

Relatório de Fiscalização à empresa CP – Comboios de Portugal, E.P.E.

RELATÓRIO FINAL

JUNHO DE 2019



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**



Índice

1.	Introdução	1
2.	Enquadramento da ação de Fiscalização	1
2.1.	Os poderes da AMT	1
2.2.	As reclamações dos utentes relativas ao serviço prestado pela CP.....	2
2.3.	Objetivo da ação de fiscalização	3
3.	Caraterização da empresa CP.....	4
4.	O Enquadramento Legal da atividade da CP	7
4.1.	Antecedentes	7
4.2.	A situação atual	7
4.3.	Legislação Comunitária	9
5.	Os factos.....	11
5.1.	As reclamações: dados globais da AMT	11
5.2.	As reclamações: os dados do Relatório Reclamações da CP.....	14
5.3.	As reclamações recebidas na AMT em 2018: dados específicos por linha	16
6.	As informações prestadas pela CP	22
6.1.	Na reunião de 24 de julho de 2018	22
6.1.1.	Linha do Norte.....	24
6.1.2.	Linha de Cascais.....	26
6.1.3.	Linha de Sintra.....	27
6.1.4.	Linha do Oeste.....	28
6.1.5.	Linha do Algarve.....	31
6.2.	Em resposta ao solicitado nos escritórios da AMT	32
7.	Os dados da IP	37
8.	O quadro legal existente	39
8.1.	O regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros (RJSPTP)	39
8.2.	O regime jurídico do contrato ferroviário de passageiros e bagagens	41
9.	Enquadramento jus-sancionatório dos resultados da fiscalização	44
10.	Recomendações constantes do Relatório Preliminar	45
11.	A pronúncia da CP	46
12.	Análise da AMT à Pronúncia da CP.....	51
13.	Recomendações do Relatório Final	54
14.	Conclusão	56
15.	Anexos	57



**AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES**



1. Introdução

A “CP – Comboios de Portugal E.P.E.”, de futuro abreviadamente designada por CP, opera em todo o território nacional, oferecendo serviços de transporte público essenciais para a mobilidade das populações e para o desenvolvimento e coesão do país.

Segundo dados da própria empresa, a CP transportou em 2018 cerca de 126,4 milhões de passageiros.

A qualidade dos serviços prestados pela CP é, pois, um fator relevante para o bem estar das populações, pelo que a existência em 2018 de um número significativo de reclamações de utentes foi vista com grande preocupação por parte da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) e determinou a realização da presente ação de fiscalização, tendente a apurar as razões e origem das situações reportadas, e, se possível, eliminá-las, repondo a normalidade do serviço.

2. Enquadramento da ação de Fiscalização

2.1. Os poderes da AMT

Como é sabido a AMT é entidade administrativa independente com funções de regulação, criada pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, e que, para a prossecução da sua missão e cabal desempenho das suas atribuições, à semelhança do que sucede com as demais entidades reguladoras, possui diversos poderes, nomeadamente “(...) de regulação, de regulamentação, de supervisão, de promoção e defesa da concorrência, de fiscalização e sancionatórios (...)” (Cfr. artigo 34.º, n.º 1 dos estatutos da AMT, publicados em anexo ao Decreto-Lei n.º 78/2014).

No que respeita especificamente aos poderes de fiscalização, eles vêm referidos no artigo 34.º n.º 5 alíneas a) e b) dos estatutos onde se estabelece que compete em especial à AMT “Fiscalizar e auditar a aplicação de leis e regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua jurisdição e proceder às necessárias inspeções e inquéritos, tendo em vista apurar determinados factos;” e “Proceder a sindicâncias destinadas a promover a uma averiguação geral acerca do funcionamento das entidades do setor regulado;”

Por sua vez, o artigo 35.º para além de elencar, nas várias alíneas do n.º 2, os poderes da AMT em matéria de inspeção, auditoria e sindicância, delimita as situações em que estes podem ser



exercidos: (i) em execução de planos de inspeções previamente aprovados e (ii) sempre que se verifiquem circunstâncias que indiquem perturbações no respetivo setor de atividade (Cfr. artigo 35º, nº 1 dos estatutos da AMT e artigo 42º, nº 1 da Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação, aprovada em anexo à Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto).

Das normas supracitadas decorre, portanto, que para prossecução das atribuições em matéria de *“defesa dos direitos e interesses dos consumidor e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade”*, a lei garante à AMT o poder de fiscalizar a aplicação de leis e regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua jurisdição, podendo levar a cabo ações de inspeção para verificação de determinados factos sempre que se esteja perante circunstâncias que indiquem perturbações nos setores regulados.

No que respeita aos poderes sancionatórios, refere o art. 34º, nº 5, alínea c) a e) dos estatutos da AMT que compete em especial a esta entidade *“Aplicar penalidades e determinar a aplicação de sanções contratuais às entidades reguladas”, “Instruir e decidir os processos de contraordenação (...)” e “Aplicar sanções de natureza administrativa (...)”*.

É, pois, neste quadro legislativo, e com base nos amplos poderes de que a AMT dispõe em matéria de fiscalização e sancionamento das entidades reguladas, que se insere a ação de fiscalização à CP, e que teve por finalidade apurar os factos que estiveram na origem das reclamações efetuadas pelos utentes bem como outros factos públicos que chegaram ao conhecimento desta autoridade, nomeadamente através da imprensa escrita e outros meios de comunicação social e que são suscetíveis de configurar uma eventual violação das obrigações de serviço público ou quebra na prestação de serviços de interesse económico geral.

2.2. As reclamações dos utentes relativas ao serviço prestado pela CP

No final do 1º semestre de 2018 e início do 2º semestre, as notícias da imprensa sobre o serviço público prestado pela CP tornaram-se uma constante diária, relatando situações de atrasos de comboios e supressão de serviços, motivadas pelas mais diversas razões, desde greves, acidentes, avarias do material circulante e faltas de pessoal (cf. Anexo 1).



Ainda segundo as notícias, a solução encontrada pela CP para resolver a situação de falta ou indisponibilidade de material circulante foi a redução da oferta, através da reformulação, redução ou supressão de horários, colocando menos comboios em diversas linhas e serviços.

Esta situação encontrou tradução no aumento do número de reclamações recebidas na AMT com queixas dos utentes sobre atrasos e supressões frequentes de comboios.

