porém, quando comparado com o semestre anterior (2ºS 2023), o número de reclamações registadas sofreu um aumento de 3,2% (5.248).

A Figura 9 apresenta as 5 entidades mais reclamadas desta categoria. A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda. foi, no semestre em análise a entidade mais reclamadas com 868 reclamações, e representa 16% do total, registando um aumento de 11,9% quando comparado com o mesmo período de 2023.

Em segundo lugar nas entidades mais reclamadas do transporte rodoviário de passageiros, surge a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 653 reclamações (mais 15% face ao período homólogo), o que representa 12% no semestre em análise.

A Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. é a terceira entidade mais reclamada com 508 reclamações, com menos 14,6% face ao período homólogo.

Figura 9 - Transporte rodoviário de passageiros – entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

Segue-se a Viação Alvorada, Lda. com 407 reclamações, menos 53,3% que no período homólogo, representando neste semestre 7,5% do total das reclamações desta categoria.

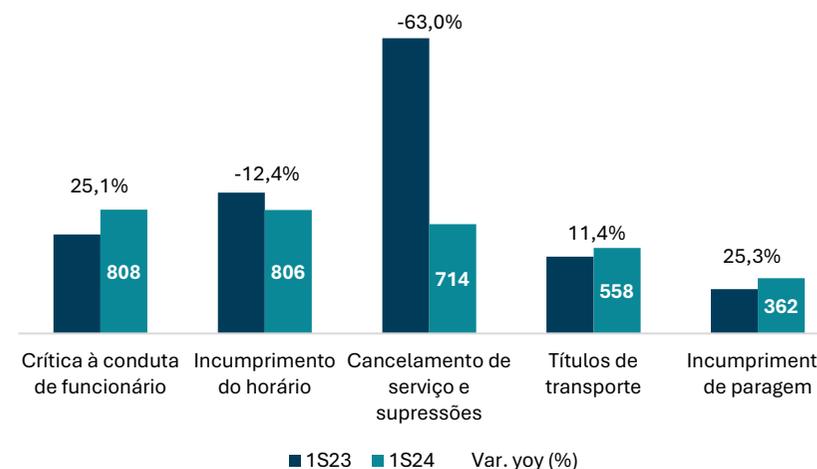
Por último, o quinto operador mais reclamado, a TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.⁷, enquanto empresa responsável pela operação da Carris Metropolitana, assegurada pelos operadores Viação Alvorada, Lda. (Amadora, Oeiras e Sintra), Rodoviária de Lisboa (Loures, Mafra, Odivelas e 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), foi objeto de 288 reclamações (5,3%) e registou uma redução de 70,9% em relação ao 1.º semestre de 2023.

Os cinco principais motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros, indicados na Figura 10, estão na origem de 59,9% (3.248) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise.

Da análise da figura resulta que o motivo que mais reclamações origina nesta categoria está relacionado com a crítica à conduta do funcionário com 808 reclamações 14,9% , registando uma subida de 25,1% relativamente ao período homólogo. Segue-se o incumprimento de horário com os mesmos 14,9% e que neste semestre sofreu uma redução de

12,4% em variação homóloga. O motivo mais reclamado nos últimos 2 semestres, o cancelamento de serviço e supressões, teve uma redução de 63% em comparação com o mesmo período de 2023, tendo registado este semestre 714 reclamações. Seguem-se os problemas com os títulos de transporte com 10,3%, registando uma subida de 11,4% e os incumprimentos de paragem com 6,7% do total das reclamações, mais 25,3% que no período homólogo.

Figura 10 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros



(Fonte: AMT)

⁷ 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).

Aluguer de veículos sem condutor

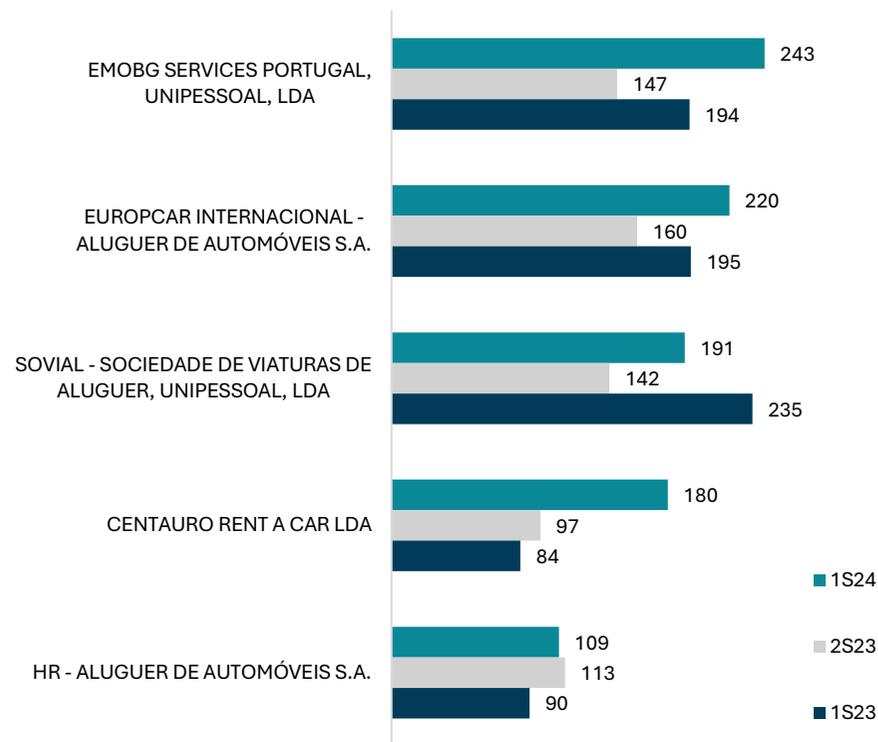
O aluguer de veículos sem condutor apresenta-se como a segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário (18,8% do total das reclamações do registadas no modo rodoviário) tendo sofrido um aumento de 28,2% face ao 1.º semestre de 2023.

Dentro desta categoria, foram registadas 1.732 reclamações sobre o *rent-a-car* relativas a 55 operadores e 97 reclamações sobre o *sharing*, relativas a 5 entidades diferentes.

As reclamações relativas ao *rent-a-car* têm, neste semestre, um peso de 17,8% do total das reclamações do setor rodoviário.

A Figura 11 indica as cinco empresas de *rent-a-car* mais reclamadas, as quais representam 54,4% do total das reclamações relativas à categoria.

Figura 11 - Aluguer de veículos sem condutor - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

A empresa mais reclamada no semestre em análise é a Emobg Services Portugal, Unipessoal, Lda, com 14% das reclamações, mais 25,3% que no mesmo período de 2023; segue-se a Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar) (12,7%), com mais 12,8% face ao período homólogo; em terceiro lugar a Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda., com 11% do total de reclamações recebidas (menos 18,7% em variação homóloga); em quarto lugar a Centauro *rent-a-car*, Lda, com um peso de 10,4% (mais 114,3% de variação homóloga); e por último, a HR – Aluguer de Automóveis, S.A. (Hertz), com 109 reclamações, com um peso de 6,3% nesta categoria e um aumento de 21,1% em relação ao mesmo período de 2023.

A Figura 12 apresenta a distribuição das reclamações de acordo com os cinco motivos mais invocados, os quais totalizam 71,4% das reclamações registadas no âmbito da categoria de *rent-a-car*.

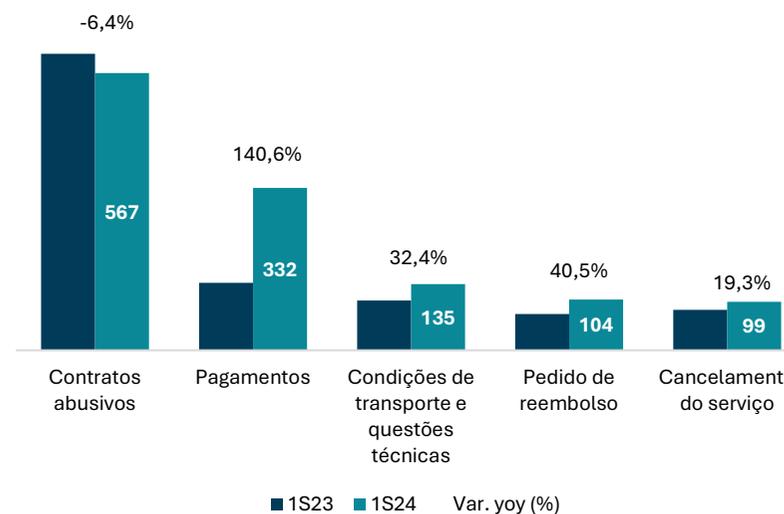
Como se verifica, o principal motivo diz respeito a contratos com cláusulas abusivas, e está na origem de 32,7% das reclamações do 1ºS 2024 (567 reclamações), representando menos 6,4% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado prende-se com pagamentos (utilização de cartões de crédito), tendo aumentado 140,6% comparativamente ao 1ºS 2023, e representa 19,2% das reclamações (332 reclamações).

As condições do veículo (transporte e questões técnicas) são o terceiro motivo mais invocado no semestre em análise, com 7,8% das reclamações

(135 reclamações) e regista, comparativamente ao período homólogo, um aumento de 32,4% do número de reclamações.

Figura 12 - Motivos de reclamação no aluguer de veículos sem condutor



(Fonte: AMT)

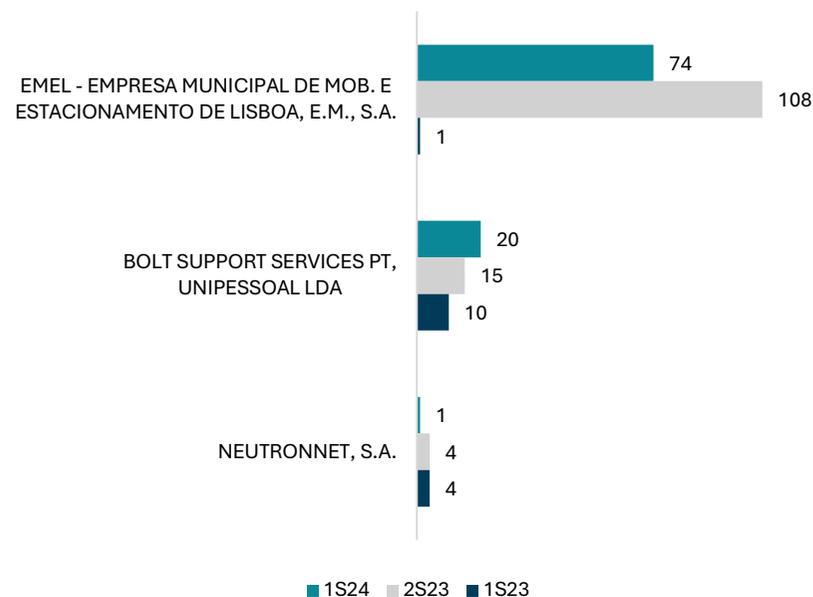
Os pedidos de reembolso são o quarto motivo mais reclamado com 6% das reclamações (104 reclamações), mais 40,5% que no mesmo período de 2023.

Por último, o quinto motivo mais reclamado no 1ºS 2024 está relacionado com os cancelamentos do serviço, tendo registado um aumento de 19,3% face ao período homólogo, e tem neste semestre um peso de 5,7% do total das reclamações desta categoria (99 reclamações).

