

Autoridade da Mobilidade e dos Transportes realiza consulta aos Utilizadores de Serviços Ferroviários

No ano de 2017, a AMT realizou uma consulta aos utilizadores de serviços ferroviários de passageiros e de mercadorias, estendendo-se ainda aos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário. No serviço de transporte de passageiros identificou-se maior insatisfação com a informação disponibilizada aos utilizadores, o tratamento de situações de atraso e perturbações no serviço, a acessibilidade e assistência aos utilizadores com deficiência e mobilidade reduzida. Ao nível da infraestrutura ferroviária destaca-se uma insatisfação generalizada com as condições da via ferroviária.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) realizou, no ano de 2017, uma consulta junto dos utilizadores de serviços ferroviários de passageiros e de mercadorias, bem como aos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário. Esta primeira consulta inscreve-se no âmbito das funções legalmente cometidas ao regulador por via dos seus Estatutos, e, no estrito cumprimento do disposto na legislação nacional e europeia que determina que a AMT consulte, pelo menos de dois em dois anos, os representantes dos utilizadores de serviços ferroviários, para que tenha em conta a sua opinião quanto à situação do mercado.

Após o *benchmarking* das consultas realizadas pelos reguladores europeus, a AMT avançou com questionários que permitiram conhecer a perceção dos diferentes tipos de utilizadores de serviços ferroviários quanto ao mercado ferroviário português.

No que respeita aos serviços ferroviários de passageiros, a AMT pôde aferir que a proporção de associações representantes de utilizadores que classifica os serviços ferroviários urbanos e suburbanos como satisfatórios é igual à proporção que os classifica como insatisfatórios. A maioria das associações respondentes indicou que a qualidade destes serviços se tem mantido estável.

Relativamente aos serviços de longo curso, regionais e internacionais, verificou-se que 70% das associações respondentes considera satisfatória a qualidade destes serviços, com maior satisfação com o serviço Alfa e menor satisfação com os serviços regionais. A maioria dos respondentes indicou que a qualidade se manteve nos últimos 2 anos.

Em geral, os serviços ferroviários de transporte de passageiros apresentam menores níveis de satisfação nas matérias relacionadas com a informação disponibilizada aos utilizadores, com o tratamento de situações de atraso ou perturbação dos serviços e com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Em sentido oposto, as matérias relacionadas com as viagens de comboio (e.g., duração da viagem, disponibilidade da tripulação) obtêm satisfação superior.

O questionário sobre os serviços ferroviários de passageiros foi remetido a associações de consumidores e a associações que representam pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida (ADMR). Foi dada a possibilidade de participação à Direção-Geral do Consumidor, ao Instituto Nacional para a Reabilitação, ao Provedor de Justiça, bem como a centros de arbitragem e centros de informação autárquicos ao consumidor. Foram recebidas 12 respostas, integrando associações de consumidores, ADMR e entidades com intervenção ao nível dos direitos dos consumidores.

Relativamente aos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, a AMT realizou a consulta junto das empresas que recorrem a estes serviços e junto de associações empresariais. Cerca de 60% das empresas utilizadoras da ferrovia responderam, tendo 8 associações empresariais participado.

Identifica-se uma perceção satisfatória quanto à qualidade dos serviços por parte das empresas utilizadoras (76% de avaliações satisfatórias), possuindo as associações empresariais uma perspetiva menos positiva (50% de avaliações satisfatórias).

A matéria em que existe maior insatisfação no transporte de mercadorias é o preço, tendo 90% das empresas respondentes e 75% das associações empresariais, qualificado este parâmetro como insatisfatório. O fator "Preço" é também considerado como o mais relevante para a qualidade global e atratividade dos serviços. Por outro lado, a satisfação com a duração do transporte e com a proteção das mercadorias transportadas é elevada, registando taxas de satisfação superiores a 75%.

Na consulta sobre a infraestrutura ferroviária constatou-se que existe uma insatisfação generalizada, quer com a infraestrutura ferroviária (60% de avaliações insatisfatórias), quer com as instalações de serviço (75% de avaliações insatisfatórias).

Neste âmbito, destaca-se a insatisfação manifestada pelas empresas ferroviárias com as condições da via ferroviária e com as estações de passageiros. É também possível constatar que as linhas do Minho, Beira-Alta, Oeste, Cascais, Vendas Novas e Alentejo são as que revelam menor satisfação por parte dos inquiridos. No que concerne a aspetos positivos, os utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário revelam ter um maior nível de satisfação com as atividades de comando e controlo, gestão da capacidade e interação entre IP e empresas.

Atendendo às conclusões da consulta e à restante informação disponível, a AMT disponibiliza um plano de ações a implementar no setor, visando continuar a responder aos desafios regulatórios existentes, incluindo a questões identificadas na consulta.

Neste contexto destacam-se ações relacionadas com *(i)* a divulgação de informação aos utentes, incluindo sobre os seus direitos; *(ii)* a identificação e promoção das melhores práticas relacionadas com as condições de acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e mobilidade reduzida; *(iii)* a implementação das orientações legais e jurisprudenciais relativas à necessidade de contratualização de serviços públicos de transporte de passageiros, incluindo no modo ferroviário; e *(iv)* a existência de condições e incentivos adequados a uma gestão eficiente da infraestrutura, incluindo no que concerne à sua melhoria e manutenção e às condições da sua utilização.

Consulte também:

Relatório - Consulta aos Utilizadores de Serviços Ferroviários

[Anexo I - Resultados do questionário aos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros](#)

[Anexo II - Resultados do questionário às empresas utilizadoras e potenciais utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias](#)

[Anexo III - Resultados do questionário aos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário](#)