Paralelamente, foi recebido na AMT um abaixo assinado, subscrito por 521 passageiros dos serviços Alfa Pendular e Intercidades, *“Contra a supressão de comboios na Linha do Norte, alteração de horários e aumento do tempo de viagens”*, o que veio reforçar a necessidade de intervenção da AMT, através da realização de uma ação de fiscalização, tendo em conta o desagrado com a prestação do serviço público de transporte de passageiros a cargo da CP.

Assim, entendeu a AMT que a situação em causa consubstanciava uma legítima perturbação do setor, justificando-se, deste modo, uma ação de fiscalização às condições de prestação do serviço da CP, ao abrigo do n.º 1 do artigo 35.º dos seus estatutos.

2.3. Objetivo da ação de fiscalização

A ação de fiscalização desencadeada pela AMT à empresa CP teve, pois, por finalidade, apurar a situação da prestação do serviço de transporte de passageiros no decurso dos 1º e 2º semestre de 2018, em especial no que respeita ao (i) não cumprimento dos horários e (ii) à supressão de serviços sem aviso prévio e (iii) não cumprimento dos deveres de informação aos passageiros, previstos no Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março.

Dada a extensão da rede da CP, foi decidido pela AMT que tal ação de fiscalização se deveria circunscrever aos serviços das linhas mais reclamadas, a saber, linha do Norte, linha de Cascais, linha de Sintra, linha do Oeste e linha do Algarve.

Procurou-se, assim, obter informação objetiva e fiável sobre o funcionamento da empresa e provas ou indícios de eventuais incumprimentos das obrigações de prestação do serviço de transporte público de passageiros a cargo da CP e dos deveres de informação, o que foi feito nomeadamente através de (i) pedidos de esclarecimento por escrito à empresa, (ii) levantamento exaustivo de informação sobre as reclamações dos utentes sobre as serviços



prestados nas linhas em causa e sobre os motivos selecionados (atrasos e supressão de circulações e falta de informação aos utentes) e análise das respostas dadas pela CP às mesmas; (iii) realização de reunião com a CP para recolha de informação e obtenção de esclarecimentos adicionais sobre as diversas situações reportadas e (iv) recolha de diversa documentação e informação relativa ao cumprimento dos padrões de qualidade pela CP, na prestação do serviço público de transporte de passageiros a seu cargo.

3. Caracterização da empresa CP

A CP é uma entidade pública empresarial detida a 100% pelo Estado, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com capacidade jurídica que abrange todos os direitos e obrigações necessários ou convenientes à prossecução do seu objeto.

No âmbito da reformulação da base das Contas Nacionais Portuguesas, de acordo com os princípios estabelecidos pelo novo Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais 2010 (SEC 2010), a CP passou a constar da lista das entidades que integram o sector institucional das Administrações Públicas, como Empresa Pública Reclassificada (EPR), integrando assim o perímetro de consolidação do Orçamento de Estado a partir de 2015.

A CP está sediada na Calçada do Duque, n.º 20, 1249 – 109 Lisboa, encontra-se matriculada na CRC de Lisboa sob o número único de pessoa coletiva e matrícula 500 498 601 e tem o capital estatutário de € 1.995.317.000.¹

Atualmente, a CP organiza-se em torno das seguintes áreas de negócio, (i) Comboios Urbanos de Lisboa, Porto e Coimbra; (ii) Comboios Alfa Pendular, Intercidades e Internacional; e (iii) Comboios Regionais e Inter-regionais.

O organograma da empresa é o que consta abaixo²

¹ Informação constante dos estatutos da CP, publicados em Anexo ao Decreto-Lei nº 137-A/2009, de 12 de junho, e do portal da justiça em <https://publicacoes.mj.pt/pesquisa.aspx>. mas não coincidente com a que consta do site da CP (€ 3.905.000.000) e do papel timbrado da empresa (€3.873.000.000). Acresce que o Despacho n.º 5680/2017, de 14 de junho, D.R. (II série) de 29 de junho, veio determinar o aumento do capital estatutário da CP – Comboios de Portugal, E. P. E. em 12.400.000,00 euros, a subscrever e realizar em numerário pelo Estado até dia 23 de junho de 2017, o que, aparentemente, não foi ainda concretizado.

² Informação retirada do site da empresa em www.cp.pt/institucional/pt/empresa/modelo-governo

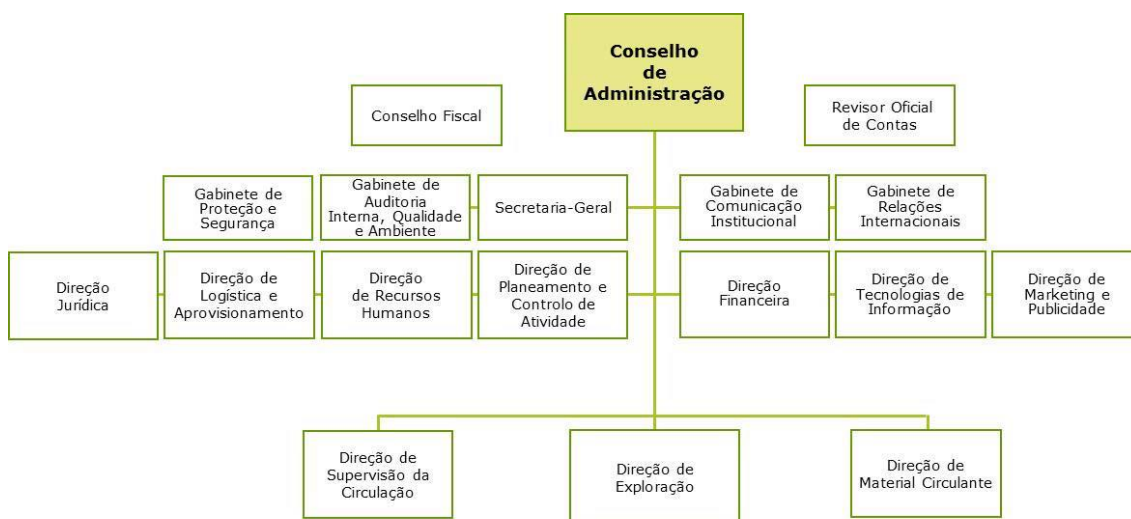


Fig.1 – Organograma da CP

A CP é a empresa-mãe de um grupo de empresas subsidiárias e associadas, que desenvolvem atividades complementares do transporte de passageiros, nomeadamente o fabrico, reabilitação, grande reparação e manutenção de equipamentos, veículos ferroviários, engenharia de reabilitação, reparação e manutenção de veículos de transporte; estudo de instalações oficiais para manutenção (EMEF, S.A. e SIMEF, A.C.E.), a formação e desenvolvimento técnico profissional, elaboração de estudos e projetos e prestação de serviços de psicologia aplicada e da avaliação médica e psicológica na área dos transportes e comunicações (Fernave, S.A.), a implantação e gestão de um sistema de bilhética comum das empresas que integram os agrupamentos complementares de empresas, na área metropolitana do Porto (TIP, A.C.E.)³ e na área metropolitana de Lisboa (OTLIS, A.C.E.)⁴.