Na Figura 13, podemos ver as 3 entidades com mais reclamações relativas ao *sharing*, correspondendo 74 reclamações à EMEL - Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EM, S.A. (GIRA); 20 reclamações à Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda. e 1 reclamação à Neutronnet, S.A. (LIME).

O motivo mais reclamado desta categoria está relacionado com problemas com as soluções aplicacionais, com 46 reclamações, seguido dos problemas com os passes, com 16 reclamações, em terceiro e quarto lugar, com 6 reclamações, surgem os problemas com pagamentos e pedidos de reembolso, e finalmente, com 5 reclamações, as condições dos veículos.

Figura 13 - *Sharing* – entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

Infraestruturas rodoviárias (concessões rodoviárias)

A categoria das infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representa 11% (1.076) do total das reclamações registadas pela AMT no 1ºS 2024 do modo rodoviário, constituindo a terceira categoria mais reclamada.

Daquelas reclamações, 248 (menos 26,6% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 17 concessionárias rodoviárias, e 796 (menos 17,1% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens e dizem respeito a 4 operadores.

Relativamente a exploração de terminais de passageiros e mercadorias e parques de estacionamento dos operadores registaram-se, este semestre, 32 reclamações.

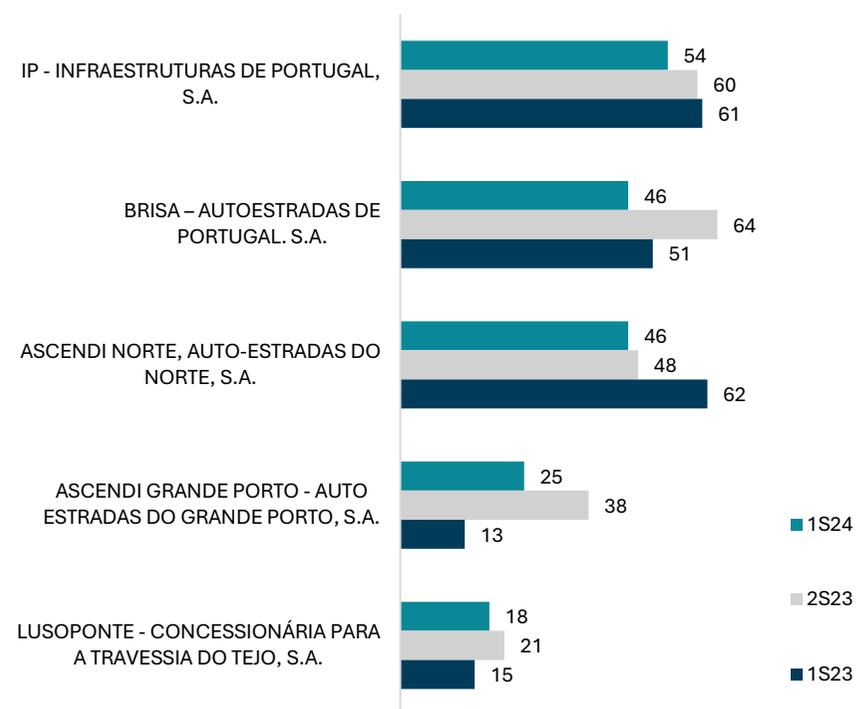
A Figura 14 apresenta a lista das cinco entidades mais reclamadas, responsáveis por 76,2% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 23,1% do total das reclamações da categoria das infraestruturas rodoviárias.

Da análise da figura resulta que o operador Infraestruturas de Portugal, S.A. é a entidade que mais reclamações regista, com 21,8% do peso total das reclamações do semestre (menos 11,5% do que no período homólogo).

A segunda e terceira entidades mais reclamadas, com o mesmo número de reclamações (46 ou 18,5%) são a Brisa – Concessão Rodoviária, S.A., e

a Ascendi Norte, Auto-Estradas do Norte, S.A., ambas com reduções homólogas de 9,8% e 25,8% respetivamente. Segue-se a Ascendi Grande Porto – AutoEstradas do Grande Porto, S.A., com 25 reclamações (mais 92,3%) e por último a Lusoponte com 18 reclamações (mais 20%) face ao 1.ºS 2023.

Figura 14 - Infraestruturas rodoviárias (concessões e subconcessões rodoviárias) - Entidades mais reclamadas -



(Fonte: AMT)

Os motivos indicados na Figura 15 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando, no seu total, 83,5% das reclamações relativas às concessionárias.

O motivo mais alegado diz respeito a acidentes na estrada com animais, objetos ou outros, com 84 reclamações (33,9%), registando uma diminuição de 7,7% face ao período homólogo.

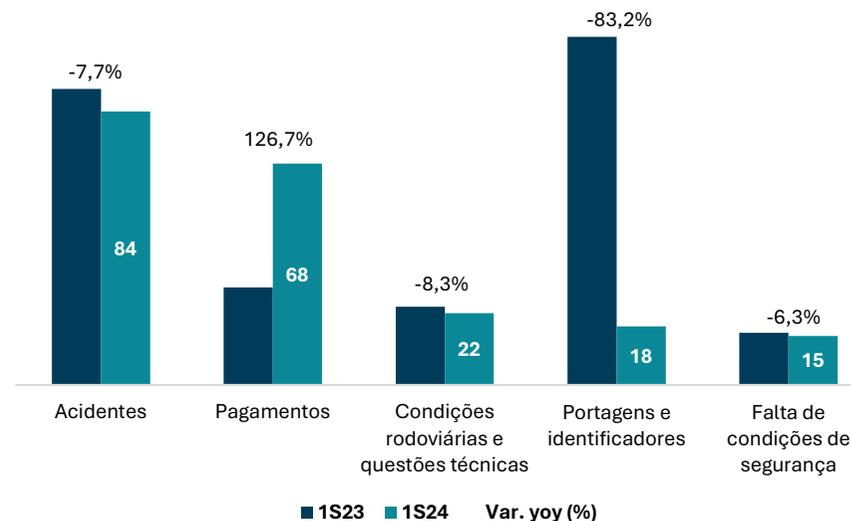
O segundo motivo mais reclamado está relacionado com pagamentos (taxas de portagens), com 68 reclamações (27,4%), registando um aumento de 126,7% face ao período homólogo.

O terceiro motivo de reclamação está relacionado com as condições rodoviárias e questões técnicas, com 22 reclamações (8,9%) com uma redução de 8,3% em comparação com o mesmo período de 2023.

Seguem-se as reclamações sobre portagens e identificadores, com 18 reclamações, correspondendo a 7,3% das reclamações, apresentando, no 1ºS 2024 uma redução de 83,2% face ao mesmo semestre de 2023.

Por último, as reclamações relacionadas com a falta de condições de segurança com 15 reclamações (6%), menos uma reclamação que primeiro semestre do ano passado e com uma redução de 6,3% face a esse período.

Figura 15 - Motivos de reclamação nas concessões e subconcessões rodoviárias



(Fonte: AMT)

Infraestruturas rodoviárias (sistema de cobrança de portagens)

Ainda na categoria das infraestruturas rodoviárias, assinalam-se 796 reclamações registadas no 1ºS 2024 relativas à cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 16, os quais representam 74,2% do número total de reclamações das infraestruturas rodoviárias neste semestre.

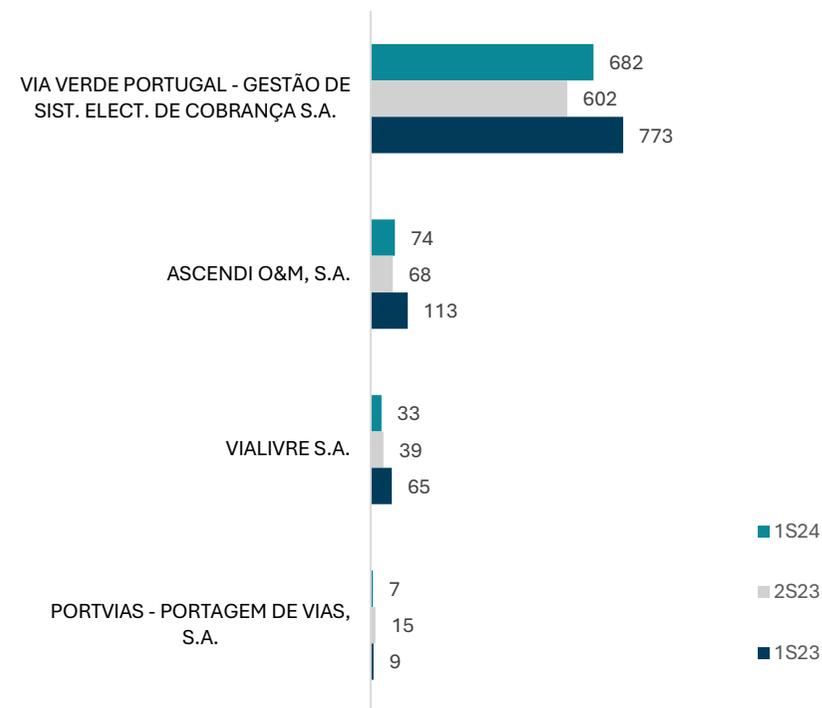
Como se verifica na Figura 16, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., surge como entidade mais reclamada, representando 85,7% (682) das reclamações registadas na categoria (menos 11,8% em variação homóloga).

O operador Ascendi O&M, S.A., foi o segundo mais reclamado, com 9,3% (74) das reclamações, o que representa uma descida de 34,5% comparativamente ao 1ºS 2023.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 4,1% (33) das reclamações desta categoria, assinala-se uma descida de 49,2% face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A., regista no semestre em análise 0,9% das reclamações (menos 22,2% em variação homóloga).

Figura 16 - Infraestruturas rodoviárias (sistema de cobrança de portagens) - entidades mais reclamadas -



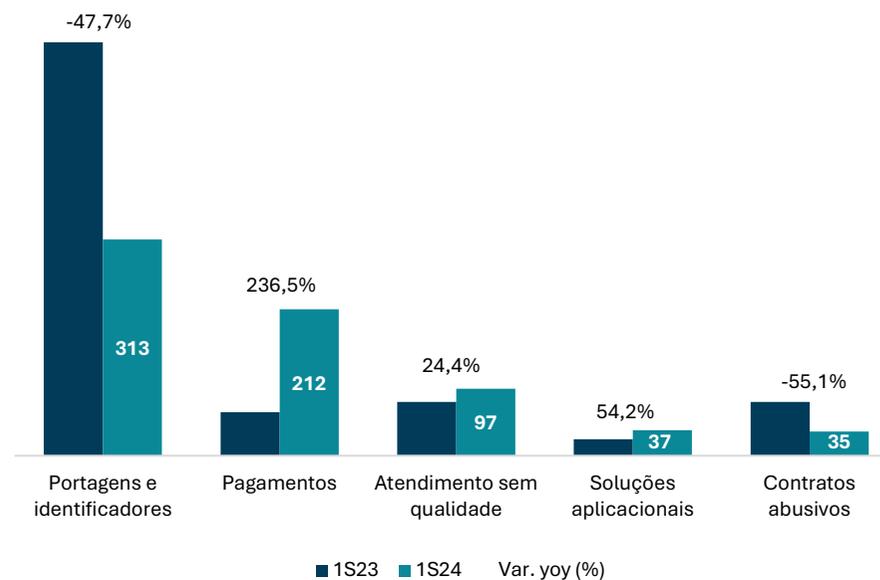
(Fonte: AMT)

A Figura 17 apresenta os motivos mais invocados pelos utentes, que, no seu conjunto, abrangem 87,2% das reclamações registadas nesta categoria.