O objeto social da CP é o que consta do artigo 2º dos seus estatutos, que a seguir se transcreve:⁵

³ CP, STCP e Metro do Porto

⁴ CP, Metro de Lisboa, Transtejo/Soflusa, Barraqueiro, TST – Transportes Sul do Tejo e Rodoviária de Lisboa

⁵ Os estatutos da CP foram aprovados pelo Decreto-Lei n.º 137-A/2009, de 12 de junho, republicados pelo Decreto-Lei n.º 59/2012, de 14 de março e com a recente alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.



“1 — A CP, E. P. E., tem por objeto principal a prestação de serviços de transporte ferroviário de passageiros em linhas férreas, troços de linha e ramais que integram ou venham a integrar a rede ferroviária nacional.

2 — Integra igualmente o objeto principal da CP, E. P. E., a prestação de serviços de transporte ferroviário internacional de passageiros, em conformidade com o disposto na lei, tratados, convenções e acordos em vigor.

3 — A CP, E. P. E., pode ainda, acessoriamente, exercer as seguintes atividades:

a) A exploração de transportes terrestres destinados a complementar o transporte ferroviário;

b) A exploração de terminais de mercadorias e de instalações oficiais e de construção, manutenção ou reparação de material circulante, bem como de parques e linhas de estacionamento deste material;

c) A exploração de outros bens compreendidos no estabelecimento industrial ou comercial que lhe esteja afeto ou integre o seu património privado;

d) A exploração de atividades comerciais e operacionais em estações de passageiros, cuja gestão lhe esteja atribuída;

e) A locação ou outras formas de cedência de utilização ou de prestação de serviços relacionados com a utilização do material circulante;

f) Outras atividades complementares ou subsidiárias do seu objeto principal, bem como de outros ramos de atividade comercial ou industrial dele acessórios que não prejudiquem a sua prossecução.”

De acordo com a informação disponibilizada pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT⁶) a CP é titular das seguintes licenças de acesso à atividade de transporte ferroviário de passageiros e mercadorias:

- - Licença n.º PT 01 2015 0001 – Passageiros internacional;
- - Licença n.º PT 01 2015 0002 – Passageiros nacional;
- - Licença n.º PT 01 2015 0003 – Passageiros regional;
- - Licença n.º PT 01 2015 0004 – Passageiros suburbano.

Em conformidade com os dados do Relatório e Contas 2017, nesse ano foram transportados pela CP cerca de 122 milhões de passageiros, correspondendo a um aumento de 6,3% relativamente a 2016, representando, em termos absolutos, um acréscimo de aproximadamente 7,2

⁶ Como é sabido, o IMT é a entidade responsável pela emissão das licenças para atividade de transporte de passageiros e mercadorias



milhões de passageiros transportados. Ainda segundo a CP, em 2018 este número foi largamente ultrapassado, tendo sido transportados 126,4 milhões de passageiros.

4. O Enquadramento Legal da atividade da CP

4.1. Antecedentes

De acordo com a informação prestada pela empresa, no Relatório e Contas de 2014, *“Em 24 de março de 2011 a CP celebrou com o Estado o contrato que convencionaram denominar de Regime Transitório de Financiamento do Serviço Público, tendo por objeto a definição das condições de prestação do serviço público, com prazo de vigência entre o dia 24 de março de 2011 e o dia 31 de dezembro de 2019. No entanto, tendo em consideração o Plano Estratégico dos Transportes para o período de 2011 a 2015, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 945/2011, de 10 de novembro, o referido contrato revelou-se inadequado, sendo a revisão necessária de tal forma profunda, que se afigurou preferível celebrar novo contrato. Nesse contexto, a CP e o Estado acordaram em revogar o contrato que haviam assinado, aguardando a CP decisão quanto à formalização de novo contrato de serviço público.”* o contrato de serviço público celebrado com o Estado Português foi revogado por mútuo acordo.

Isto significa que, em 2018, e ainda atualmente, em meados de 2019, a CP não detém contrato de serviço público, estando a operar ao abrigo de uma concessão legal, a coberto do Decreto-Lei n.º 137-A/2009, de 12 de junho

4.2. A situação atual

A CP rege-se pelo disposto no Decreto-Lei n.º 137-A/2009, de 12 de junho⁷ que também aprovou os seus estatutos, bem como disposto no Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, que estabelece o regime jurídico aplicável ao setor público empresarial.

O Decreto-Lei n.º 137-A/2009 sofreu uma alteração no final do ano de 2018, através do Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro, o qual veio (i) adaptar aquele diploma ao regime

⁷ O Decreto-Lei n.º 137-A/2009 foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 59/2012, de 14 de março e mais recentemente pelo Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro.



constante da Lei n.º 52/2015, de 9 de junho (que aprovou Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, doravante RJSPTP), (ii) alterar o regime jurídico aplicável ao contrato de transporte ferroviário de passageiros, constante do Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março, bem como (iii) alterar o regime de gestão e utilização da infraestrutura ferroviária nacional, constante do Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2370 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016⁸.

O RJSPTP é aplicável a todos os modos de transporte, incluindo, o modo ferroviário, e complementou as normas constantes do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro⁹, determinando que todos os serviços de transporte públicos de passageiros devem ser conformados em contratos de serviço público que estabeleçam critérios objetivos de qualidade e regularidade, previsão de obrigações de serviço público e cálculo objetivo das respetivas compensações financeiras, tendo em conta o apuramento transparente de custos e receitas associadas ao serviço público.

Nos termos do RJSPTP, o Estado é a autoridade de transportes competente quanto a serviços de transporte ferroviário de passageiros, estipulando-se que a CP é um operador interno que presta serviços de interesse económico geral, necessários para assegurar a mobilidade quotidiana das populações¹⁰.

O regime jurídico aplicável à CP, constante do já referido Decreto-Lei n.º 137-A/2009, ainda não tinha sido totalmente conformado com o previsto no RJSPTP e no regime de contratualização do serviço de transporte ferroviário de passageiros resultante do Regulamento (UE) n.º 2016/2338, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016¹¹, nomeadamente estabelecendo que a CP opera no âmbito de um contrato de serviço público e regulando o seu conteúdo, o que foi feito agora, através do Decreto-lei nº 124-A/2018, de 31 de dezembro.

⁸ No que respeita à abertura do mercado nacional de transporte ferroviário de passageiros e à governação da infraestrutura ferroviária.

⁹ Entrou em vigor em 2009

¹⁰ Na rede ferroviária nacional existe outro operador que presta serviços de transporte ferroviário de passageiros, na área de e Lisboa, a empresa Fertagus.

¹¹ Que alterou o Regulamento (CE) n.º 1370/2007, no âmbito do denominado 4.º Pacote Ferroviário, onde se encontra também incluída a Diretiva (UE) 2016/2370 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016.



Através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 131/2018, de 10 de outubro, foi aprovado o Plano de Aquisição de Material Circulante para a CP e autorizada a respetiva repartição de encargos. A este propósito refira-se que no âmbito do Programa Ferrovia 2020, está a ser eletrificado um conjunto de linhas regionais, nomeadamente linhas do Minho, Douro, Beira Baixa, Oeste e Algarve, sendo, pois, necessário proceder à aquisição de material circulante para assegurar o serviço nas linhas eletrificadas.¹²

Em 20 de dezembro de 2018, o Governo aprovou a celebração do contrato de serviço público de transporte ferroviário de passageiros a efetivar com a CP e através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 188-A/2018 de 31 de dezembro foi delegada nos Ministros das Finanças, e do Planeamento e das Infraestruturas, a competência para aprovar a minuta do contrato de serviço público a celebrar com a CP e autorizada a realização da despesa relativa à respetiva indemnização compensatória.

Em 21 de dezembro de 2018, no âmbito do processo de adjudicação em curso, foi remetida à AMT a minuta de contrato de serviço público para os serviços de interesse económico geral prestados pela CP, fixando as respetivas obrigações de serviço público, para os efeitos de emissão de parecer prévio vinculativo, nos termos do artigo 34.º dos estatutos da AMT.

O Projeto de Contrato de Serviço Público foi objeto de análise pela AMT, tendo sido solicitados diversos esclarecimentos sobre o mesmo.

4.3. Legislação Comunitária

A nível comunitário, assistiu-se a um processo legislativo, que começou em 2001, composto por diretivas e regulamentos que constituíram os designados pacotes ferroviários, processo legislativo esse que visou a liberalização do transporte ferroviário de passageiros:

- (i) O **1.º Pacote Ferroviário de 2001** veio impor a separação da gestão da infraestrutura dos operadores, para além de estabelecer critérios técnicos de segurança, de qualidade e licenciamento de empresas e profissionais;

¹² Através do Anúncio de Procedimento n.º 48/2019, de 4 de janeiro, publicado na II Série do Diário da República, foi lançado o respetivo procedimento concursal de aquisição de material circulante.



Este Pacote foi alterado em 2010, tendo sido estabelecidas normas quanto ao financiamento e gestão de infraestrutura, o acesso a instalações ferroviárias e decretando a independência e competência dos órgãos reguladores;

- (ii) O **2.º Pacote Ferroviário de 2004** veio harmonizar os requisitos de segurança, a interoperabilidade do sistema convencional, e estabelecer os requisitos comuns para a alta velocidade, tendo também procedido à liberalização do transporte ferroviário de mercadorias;
- (iii) O **3.º Pacote Ferroviário de 2007** liberalizou o transporte internacional ferroviário de passageiros, definiu e regulou os direitos dos passageiros ferroviários e criou requisitos comuns de certificação dos maquinistas;

Em 2012, é reformulado o primeiro pacote ferroviário com a publicação da Diretiva 2012/34/EU, de 21 de novembro, com o objetivo de ser um estímulo à concorrência, prevendo uma maior transparência em termos de condições de acesso ao mercado, uma clara separação das contas e a independência e o reforço das entidades reguladoras nacionais.

- (iv) Finalmente o **4.º Pacote Ferroviário, de-2016**, que determinou a liberalização total e integral do transporte ferroviário de passageiros a nível da União Europeia a partir do início de 2019, com requisitos adicionais no que respeita à ferrovia.

Este 4.º pacote Ferroviário, através do Regulamento n.º 2016/2338, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro (que alterou o Regulamento n.º 1370/2007) e da Diretiva (UE) 2016/2370 veio estabelecer um espaço ferroviário europeu único, impondo:

- A celebração de contratos de serviço público, que estabeleçam obrigações de serviço público a cumprir pelos operadores, podendo ser estabelecidos direitos exclusivos numa linha, troço ou região;
- O acesso livre a linha, troço ou região, em concorrência com outros operadores pelos canais horários disponíveis na infraestrutura e desde que não seja colocada em causa o equilíbrio económico-financeiro de um contrato de serviço público já existente.



Nos termos da legislação europeia aplicável, o contrato de serviço público deve estabelecer requisitos de desempenho mensuráveis, transparentes e verificáveis. Os requisitos de desempenho devem incluir, em especial, a pontualidade dos serviços, a frequência das operações ferroviárias, a qualidade do material circulante e a capacidade de transporte de passageiros.

Cumpra-se notar que o Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro veio ainda proceder à alteração ao Decreto-Lei n.º 58/2008, de 26 de março, na sua redação atual, com vista a reforçar e desenvolver os direitos dos passageiros, que devem ser garantidos por qualquer operador num mercado livre e concorrencial.

5. Os factos

5.1. As reclamações: dados globais da AMT

A CP tem apresentado, desde sempre, um elevado número de reclamações, por diversos motivos, notando-se no 2º semestre de 2018 um significativo aumento em relação a períodos anteriores.

As reclamações aqui consideradas dizem respeito, tanto a reclamações inscritas no livro de reclamações, como a reclamações enviadas pelos utentes diretamente à AMT, não estando contempladas as reclamações e interações efetuadas pelos utentes diretamente junto da CP, por diversos meios, nomeadamente através das linhas de atendimento telefónico, do site CP, de canais de venda, por email, nas redes sociais, etc.