Os motivos que originaram maior número de reclamações respeitam a:

- (i) Problemas com portagens e identificadores, com 313 reclamações (39,3%) (menos 47,7% face ao 1º S 2023);
- (ii) Problemas com pagamentos (taxas de portagem) com 212 reclamações (26,6%) (mais 236,5% que no 1º S de 2023);
- (iii) Falta de qualidade do atendimento com 97 reclamações (12,2%), (mais 24,4% que no 1º S 2023);
- (iv) Problemas relacionados com soluções aplicacionais de acesso a funcionalidades, conteúdos e serviços, com 37 reclamações (mais 54,2% que no 1.º S 2023); e
- (v) Cláusulas e contratos abusivos, com 35 reclamações (menos 55,1% que no 1º S 2023).

Figura 17 - Motivos de reclamação na cobrança de portagens



(Fonte: AMT)

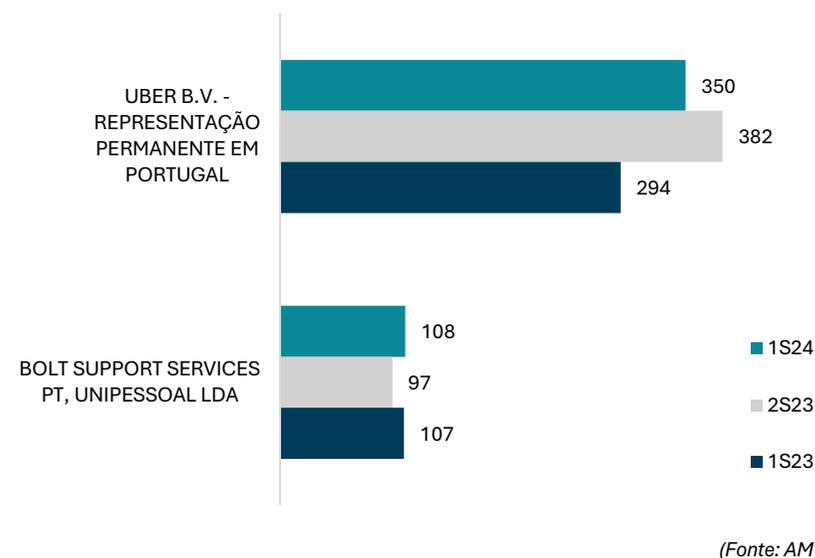
Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

A AMT registou, no semestre em análise, 548 reclamações na categoria do transporte em veículos ligeiros, face às 454 registadas no 1ºS 2023 (uma subida de 20,7%), das quais 90 (16,4%) respeitam ao transporte em táxi e a operadores de TVDE⁸, e 458 (83,6%) a plataformas eletrónicas de TVDE⁹ (402 no período homólogo).

A Figura 18 apresenta os operadores de plataforma eletrónica de TVDE mais reclamados, destacando-se a Uber Portugal, Lda. como mais reclamada, com 350 reclamações registadas no semestre, representando 76,4% das reclamações, traduzindo-se num aumento de 19% face ao mesmo período de 2023.

Segue-se a Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., responsável por 108 reclamações, 23,6% no semestre em análise (mais 0,9% em variação homóloga).

Figura 18 - Transporte em veículos ligeiros (TVDE) - entidades mais reclamadas



⁸ Pessoa coletiva aderente a uma plataforma eletrónica destinada a prestar serviço de transporte de passageiros em veículos descaracterizados.

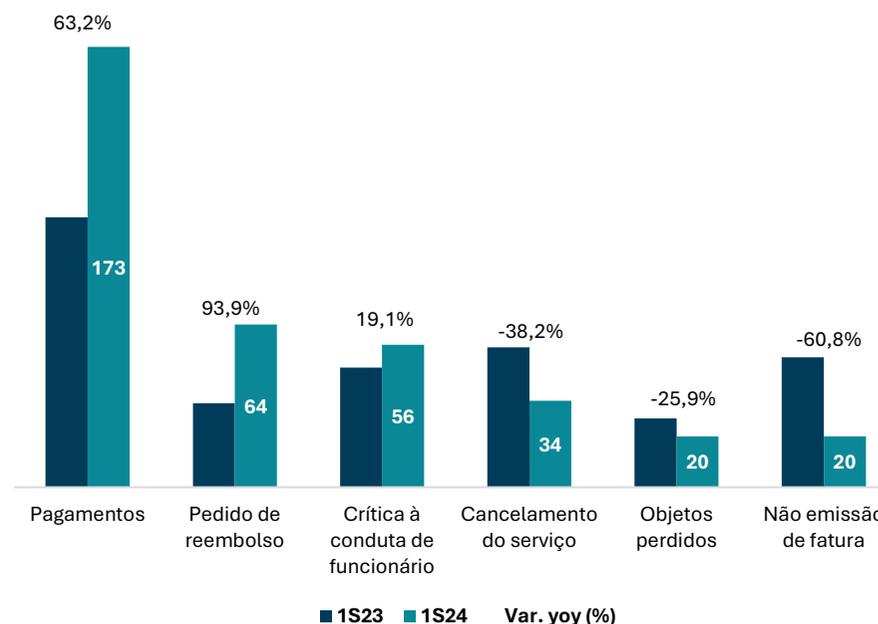
⁹ Infraestruturas eletrónicas da titularidade ou sob exploração de pessoas coletivas que prestam, segundo um modelo de negócio próprio, o serviço de intermediação entre utilizadores e operadores

de TVDE aderentes à plataforma, na sequência efetuada pelo utilizador por meio de aplicação informática dedicada.

A análise da Figura 19 permite concluir que os principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE correspondem a:

- (i) Problemas com pagamentos¹⁰, com 173 reclamações (37,8%), representando um aumento de 63,2% face ao período homólogo;
- (ii) Pedidos de reembolso, com 64 reclamações (14%), representando um aumento de 93,9% face ao período homólogo;
- (iii) Crítica à conduta do funcionário, com 56 reclamações (12,2%), representando um aumento de 19,1% face ao período homólogo;
- (iv) Cancelamentos do serviço, com 34 reclamações (7,4%), representando uma redução de 38,2% face ao período homólogo;
- (v) Objetos perdidos, com 20 reclamações (menos 25,9% em variação homóloga); e
- (vi) Não emissão de fatura, com 20 reclamações (menos 60,8% em variação homóloga).

Figura 19 - Motivos de reclamação no TVDE



(Fonte: AMT)

No seu conjunto, os seis motivos indicados são responsáveis por 80,1% do total das reclamações da categoria.

¹⁰ Referente a pagamentos de clientes.

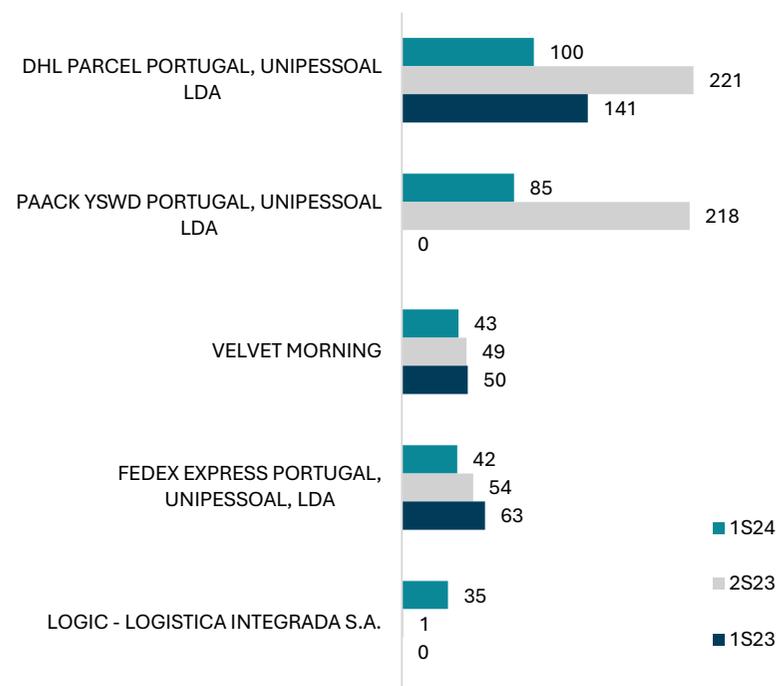
Transporte rodoviário de mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 403 reclamações (menos 11,2% em variação homóloga), relativas a 61 operadores.

A Figura 20 apresenta as cinco entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a DHL Parcel Portugal, Lda., responsável por 24,8% das reclamações (100) (menos 29,1% em variação homóloga).

Em segundo lugar, encontra-se a PAACK YSWD Portugal, Lda., com 85 reclamações, correspondentes a 21,1%, seguindo-se a Velvet Morning com 43 reclamações (10,7%) menos 14% que no mesmo período de 2023; em quarto lugar temos a Fedex Express Portugal (Ex-TNT Express Worldwide) com 42 reclamações (10,4%) e uma descida de 33,3% face ao período homólogo. Em quinto lugar, com 35 reclamações e um peso de 8,7% temos a Logic – Logística Integrada.

Figura 20 - Transporte rodoviário de mercadorias - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

Na Figura 21 encontram-se indicados os cinco principais motivos de reclamação, que representam 91,3% do total das reclamações registadas nesta categoria.

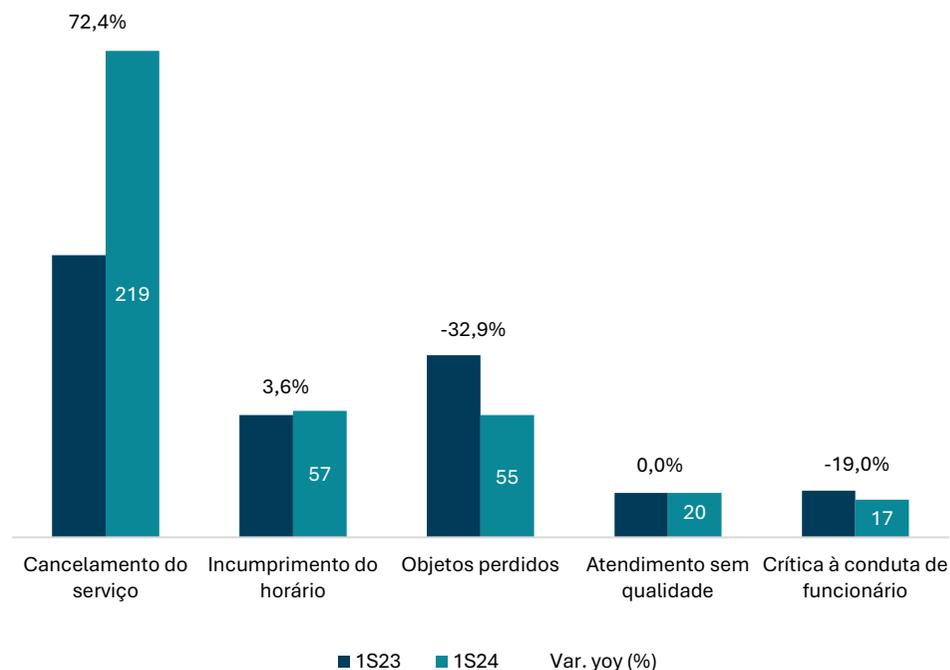
O motivo mais invocado pelos reclamantes (219 reclamações), diz respeito ao cancelamento do serviço, com um peso de 54,3% (mais 72,4% do que no 1ºS 2023).