Conforme consta dos respetivos relatórios estatísticos publicados pela AMT, o número total de reclamações da CP inscritas no livro de reclamações desta entidade e recebidas diretamente pela AMT foi, em 2016, de 655 e 2345, respetivamente no 1º e 2º semestre, em 2017, de 1642 e 2214, respetivamente no 1º e 2º semestre, e em 2018 de 1850 e 2971, respetivamente no 1º e 2º semestre, conforme evolução evidenciada no gráfico 1 infra.

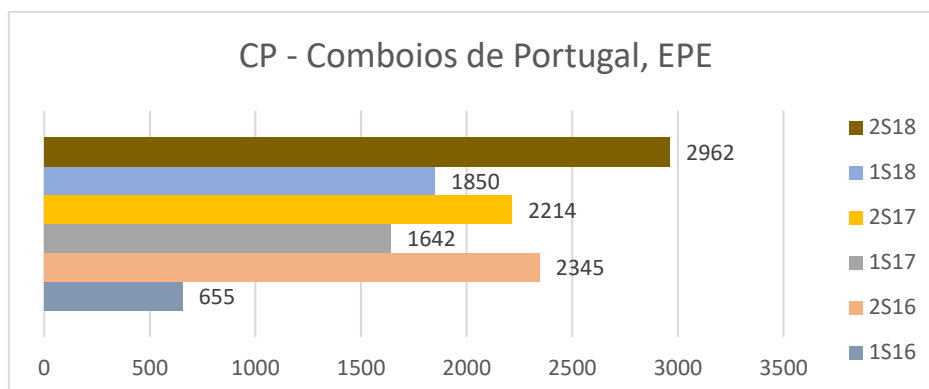


Gráfico 1 - Evolução do número de reclamações da CP nos anos de 2016 a 2018

Ainda que o aumento de reclamações possa ser explicado pelo elevado número de passageiros transportados pela CP (126,4 Milhões em 2018), bem como pelo facto de existir uma extensa rede de serviços e de balcões de atendimento com a inerente facilidade de acesso ao livro de reclamações, ressalta, desde logo, do gráfico supra ter havido um acréscimo significativo do número de reclamações no último semestre de 2018, que se analisará mais detalhadamente.

Assim, da análise às reclamações registadas pela AMT, concluiu-se que os 12 motivos mais reclamados são os constantes da Tabela 1 infra, onde se comparam, também, os 2 últimos anos.

os 12 Motivos + reclamados do 2º Semestre de 2018												
	Pedido de reembolso	Incumprimento do horário do transporte	Cancelamento do serviço	Títulos de transporte	Crítica a conduta de inspetor/instrutor/examinador/fiscal/outros	Problemas técnicos com veículos	Atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade	Excesso de lotação de veículos	Problemas com bilheteiras e máquinas de venda de títulos	Crítica à atuação da empresa	Falta/erro na informação afixada (ex: horários, preços)	Greves
2º Sem. 2018	365	352	317	316	222	180	139	123	106	99	92	70
1º Sem 2018	288	304	104	166	178	47	37	22	63	110	48	96
2º Sem 2017	297	260	66	132	231	48	203	16	97	353	62	1
1º Sem 2017	198	231	31	205	150	39	128	23	82	132	42	0

Tabela 1 – Os Motivos mais reclamados nos 1ºs e 2ºs semestres de 2017 e 2018



Os motivos mais reclamados pelos passageiros têm-se mantido constantes ao longo dos últimos trimestres, incidindo fundamentalmente nos incumprimentos de horários, cancelamento de serviços, incluindo a ausência de informação aos passageiros sobre tais atrasos e supressões e ainda, pedidos de reembolso dos valores pagos em viagens não realizadas ou realizadas sem cumprimento dos horários e condições previstos.

Nestes casos em particular, constata-se existir um acréscimo no número de reclamações, o que pode indiciar uma degradação do serviço, sem esquecer, todavia, que também ocorreu o aumento do número de passageiros transportados pela CP nos últimos semestres, sendo a evolução, de acordo com os números oficiais daquela empresa de:

- 1º semestre de 2017 – 60,2 Milhões de passageiros
- 2º Semestre de 2017 – 61,8 Milhões de passageiros
- 1º Semestre de 2018 – 62,1 Milhões de passageiros
- 2º semestre de 2018 – 64,3 Milhões de passageiros

Surgem, também, como motivos mais reclamados a atuação pouco colaborante e pouco cordata de funcionários da empresa, nomeadamente nos serviços de atendimento ao público e ainda de revisores, mas que apresenta, no 1º semestre de 2018, um decréscimo significativo em relação ao semestre anterior.

Na tipologia “Títulos de Transporte” encontramos diversos motivos relacionados com os bilhetes adquiridos, nomeadamente situações de títulos não válidos ou não validados que dão origem à aplicação de coimas e pedidos de troca de títulos não satisfeitos pela CP.

No que respeita às reclamações designadas por “Crítica à Atuação da Empresa” são aqui consideradas as situações em que não é possível identificar um motivo reclamado, mas sim diversas situações genéricas que geram descontentamento. Exemplificando, o utente queixa-se que “o serviço da CP é mau”, sem mencionar qualquer facto em que baseia essa afirmação.



5.2. As reclamações: os dados do Relatório Reclamações da CP

Os números atrás referidos não traduzem a realidade das reclamações da CP, pois não contemplam as dirigidas diretamente pelos utentes a esta empresa, através de outros meios que não o livro de reclamações.

Com efeito, a CP tem ao dispor do utente diversos canais de contacto para que este possa efetuar as suas reclamações, pedir informações ou fazer sugestões, tais como canais escritos, disponibilizando nos seus serviços de atendimento ao público, para além do livro de reclamações, formulários específicos designados “Formulários de Sugestões e Reclamações”, disponibilizando linhas telefónicas diretas para apoio ou informação ou ainda através da internet, no site da empresa.

A CP publica semestral e anualmente Relatórios de Reclamações - que contêm uma análise detalhada sobre as reclamações dos seus utentes, análise essa que é feita por tipologia de reclamação e também por tipo de serviço - e Relatórios da Qualidade do Serviço CP e Satisfação do Cliente- que contêm a análise do desempenho da qualidade do serviço prestado pela empresa no que toca a diversos parâmetros (v.g. pontualidade, cancelamento do serviço, higiene e limpeza, tratamento de reclamações, entre outros).