Responsável por 57 reclamações (14,1%), o incumprimento de horário constitui a segunda causa das reclamações registadas (mais 3,6% do que em igual período de 2023).

O motivo relacionado com a perda de objetos regista, este semestre, uma redução de 32,9% do número de reclamações face ao 1ºS 2023 (82 para 55).

Seguem-se a qualidade do atendimento e a crítica à atitude do funcionário, representando, respetivamente, 5% (20 reclamações) e 4,2% (17 reclamações) das reclamações da categoria em análise, com uma variação de menos 19% neste último caso.

Figura 21 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias



(Fonte: AMT)

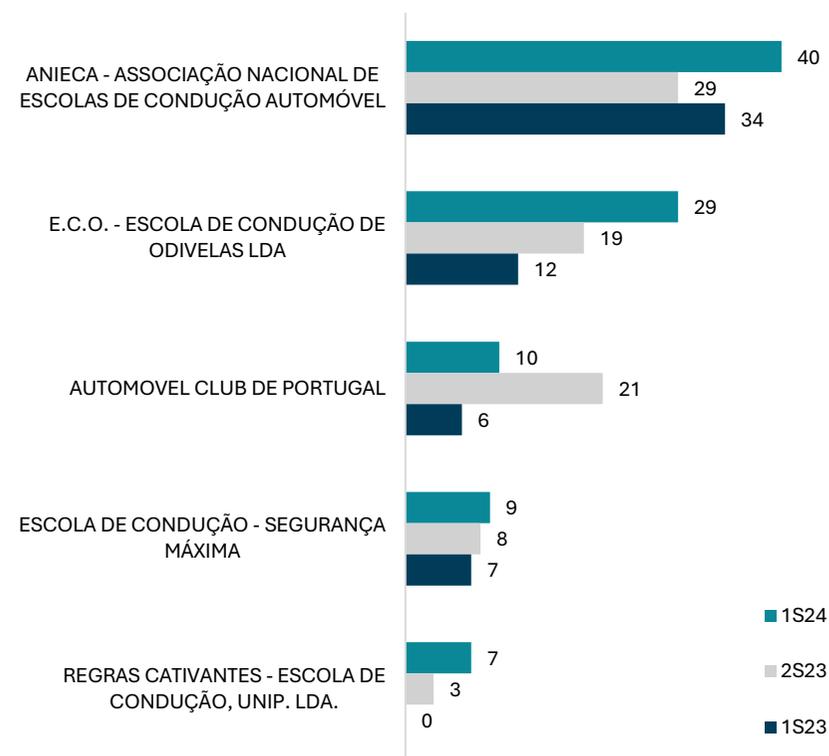
Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e entidades formadoras

No semestre em análise foram registadas 252 reclamações (mais 31,9% em variação homóloga e -0,8% do que no 2ºS 2023) relativas a 174 empresas do ensino da condução e centros de exame.

A Figura 22 apresenta as cinco entidades mais reclamadas, destacando-se:

- (i) ANIECA – Associação Nacional dos Industriais do Ensino de Condução Automóvel com 40 reclamações (15,9%);
- (ii) ECO - Escola de Condução Odivelas, Lda. com 29 reclamações (11,5%);
- (iii) ACP - Automóvel Club de Portugal com 10 reclamações (4%);
- (iv) Escola de Condução Segurança Máxima com 9 reclamações, (3,6%) e por último,
- (v) Regras Cativantes – Escola de Condução com 7 reclamações (2,8%).

Figura 22 - Escolas de condução e entidades formadoras - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

A Figura 23 apresenta os cinco principais motivos das reclamações registadas no 1ºS 2024 na categoria das empresas do ensino da condução e centros de exame, representando 75% do total de reclamações registadas.

As reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento ocupam a primeira posição dos motivos mais invocados com 68 reclamações (27%) uma variação homóloga de mais 3%.

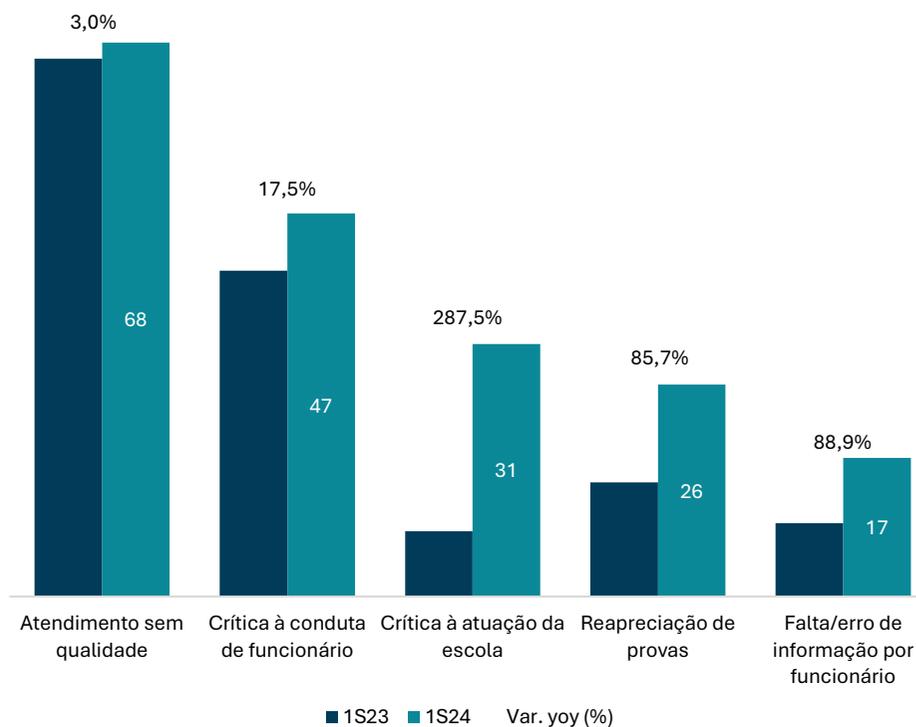
O segundo motivo mais alegado pelos reclamantes respeita à atuação dos funcionários, com 47 reclamações (mais 17,5% do que no 1ºS 2023).

A crítica à atuação da escola, com 31 reclamações, representa 12,3% do total do subsetor, mais 287,5% que no mesmo período de 2023.

A reapreciação de provas foi o motivo de 26 reclamações no semestre em análise (mais +85,7% que no 1ºS 2023).

Em quinto lugar, temos os problemas relacionados com a falta / erro da informação por funcionário, que representam 6,7% do total das reclamações, tendo passado de 9 para 17 reclamações este semestre (mais 88,9% que no 1º S 2023).

Figura 23 - 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 2024 216 reclamações (mais 16,8% em variação homóloga), respeitantes a 46 dos 226 centros de inspeção técnica de veículos (CITV) licenciados para o exercício da atividade em Portugal continental¹¹.

Na Figura 24 são apresentados os cinco CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 62,5% do total das reclamações registadas relativamente a esta categoria.

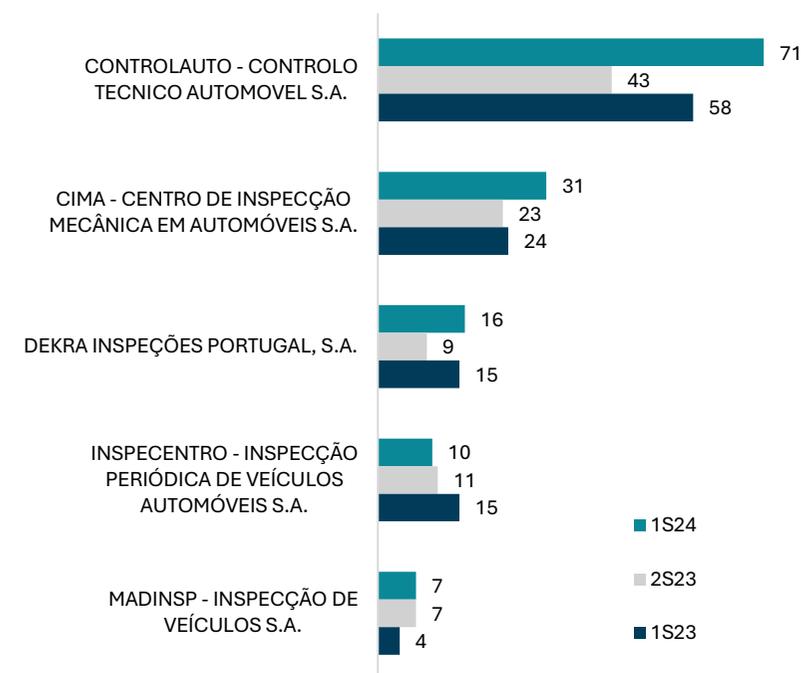
Por disporem de vários CITV dispersos pelo território nacional, o número de reclamações representado por operador económico corresponde ao conjunto das reclamações registadas relativamente aos centros respetivos.

Neste sentido, os centros de inspeção da Controlauto - Controlo Técnico Automóvel, S.A. são os que originaram maior número de reclamações no semestre em análise, sendo responsáveis por 32,9% das reclamações.

Seguem-se os centros de inspeção pertencentes à CIMA - Centro de Inspeções, S.A., com um peso de 14,4% (31 reclamações); a DEKRA Portugal - Centro de Inspeções, S.A, com 7,4% (16 reclamações); a

INSPECENTRO - Inspeção Periódica de Veículos Automóveis, S.A. com 4,6% (10 reclamações); e, por último, a Madinsp – Inspeção de Veículos S.A. com 7 reclamações este semestre (3,2%).

Figura 24 - Centros de inspeção técnica de veículos - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

¹¹ Fonte: Observatório da AMT: <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>. Em 2024, o número total de CITV em operação em Portugal era de 226 centros. Até ao final do mês de maio foram efetuadas cerca de 3,2 milhões de inspeções.

Os motivos indicados na Figura 25 estão na origem de 188 reclamações, correspondentes a 87% do total das reclamações apresentadas no semestre.

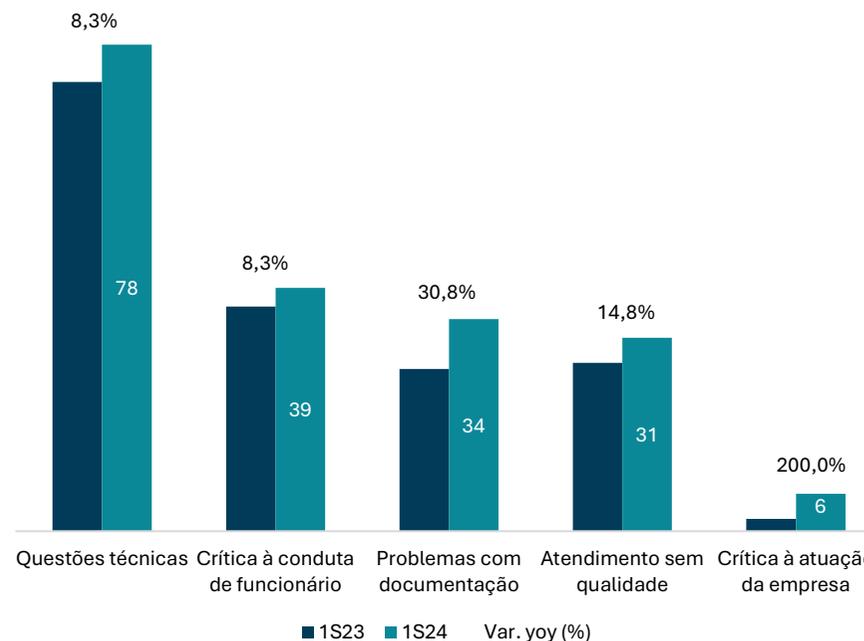
O motivo mais reclamado desta categoria respeita a questões técnicas, registando-se 78 reclamações (36,1%), a que corresponde um aumento de 6 reclamações (mais 8,3%) face ao mesmo período de 2023.

O segundo motivo mais reclamado respeita à conduta do funcionário, tendo um peso de 18,1%, e representa um aumento de 8,3% em variação homóloga.

Por sua vez, os problemas com documentação, registaram um aumento de 30,8% face ao 1.ºS 2023, tendo neste semestre um peso de 15,7%.

As reclamações sobre a qualidade do atendimento registaram um aumento de 14,8%, passando de 27 reclamações no 1ºS 2023 para 31 no semestre em análise. E, por último, a crítica à atuação da empresa registou um aumento homólogo de 200%, mais 4 reclamações neste semestre.

Figura 25 - Motivos de reclamação nos centros de inspeção técnica de veículos



(Fonte: AMT)

RECLAMAÇÕES NO MODO FERROVIÁRIO

No semestre em análise o modo ferroviário foi o segundo mais reclamado, sendo responsável por 3.811 reclamações (26,5% do total de reclamações), apresentando uma variação homóloga de menos 16,4%.

Das reclamações, 2.029 (53,2%) foram apresentadas através do LR, 1.715 (45%) através do LRE, e 67 (1,8%) 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.

A Figura 26 apresenta a distribuição, pelas categorias respetivas, das reclamações do modo ferroviário registadas no 1ºS 2024.

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% das reclamações.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada (73,7% das reclamações neste modo), e regista uma redução homóloga de 13,5% (2.808 face a 3.246 no 1ºS 2023).

36

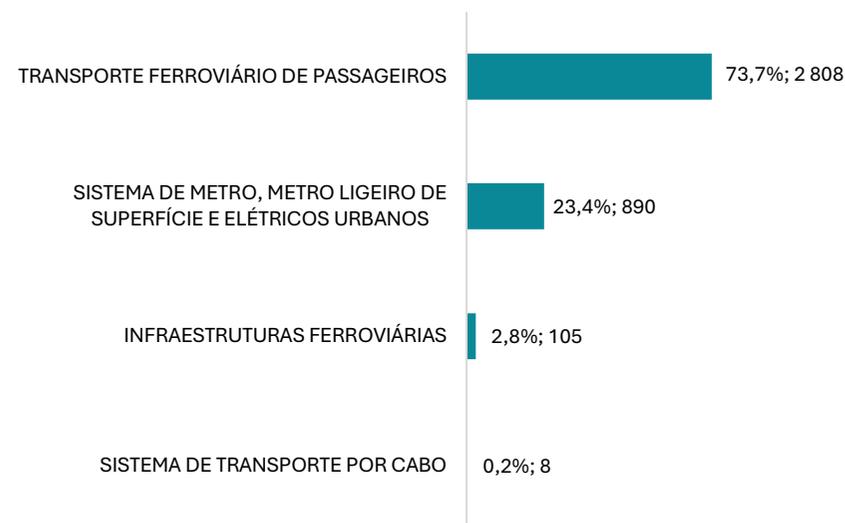
Por sua vez, a categoria de sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresenta um peso de 23,4% e uma variação homóloga de menos 26,9%.

A categoria das infraestruturas ferroviárias registou 105 reclamações no semestre em análise, mais 14 do que no mesmo período de 2023 (mais 15,4%).

Por último, a categoria do sistema de transporte por cabo registou 8 reclamações, o dobro que no período mesmo período de 2023.

À semelhança do verificado nos últimos semestres, não foram registadas reclamações relativamente à categoria do transporte ferroviário de mercadorias.

Figura 26 - Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria



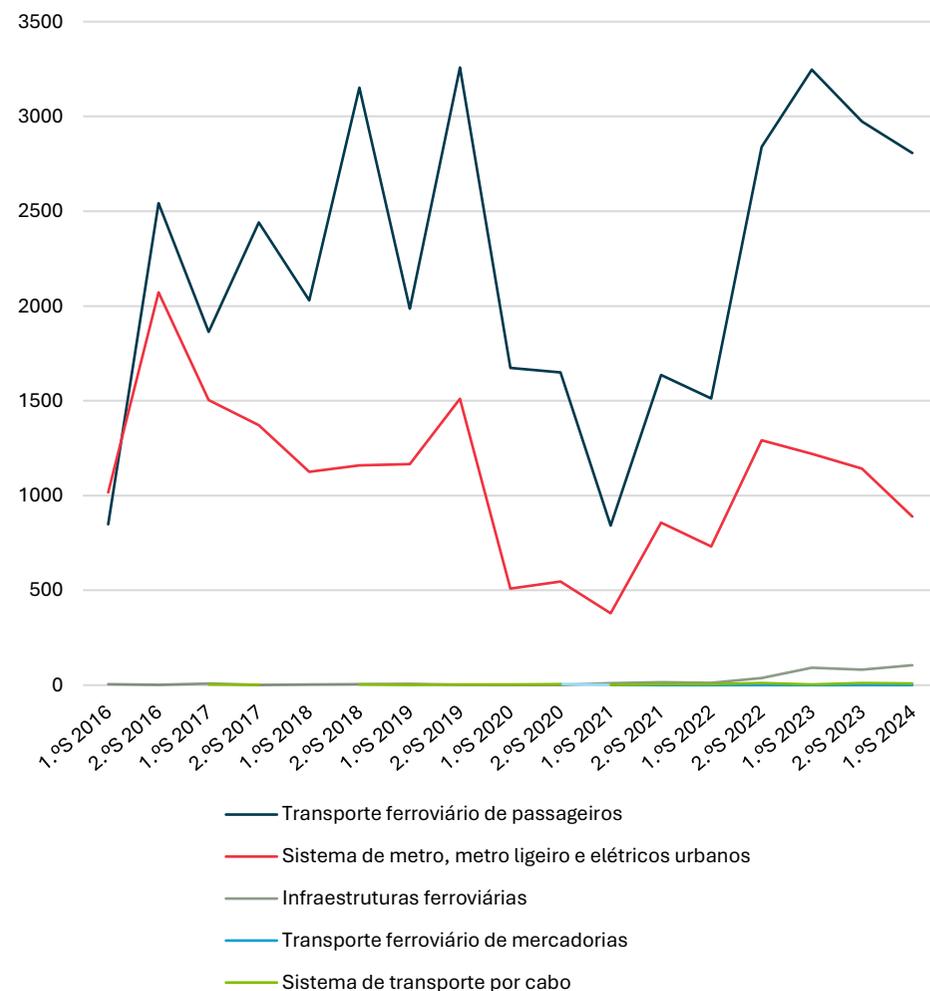
(Fonte: AMT)

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 2024.

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 desde o 1.º semestre de 2021 até ao 1.º semestre de 2023, altura em que começou uma tendência de descida. A segunda categoria regista igualmente uma descida desde o 1ºS 2023.

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 aumento desde o 2.º semestre de 2022.

Figura 27 - Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-1ºS 2024



(Fonte: AMT)

Transporte ferroviário de passageiros

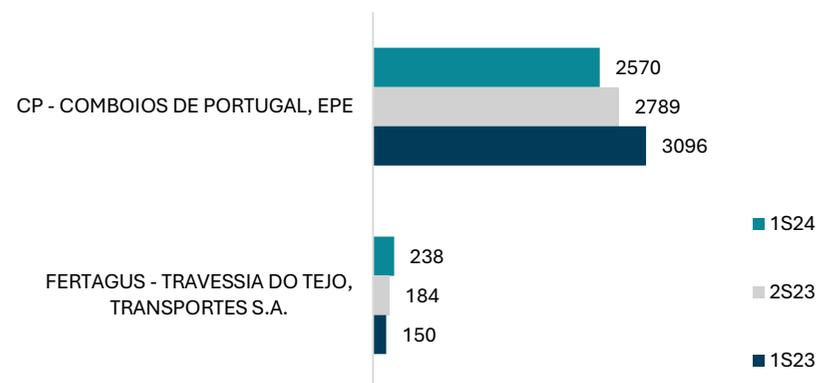
A categoria do transporte ferroviário de passageiros integra os operadores CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e a Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Nesta categoria registaram-se 2.808 reclamações (menos 13,5% em variação homóloga), relativas aos referidos operadores, distribuídas conforme indicado na Figura 28, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 91,5% do total das reclamações.

Face ao período homólogo este operador apresenta uma diminuição de 17% (menos 526 reclamações).

Em relação ao operador Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A., este registou um aumento de 58,7% face ao 1.º semestre de 2023, com 238 reclamações.

Figura 28 - Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

A Figura 29 apresenta os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 61,1% do total das reclamações da categoria registadas durante o 1ºS 2024.

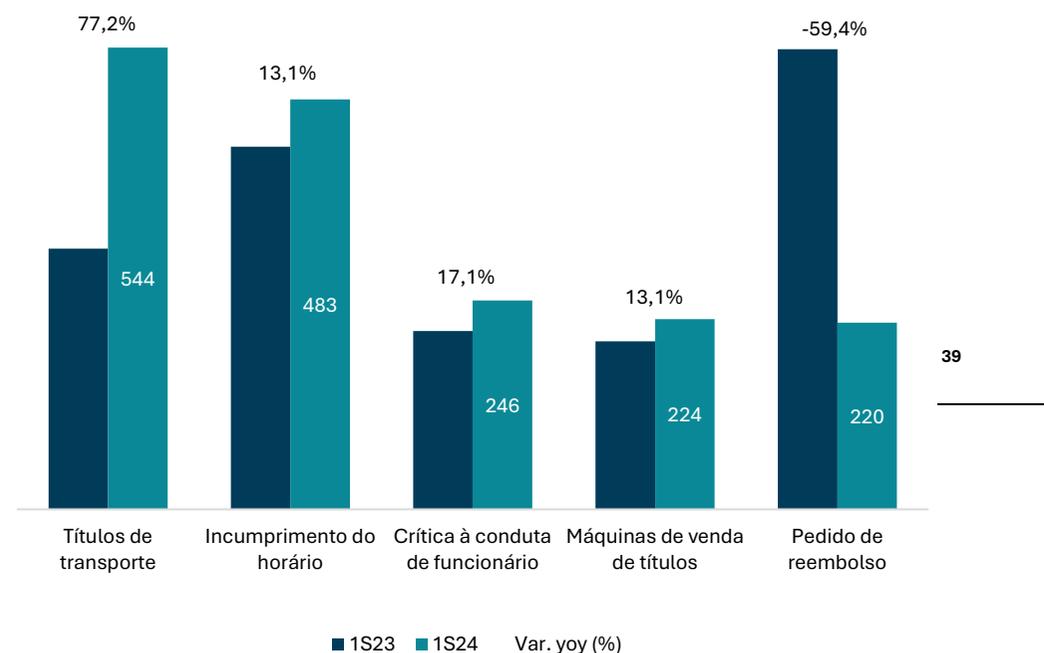
O motivo que mais reclamações originou foi o relacionado com os títulos de transporte, nomeadamente as respeitantes à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos com 544 reclamações (mais 77,2%) representando neste semestre 19,4% do total deste subsetor.