A informação constante dos mencionados relatórios agrega todas as reclamações recebidas pela CP e registadas no seu sistema de gestão de reclamações, designado por SGRS. De acordo com a informação desses Relatórios, a CP recebeu:

- Em 2016, 20 595 reclamações (+ 9% face a 2015);
- Em 2017, 24 365 reclamações (+ 19% face a 2016);
- Em 2018, 30 216 reclamações (+ 24% face a 2017).

Segundo informação da CP, constante dos seus relatórios de reclamações, em 2017 e 2018, o livro de reclamações representou apenas 14% do total das reclamações recebidas pelos diversos canais da CP.

No que respeita à análise das reclamações por tipologia, no Relatório Reclamações da CP relativo ao ano de 2018 surge a tipologia “circulação”, com 11 600 reclamações, que representam 39%



do total de reclamações.¹³

A tipologia circulação está subdividida, segundo a CP, nas seguintes subtipologias: (i) Pontualidade- Material Circulante;(ii) Pontualidade – Infraestrutura, (iii) Pontualidade – Acidente, (iv) Tempo de Paragem nas Estações, (v) Regularidade e (vi) outros.

As 3 primeiras subtipologias criadas pela CP, têm em vista explicar a origem do atraso do transporte, ou devido à própria infraestrutura (da responsabilidade da IP) devido a acidente (causa de força maior) ou ao material circulante (da responsabilidade da CP).

Segundo a explicação dada pela CP nesse mesmo Relatório, este número *“esteve relacionado com as situações de greve (7 157 reclamações, representando 61% do total da tipologia) (...) ao longo do ano de 2018, entre greves realizadas e desconvocadas, registam-se 13 momentos em que foram anunciadas greves (...)”*.

Em segundo lugar, aparece a tipologia “Sistema de vendas” com 8 931 reclamações, representando 30% do total do total de reclamações no ano.

No Sistema de Venda incluem-se, segundo a CP, todas as reclamações relativas a vendas ou validação de títulos ou passes, qualquer que seja o sistema em que seja feito (bilheteiras, gates/validadores, multibanco, a bordo, *contact center*, etc).

Em terceiro lugar surge a tipologia “Regulamentação”, com 3 860 reclamações, representando cerca de 13% do total das reclamações anuais e que, segundo a CP, registou um decréscimo de -3% face a 2017.

Note-se que nesta tipologia estão incluídas as situações de revalidações e erros de processamento em MVA’s¹⁴, que determinam reembolsos (e que representam a maior fatia de reclamações desta tipologia, com 44%), questões relativas a preços e recibos e questões relativas a condições comerciais.

¹³ Esta tipologia, no ano de 2017 (no conjunto dos 2 semestres), aparece em segundo lugar, com um total de 6 940 reclamações.

¹⁴ Máquinas de Venda Automática

5.3. As reclamações recebidas na AMT em 2018: dados específicos por linha

Importa, no entanto, no âmbito da presente ação de fiscalização, proceder a uma análise mais específica tendo por base as linhas da CP onde se verificaram, em 2018, maiores constrangimentos para os passageiros, a saber, linha do Norte, linha de Cascais, linha de Sintra, linha do Oeste e linha do Algarve.

Como é sabido, do teor das reclamações nem sempre resulta a identificação da linha e serviço reclamados pelo utente, pelo que, nessas situações, torna-se difícil aferir e alocar a reclamação a uma linha ou viagem em concreto. Neste sentido, a análise desenvolvida pela AMT restringe-se às reclamações efetuadas no livro de reclamações, tendo sido feita a seleção de reclamações relativas a cada linha ou serviço com base na identificação feita pela CP relativamente aos números das folhas de cada um dos livros de reclamações disponibilizados nos estabelecimentos de atendimento ao público existentes ao longo de cada uma dessas linhas.

Como é compreensível, este critério é falível, dado que o utente da linha do Norte, por exemplo, pode fazer a sua reclamação na estação de Almada ou noutra local próximo da sua residência e não num local de atendimento localizado ao longo da linha objeto de reclamação. Ora, quando uma reclamação não identifica qual a linha ou serviço que está a ser reclamado, a mesma é considerada, por defeito, como respeitante à linha a que pertence o local de atendimento que possui aquele livro de reclamações

Com estas limitações, as reclamações que foi possível identificar para cada uma das linhas acima indicadas, nos últimos dois anos (janeiro de 2017 a dezembro de 2018) foram as que estão evidenciadas nos Gráfico 2 a 6, infra.