O segundo motivo está relacionado com o incumprimento de horário, representando 17,2% do total das reclamações (mais 13,1% em variação homóloga).

Seguem-se as reclamações motivadas por críticas à atuação dos funcionários, com 246 reclamações, mais 17,1% em comparação homóloga.

As reclamações relacionadas com as máquinas de venda de títulos ou problemas com os validadores, com 224 reclamações (mais 13,1% que no mesmo período de 2023) e as relacionadas com pedidos de reembolso relacionados com a supressão ou atraso nos serviços decorrentes designadamente da existência de greves, com 220 reclamações (menos 59,4% em variação homóloga), completam o elenco de principais motivos de reclamação.

Figura 29 - Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros



(Fonte: AMT)

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. e Metro Transportes do Sul, S.A. No semestre em análise, os 3 operadores registaram reduções no número de reclamações.

Conforme apresentado na Figura 30, no semestre em análise foram registadas 890 reclamações (menos 26,9% em variação homóloga).

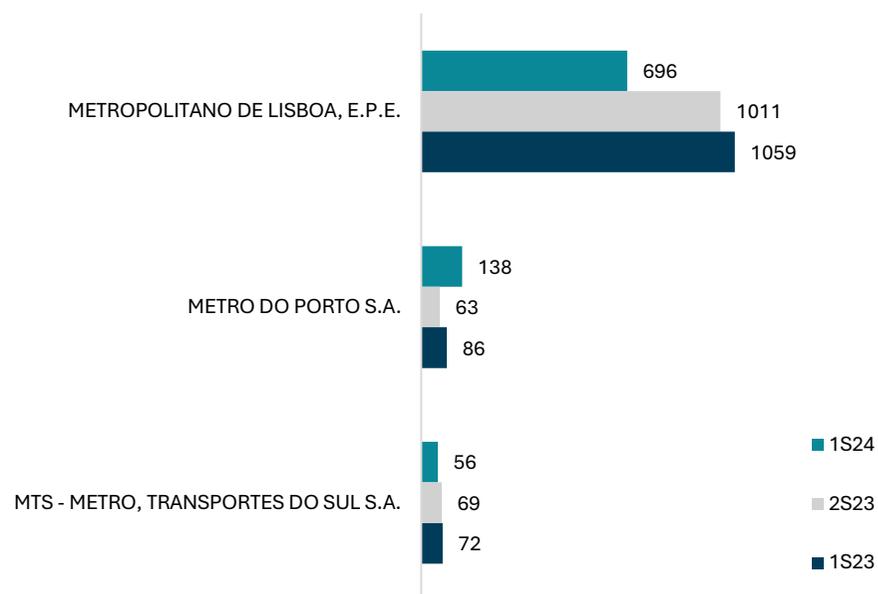
40

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. é responsável por 696 reclamações, o que equivale a 78,2% das reclamações da categoria, e a uma redução homóloga de 34,3%.

O Metro do Porto S.A. com 138 reclamações, representa 15,5% das reclamações desta categoria (mais 60,5% em variação homóloga).

No que respeita ao MTS – Metro Transportes do Sul S.A., as reclamações deste operador traduzem-se numa diminuição de 22,2% face ao período homólogo, correspondendo a 56 reclamações no semestre, face às 72 registadas no 1ºS 2023.

Figura 30 - Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

Na Figura 31 constam os cinco motivos de reclamação mais invocados nos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos que representam 59,9% do total das reclamações.

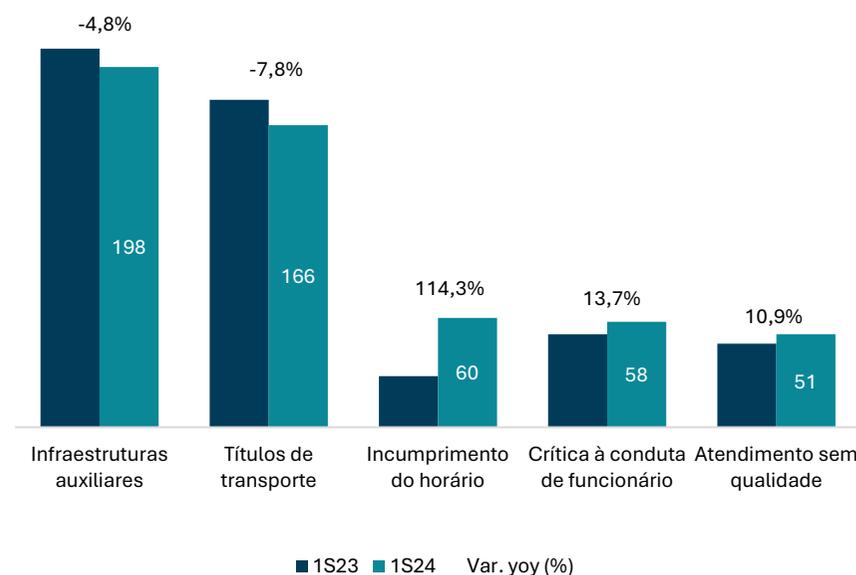
O motivo mais alegado é respeitante às infraestruturas auxiliares, tais como escadas rolantes, elevadores, etc., com 198 reclamações, representando 22,2% das reclamações desta categoria (menos 4,8% variação homóloga).

O segundo motivo mais reclamado é o que diz respeito a títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos, com 166 reclamações, que representa 18,7%, uma redução de 7,8% face ao mesmo período de 2023. Seguem-se as reclamações relacionadas com o incumprimento de horários com 6,7% das reclamações (mais 114,3% em variação homóloga).

Em quarto lugar figuram as reclamações sobre a atitude dos funcionários com um peso de 6,5% (mais 13,7% em variação homóloga).

Por fim, surgem as reclamações sobre a qualidade do atendimento, com um peso de 5,7% (mais 10,9% 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 454 reclamações relativas ao transporte por vias navegáveis interiores (menos 6,8% em variação homóloga), todas na categoria do transporte de passageiros.

Das reclamações, 355 (78,2%) foram apresentadas através do LR, 96 (21,1%) do LRE, e as restantes 3 (0,7%) 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 1.ºS 2016 e o 1.ºS 2024.

Da sua análise constata-se que, marcado pela quebra do número de reclamações verificadas no 1.ºS 2017, o período entre o 2.ºS 2016 e o 2.ºS 2017 é aquele em que se registou o maior número de reclamações, verificando-se a partir deste último semestre e até ao 1.ºS 2020 uma redução constante do número de reclamações, tendência que se inverte a partir de então e se mantém até ao 2.ºS 2023, período a partir do qual se verifica nova redução do número de reclamações e cuja tendência se inverteu no 1.ºS 2024.

Figura 32 - Evolução do número de reclamações em vias navegáveis interiores, 2016-2024

(Fonte: AMT)

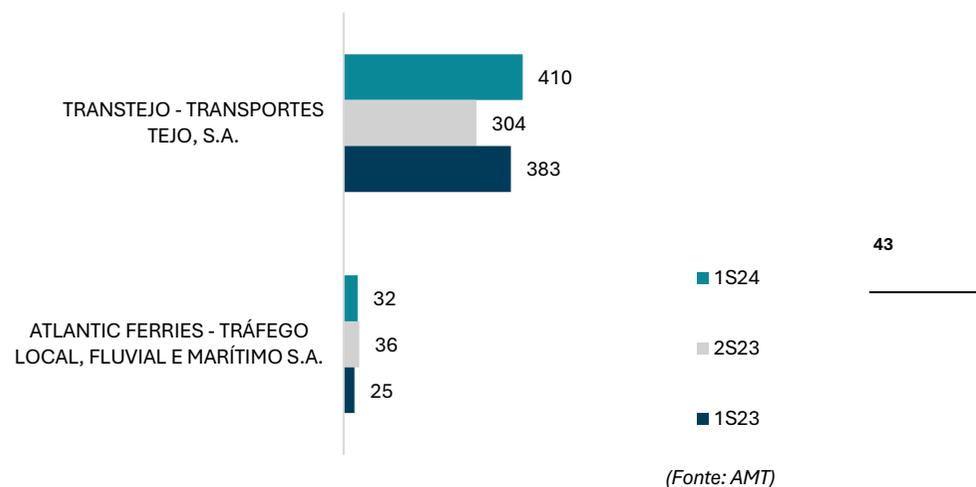


A Figura 33 apresenta as duas entidades mais reclamadas neste modo, responsáveis por 97,4% do total de reclamações.

Durante o 1ºS 2024 a Transtejo - Transportes Tejo, S.A. registou 384 reclamações, correspondentes a 90,3% do total de reclamações da categoria, e a um aumento de 7% face ao período homólogo.

Por seu lado, a Atlantic Ferries – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. registou 32 reclamações, que correspondem a 7% do total, e a uma subida de 28% quando comparado com o mesmo período de 2023, passando de 25 para 32 reclamações.

Figura 33 - Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores - entidades mais reclamadas

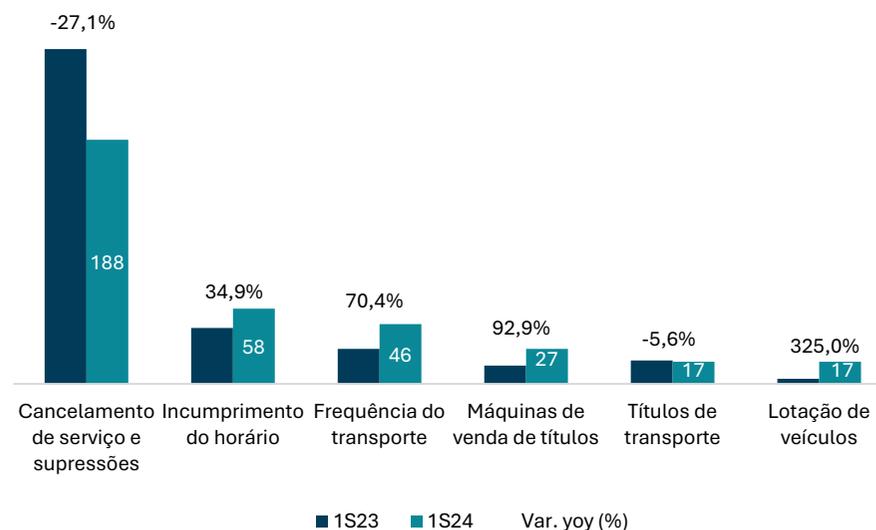


A Figura 34 apresenta os seis motivos mais invocados pelos utentes este semestre e representam 77,8% do total das reclamações registadas.

Apesar da redução de 27,1% das reclamações sobre os cancelamentos de serviços / supressões face ao período homólogo, este manteve-se no topo dos motivos mais invocados pelos reclamantes, com 41,4% do total das reclamações. Seguem-se o incumprimento dos horários com 12,8% (58) e mais 34,9% em relação ao mesmo período de 2023. Por sua vez, o número de reclamações relacionadas com a baixa frequência de transporte aumentou 70,4% e corresponde a 10,1% das reclamações (46), seguindo-se as relacionadas com as máquinas de venda de títulos e validadores com 5,9% (mais 92,9%), e as reclamações sobre os títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos e o excesso de lotação de veículos, ambos com 17 reclamações, (menos 5,6% e mais 325% respetivamente em comparação homóloga).

44

Figura 34 - Motivos de reclamação na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores



(Fonte: AMT)

RECLAMAÇÕES NO MODO MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Foram registadas no semestre em análise 55 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário, repartindo-se pelas seguintes categorias: 26 reclamações relativas ao transporte de passageiros (47,3%); 18 reclamações relativas ao transporte de mercadorias (32,7%) e 11 relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (20%).

No que respeita a meios de reclamação, o LR foi utilizado para a apresentação de 34 reclamações (61,8%) e o LRE foi o meio utilizado para 19 reclamações (34,5%), tendo 2 reclamações (3,6%) sido apresentadas através dos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

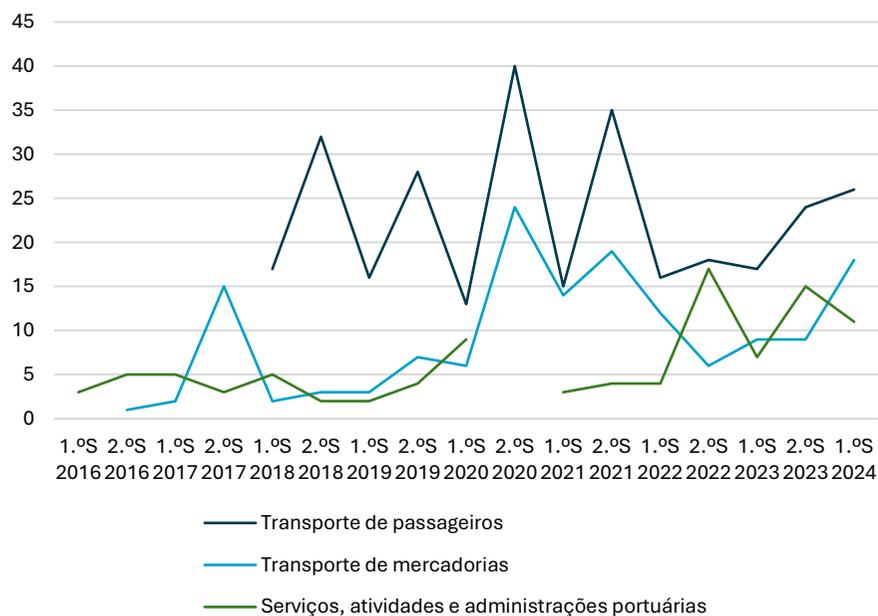
No modo marítimo e portuário estão integradas as seguintes entidades reguladas:

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.

Figura 35 - Evolução do número de reclamações no modo marítimo e portuário, por categoria, 1ºS 2016-1ºS 2024



(Fonte: AMT)

Figura 36 - Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria

Modo marítimo e portuário	N.º de Reclamações por Subsetor				Variações
	1ºS.2024		1ºS.2023		1ºS.2023 vs 1ºS.2024
	N.º	%	N.º	%	
Armadores e gestores de navios de passageiros	26	47,3%	24	50%	8,3%
Armadores e gestores de navios de mercadorias	18	32,7%	9	18,8%	100%
Serviços, atividades e administrações portuárias	11	20%	15	31,3%	-26,7%
Total de Reclamações	55	100%	48	100%	15%

(Fonte: AMT)

Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, as 26 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 8%, com mais 8 reclamações.

Os motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a crítica à atuação do funcionário, excesso de lotação dos barcos e cancelamento de serviço.

Armadores e gestores de navios de mercadorias

Nesta categoria registaram-se 18 reclamações relativas a 15 operadores, o dobro das reclamações apresentadas no período homólogo.

Serviços, atividades e administrações portuárias

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias, foram registadas 11 reclamações, 9 relativas a administrações portuárias e 2 a serviços e atividades portuárias. Dentro das administrações portuárias, a APS – Administração dos Portos de Sines e do Algarve é a mais reclamada com 4 reclamações, seguindo-se a APL - Administração do Porto de Lisboa, S.A. com

3 e a APDL – Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo, S.A com 2 reclamações.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE BILHÉTICA E SUPORTE À MOBILIDADE

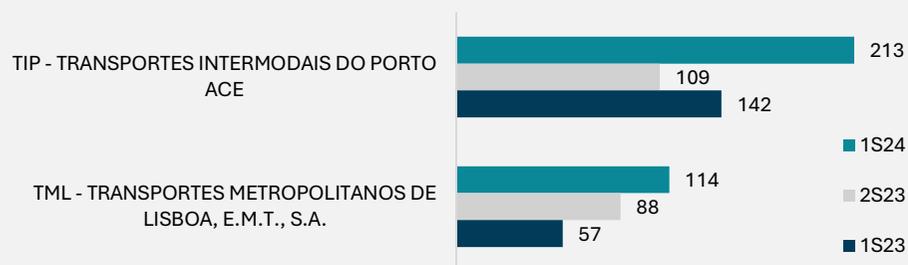
Nos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores, como sejam o serviço de bilhética e o atendimento em lojas.

No 1ºS 2024 foram registadas 327 reclamações (mais 64,3% em variação homóloga). Das reclamações, 184 (56,3%) foram apresentadas através do LR, 127 (38,8%) do LRE e as restantes 16 (4,9%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE é responsável por 65,1% do total das reclamações registadas no 1ºS 2024, e registou um aumento de 50% face ao período homólogo.

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., enquanto responsável pela gestão do sistema de bilhética¹² foi objeto de 114 reclamações neste semestre (34,9%), registando um aumento de 100% face ao mesmo período de 2023.

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



¹² 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 bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores), tendo assumido os serviços da OTLIS.

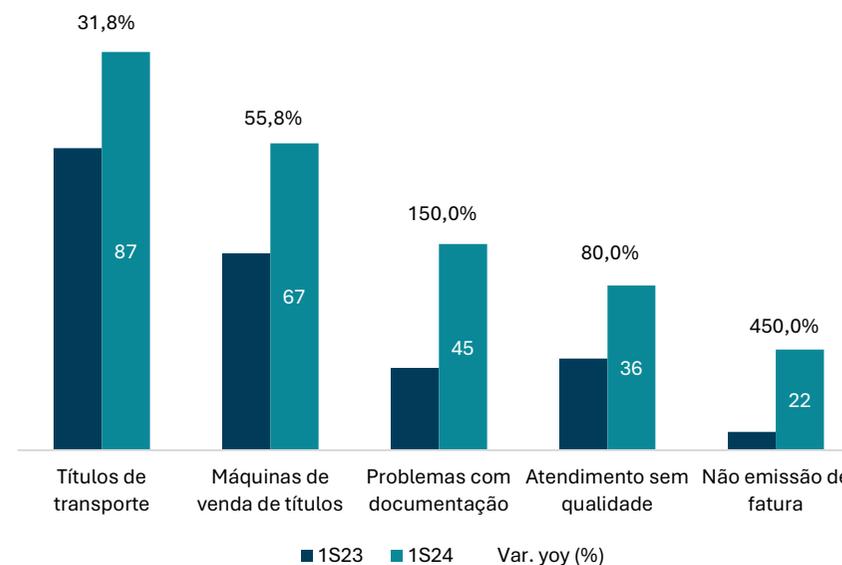
O motivo de reclamação mais frequente é o relacionado com os títulos de transporte, com 87 reclamações, que representa 26,6% e regista um aumento de 31,8% face a igual período de 2023.

O segundo motivo mais reclamado constituiu fundamento para 67 reclamações (20,5%) registadas no semestre, e respeita aos equipamentos de venda de títulos e validadores, registando um aumento de 55,8% em relação ao 1ºS 2023.

O terceiro motivo mais reclamado respeita a problemas com documentação (fotografias, formulários, etc.), com 45 reclamações (13,8%) e um aumento de 150% quando comparado com o mesmo semestre de 2023.

Seguem-se as reclamações por falta de qualidade no atendimento (11%) e pela não emissão de fatura (6,7% do total de reclamações), registando, respetivamente, um aumento de 80% e de 450% face ao período homólogo.

Figura 38 - Motivos de reclamação relativas aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade



(Fonte: AMT)

TRATAMENTOS DIVERSOS E ELOGIOS

Tratamentos diversos

No semestre em análise foram ainda objeto de tratamento 1080 comunicações, das quais:

a) Através de correio eletrónico e por via postal (638 comunicações):

- (i) 78 reclamações que, não respeitando a matérias da competência da AMT, foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não sendo consideradas no presente relatório para efeitos estatísticos);
- (ii) 208 reclamações efetuadas a entidades reguladas de que o reclamante deu conhecimento à AMT;
- (iii) 235 pedidos de esclarecimentos/informações; e
- (iv) 105 sugestões/comentários.

b) Através da plataforma eletrónica do LRE:

- (i) 315 reclamações que, não respeitando a matérias da competência da AMT, foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não sendo consideradas no presente relatório para efeitos estatísticos);
- (ii) 86 pedidos de esclarecimentos/informações; e
- (iii) 41 sugestões/comentários.

Elogios

Na Figura 39 indicam-se os operadores com registo de elogios no 1ºS 2024, tendo 48 sido efetuados no LRE e 58 no LR.



Figura 39 - Número de elogios registados no livro de reclamações físico e eletrónico

Operadores	N.º Elogios					Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Sist. Bilhética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	
Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda	22					
Rodoviária de Lisboa, S.A.	17					17
VIAÇÃO ALVORADA LDA	6					6
CARRIS - Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	7					7
RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda	5					5
CONTROLOAUTO - Controlo Técnico Automóvel, S.A.	4					4
T.S.T. - Transportes Sul do Tejo, SA	3					3
João Coelho Júnior & Filhos Lda.	3					3
Uber	2					2
Via Verde Portugal - Gestão de Sist. Elet. de Cobrança, S.A.	2					2
Crismar Táxis Unipessoal, Lda.	2					2
Ajotaeme Táxis Lda.	1					1
Campos & Campos Lda.	1					1
DRIVE ON HOLIDAYS - Rent a car	1					1
Graça Telma Lda.	1					1
IP - Infraestruturas de Portugal, S.A.	1					1
José Manuel Martins Lopes Aleixo	1					1
Mosqueira Táxis Lda.	1					1
Paulo & Paulo Lda.	1					1
Record Go Portugal Unipessoal, Lda	1					1
SegueYsiga, lda	1					1
Segurança Máxima - Tolerância Zero, S.A.	1					1

Figura 39 - Número de elogios registados no livro de reclamações físico e eletrónico

Operadores	N.º Elogios					Total
	Rodoviário	Ferroviário	Fluvial	Sist. Bilhética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	
Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda.	1					1
TURISCAR - Rent a car	1					1
Wizard Fantasy Lda.	1					1
Metropolitano de Lisboa, EPE		7				7
CP - Comboios de Portugal, EPE		7				7
TRANSTEJO - Transportes Tejo, S.A.			1			1
TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.	1			1		2
TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE				1		1
TOTAL	89	14	1	2	0	106



V

IMPACTO DAS RECLAMAÇÕES NO PLANO DE SUPERVISÃO DA AMT

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO 1ºS 2024

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

A AMT é a entidade administrativa competente para processar e punir infrações num vasto leque de diplomas legais e regulamentares que integram a legislação setorial aplicável aos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas.