Quanto à linha do Norte

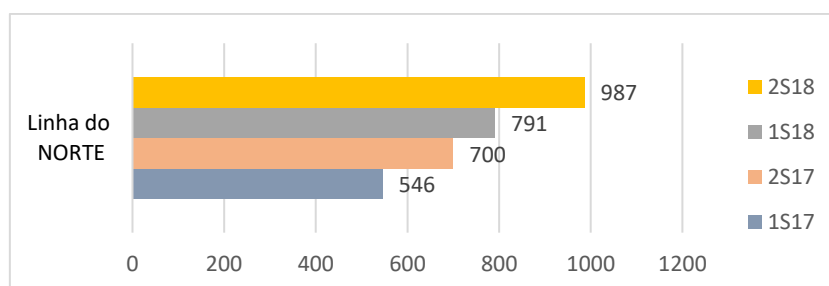


Gráfico 2 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Norte

Quanto à linha de Cascais

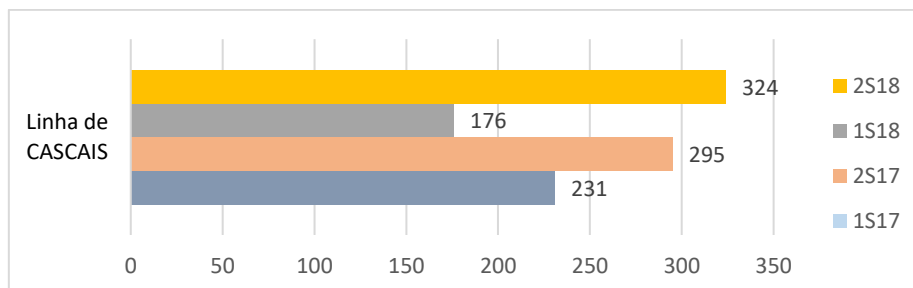


Gráfico 3 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha de Cascais

Quanto à linha de Sintra

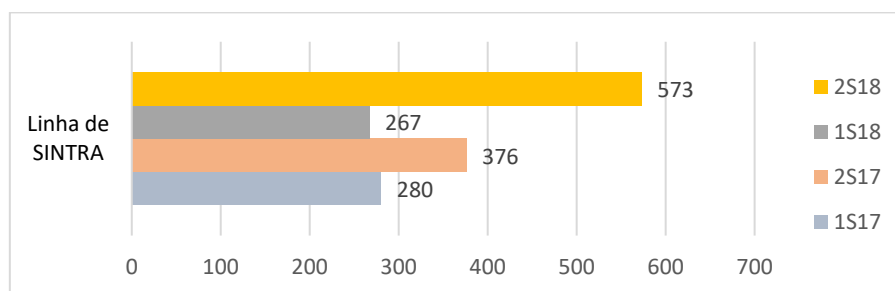


Gráfico 4 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha de Sintra

Quanto à linha do Oeste

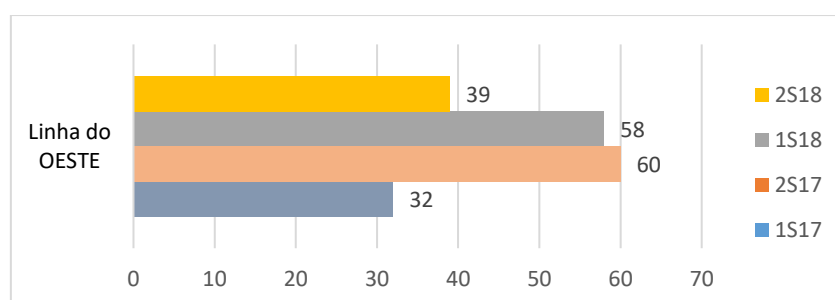


Gráfico 5 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Oeste

Quanto à linha do Algarve

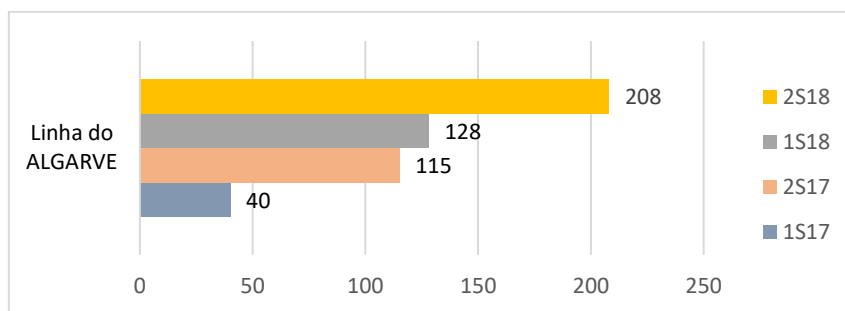


Gráfico 6 – Total de Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Algarve

Como é patente nos gráficos supra, em todas as linhas, com exceção da linha do Oeste, o número de reclamações registou um relevante acréscimo, acréscimo esse que, no caso das linhas de Sintra e de Cascais, é muito significativo.

Nas linhas acima identificadas, foi também efetuada uma análise às reclamações com base no motivo descrito na reclamação designadamente o que se refere aos: (i) incumprimentos de horários; (ii) à supressão de serviços sem aviso prévio; (iii) Pedido de reembolso/indenização e, (iv) condições de transporte e questões técnicas.

Em cada uma destas tipologias, estão incluídas as seguintes situações:

- Cancelamento de serviços sem aviso prévio (35A) - incumprimentos contratuais por não realização do serviço de transporte programado;
- Incumprimento de horário (35I) - incumprimentos contratuais no que respeita a atrasos na prestação do serviço programado;
- Pedido de Reembolso / Indemnização (45B) – pedidos dos utentes de reembolsos dos valores pagos pela compra de títulos, decorrentes, na sua grande maioria, do incumprimento de horários ou não realização do serviço programado.
- Condições de transporte e questões técnicas (10B) - incumprimentos contratuais no que respeita ao modo de prestação do serviço (transporte efetuado em comboios sem classe conforto, quando o passageiro pagou bilhete correspondente a esta categoria). Este motivo



aparece apenas considerado no ano de 2018 dado o crescente número de reclamações existentes desta tipologia, inexistindo dados autónomos dos anos anteriores.

Tendo também por base temporal os anos de 2017 e 2018 (de janeiro de 2017 a dezembro de 2018) as reclamações das mencionadas tipologias que foi possível identificar por cada uma das linhas foram as que se encontram listadas nos Anexo 2 a 6.

Para melhor perceção do tipo de reclamações dos utentes das diversas linhas, juntam-se, a título exemplificativo, algumas reclamações das tipologias indicadas, sobre o serviço da CP em cada uma das linhas em análise, recebidas ao longo do ano de 2018. (Anexos 7 a 11)

Da leitura destas reclamações podemos aferir que, segundo os reclamantes, as frequentes supressões e atrasos dos comboios, nas diversas linhas, não são acompanhadas de qualquer informação, verificando-se até um desconhecimento, por parte dos trabalhadores da CP, sobre os motivos de tais atrasos, qual o tempo de espera, ou se será disponibilizado transporte alternativo.

No caso específico das linhas do Oeste e Algarve, as avarias das automotoras são o motivo mais frequente para justificar o atraso ou o cancelamento da viagem, mas tal justificação ocorre sempre à posteriori, com os inerentes incómodos dos utentes que só são confrontados com essa situação, já no cais.

No caso da linha do Algarve, são também frequentes as reclamações sobre os percursos efetuados pelos transportes rodoviários alternativos, disponibilizados pela CP, os quais não correspondem aos da ferrovia, o que tem como consequência os utentes ficarem a meio do caminho, tendo de chamar um táxi para chegar ao seu destino, com os custos inerentes.

Quanto às reclamações da linha do Norte, referem-se sobretudo a atrasos decorrentes das obras na via, da responsabilidade da IP, às alterações de horários ocorridas no início de agosto, bem como pedidos de reembolso por motivo de realização da viagem do Porto para Braga em comboio de qualidade inferior, tendo o utente pago um bilhete para o AP.

A evolução dessas reclamações, por semestre, relativamente a cada umas das linhas, está evidenciada nos Gráficos 7 a 11 infra.