Adicionalmente, enquanto entidade reguladora setorial, é competente ao abrigo dos diplomas que punem práticas comerciais desleais; incumprimentos de deveres de informação e apoio aos consumidores e utentes e a utilização de cláusulas contratuais gerais classificadas como absolutamente proibidas.

É igualmente competente ao abrigo dos diplomas que punem o incumprimento dos deveres relativos ao livro de reclamações e ao atendimento prioritário, bem como a discriminação em razão da deficiência e risco agravado de saúde.

A AMT procede ainda ao registo das denúncias que lhe são comunicadas relativamente a infrações da sua competência e à abertura de processo de contraordenação caso os elementos denunciados assim o determinem.

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 aplicação de medidas corretivas adequadas, bem como a deteção de falhas regulatórias que exijam a sua intervenção enquanto regulador setorial.

Participação de denúncias

No período em análise a AMT efetuou a participação de uma denúncia ao Ministério Público por conter matéria suscetível de constituir indício de ilícito criminal.

Ilícitos contraordenacionais

Em resultado da análise das reclamações relativas ao 1ºS 2024 foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações ao disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, tendo originado 61 participações para a instauração de processos de contraordenação por indícios da prática de 64 infrações imputáveis a 31 operadores económicos.

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, os processos de reclamação foram objeto de análise à luz do disposto naquele diploma legal, tendo originado 17 participações para a instauração de processos de contraordenação.

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, que regulamenta a 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, os processos de reclamação foram objeto de análise, à luz do disposto naquele diploma legal, tendo originado 26 participações para a instauração de processos de contraordenação.

Ação de supervisão de reclamações registadas no LR e no LRE

No período em análise, na decorrência do tratamento e análise das reclamações, foi efetuada uma ação de supervisão ao tratamento das reclamações feitas no livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, pelas entidades reclamadas, destinada a apurar a eficácia da sua atuação e a resolução efetiva das questões reclamadas em todos os mercados, através da recolha sistemática de informação junto daquelas relativamente à resolução das reclamações.

As reclamações recebidas na AMT são categorizadas, de acordo com o seu conteúdo, em motivos principais e secundários. Os motivos principais foram definidos pela Direção-Geral do Consumidor e são idênticos para todas as entidades reguladoras e os motivos secundários foram definidos pela AMT, considerando a sua área de regulação.

Em 2024, foram abrangidas as seguintes reclamações:

- Categorizadas no motivo 40A (cláusulas e/ou contratos abusivos) no setor do *rent-a-car*, correspondentes a 1.018 reclamações relativas a 50 entidades reclamadas. A estas empresas foi solicitada a identificação das cláusulas das condições gerais e particulares relativamente às quais foi apresentada a reclamação e a interpretação da empresa sobre a

reclamação. Foi ainda enviado, para todas as empresas, o Guia para a contratação de serviços de *rent-a-car* e *rent-a-cargo*, assim como os documentos que lhe estão associados¹³.

- Categorizadas no motivo 45B (pedidos de reembolso e/ou indemnização) no serviço público de transporte de passageiros, correspondentes a 1.339 reclamações relativas a 34 operadores. A estas empresas foi solicitado que identificassem se, para cada reclamação, tinha havido lugar a reembolso e/ou indemnização e, em caso afirmativo, o respetivo comprovativo, e em caso negativo, uma justificação detalhada.

A informação encontra-se a ser analisada e será apresentada num relatório de supervisão a concluir no final do ano de 2024.

Esta ação de supervisão tem duas vantagens. Por um lado, representa para os regulados da AMT, um sinal de que o regulador está presente e atento ao cumprimento do regime do livro de reclamações, que é um mecanismo essencial para assegurar a defesa e a proteção dos direitos dos passageiros. Por outro lado, permite à AMT obter informação mais detalhada sobre as reclamações.

¹³ <https://www.amt-autoridade.pt/eventos/guia-para-a-contrata%C3%A7%C3%A3o-de-servi%C3%A7os-rent-a-car-e-rent-a-cargo/guia/>.

Outras ações de supervisão

Durante o ano de 2024 a AMT encontra-se a desenvolver as seguintes ações de supervisão relacionadas com a promoção e proteção dos direitos dos consumidores e tendo por base a informação recolhida no âmbito da monitorização das reclamações e da sinalização de potenciais irregularidades nestas áreas:

- Ação de supervisão ao regime de serviço público de transporte de passageiros "Expresso", previsto no Decreto-Lei n.º 140/2019, de 18 de setembro, tendo em vista a verificação da conformidade legal dos contratos de adesão com uso de cláusulas contratuais gerais em utilização e de tratamento das reclamações dos utilizadores¹⁴;
- Ação de supervisão aos sistemas tecnológicos de recolha e tratamento de informação das empresas de serviço público de transporte de passageiros

¹⁴ Em 13 de agosto de 2024 foi publicado o Relatório da Ação de Supervisão da AMT a condições de acesso a interfaces e terminais rodoviários de passageiros, disponível em <https://www.amt-autoridade.pt/media/4635/comunicado-supervisao-terminais-220824.pdf>, no qual foram efetuadas diversas recomendações que visam garantir um acesso equitativo e não discriminatório a essas infraestruturas.

¹⁵ Em 24 de julho de 2024 foi publicado o Relatório da [Ação de Supervisão da AMT aos Sistemas de Apoio à Exploração e Indicadores de Desempenho do Serviço Público de Transporte de Passageiros](#), disponível em <https://www.amt-autoridade.pt/media/4553/comunicado-relat%C3%B3rio.pdf>, no qual, para maior garantia dos direitos dos passageiros, se recomendou que: • Todas as obrigações contratuais, sobretudo de desempenho operacional e de qualidade, sejam definidas de forma objetiva, clara e mensurável e estejam associadas a penalidades e/ou bonificações contratuais, com enfoque na qualidade do serviço efetivamente prestado e não apenas na produção de serviços, como sejam conforto, limpeza, comodidade, atendimento,

para efeitos de apuramento de indicadores de desempenho previstos em contratos de serviço público¹⁵;

- Ação de supervisão às escolas de condução, cujo regime de acesso e exercício da atividade de exploração está regulado na Lei n.º 14/2014, de 18 de março, na perspetiva da informação prestada ao consumidor (procedimentos em caso de falta às aulas, desistências, regime de pagamentos e devoluções, entre outros aspetos), na sequência da análise das reclamações recebidas na AMT;
- Ações de supervisão e fiscalização sistemáticas a todos os operadores da cadeia de valor do mercado de serviços de transporte remunerado de passageiros em veículos descaracterizados (TVDE), incluindo a transmissão de dados necessários ao cálculo da contribuição de regulação e supervisão.

Os resultados destas ações de supervisão, a concluir até ao final do ano de 2024, serão publicitados em devido tempo.

acessibilidade, inclusividade, rapidez, segurança e comunicação; • Deve existir aferição periódica e sistemática de todas as obrigações contratuais, sobretudo de desempenho operacional e de qualidade, de forma a permitir isolar disrupções do serviço aos passageiros (seja ou não incumprimento imputável à empresa), encontrar com maior facilidade as causas e eventualmente ajustar os horários e frequências afixadas, tornando mais transparente a oferta de transporte público que a empresa consegue efetivamente disponibilizar e não aquela que estimava disponibilizar. • Deve garantir-se a transparência da comunicação com os passageiros. Na perspetiva do passageiro, bastará a simples constatação de sucessivas não realizações de horários, frequências ou serviços para considerar que existe incumprimento (ainda que possa não ser imputável à empresa). Comunicar altas taxas de regularidade ou pontualidade ao mesmo tempo que existem disrupções sucessivas, não é aceitável ou compreensível na perspetiva do passageiro. A ação em curso em 2024 é uma repetição, desta feita a diferentes operadores, da ação realizada em 2023.



VI CONCLUSÕES

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Constitui atribuição da AMT proteger os direitos e os interesses dos consumidores e utentes no âmbito dos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas.

Enquanto entidade reguladora setorial, a AMT toma conhecimento das reclamações efetuadas pelos consumidores e utentes junto das entidades reguladas, designadamente através do livro de reclamações no formato físico e eletrónico, bem como, quando aplicável, das respostas dadas pelas mesmas às reclamações.

Tendo por base a análise das reclamações, a AMT verifica a existência de indícios de incumprimento de normas específicas aplicáveis às matérias objeto de reclamação cujo cumprimento lhe cabe supervisionar, emitindo determinações e recomendações destinadas a promover a adoção de boas práticas e a assegurar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares a que as entidades reguladas se encontram sujeitas, e procede às medidas corretivas adequadas e a ações sancionatórias junto das entidades infratoras.

A lei não confere à AMT competências para a resolução individual das reclamações que lhe são apresentadas, não intervindo diretamente nos conflitos entre os consumidores ou utentes e as entidades reguladas.

Na ausência de resposta de entidade regulada à reclamação que lhe tenha sido formulada por consumidor ou utente, ou nos casos em que a resposta dada seja considerada pelo reclamante como não satisfatória, pode o mesmo, entre outros, recorrer à intervenção da AMT.

Além da prestação de informação ao consumidor ou utente, em caso de litígio a AMT pode recomendar a sua resolução, mas não pode impor uma solução ao caso concreto. Pode ainda encaminhar o consumidor ou utente para o centro de arbitragem de conflitos de consumo competente. A decisão do tribunal arbitral que integra o centro de arbitragem de conflitos equivale a uma sentença de um tribunal judicial, vinculativa para as partes, sendo o processo simples, célere e gratuito ou com custos reduzidos para o consumidor



VII

METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

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 consumidores e utentes, 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 Ecossistema 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 da página seguinte:

MODOS	CATEGORIAS
 Modo Rodoviário	Transporte Rodoviário - Passageiros Transporte Rodoviário - Mercadorias Infraestruturas Rodoviárias Atividades Auxiliares e Complementares - CITV Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras Transporte em Veículos Ligeiros - Táxis/TVDE Aluguer de Veículos
 Modo Ferroviário	Transporte Ferroviário - Passageiros Transporte Ferroviário - Mercadorias Sistema de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos Infraestruturas Ferroviárias Sistema de Transporte por Cabo
 Modo Fluvial	Transporte de Passageiros por Vias Navegáveis Interiores
 Modo Marítimo e Portuário	Transporte Marítimo-Portuário - Passageiros Transporte Marítimo-Portuário - Mercadorias Serviços, Atividades e Administrações Portuárias
 Sistemas de Bilhética e Suporte à Mobilidade	



Av. António Augusto de Aguiar, 128
1050-020 Lisboa
Tel: (+351) 211 025 800
E-mail: geral@amt-autoridade.pt

www.amt-autoridade.pt