Quanto à linha do Norte

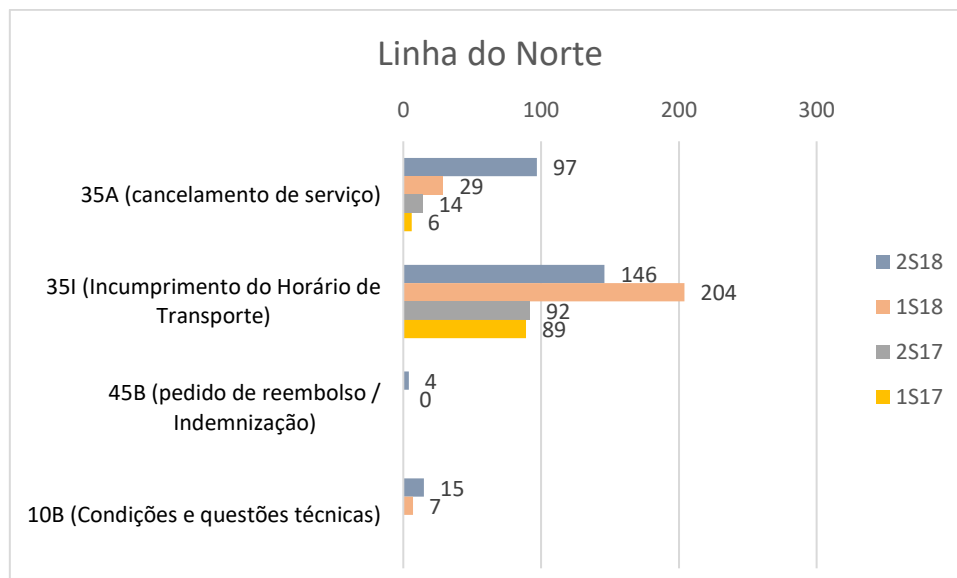


Gráfico 7 –Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Norte, por motivo

Quanto à linha de Cascais

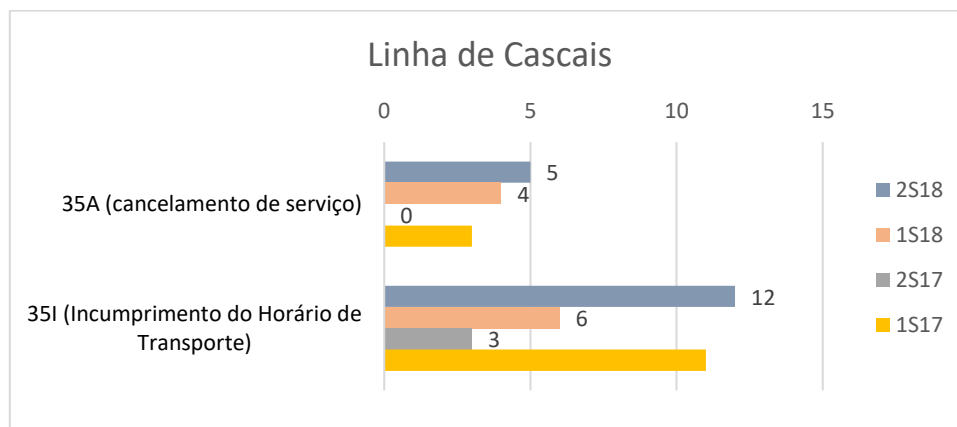


Gráfico 8 –Reclamações de 2017 e 2018 na linha de Cascais, por motivo

Quanto à linha de Sintra

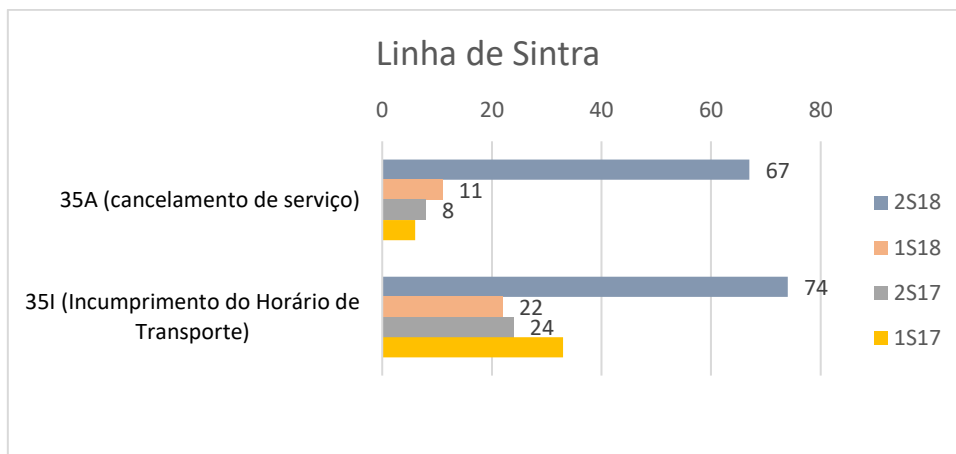


Gráfico 9–Reclamações de 2017 e 2018 na linha de Sintra, por motivo

Quanto à linha do Oeste

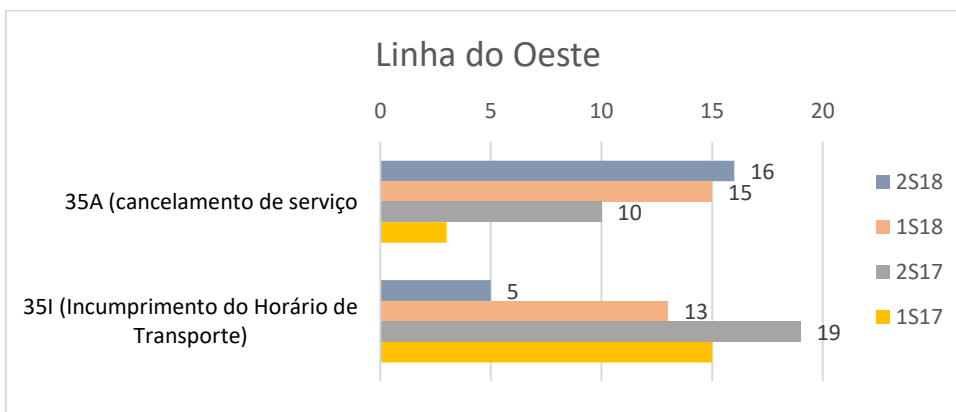


Gráfico 10 –Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Oeste, por motivo

Quanto à linha do Algarve

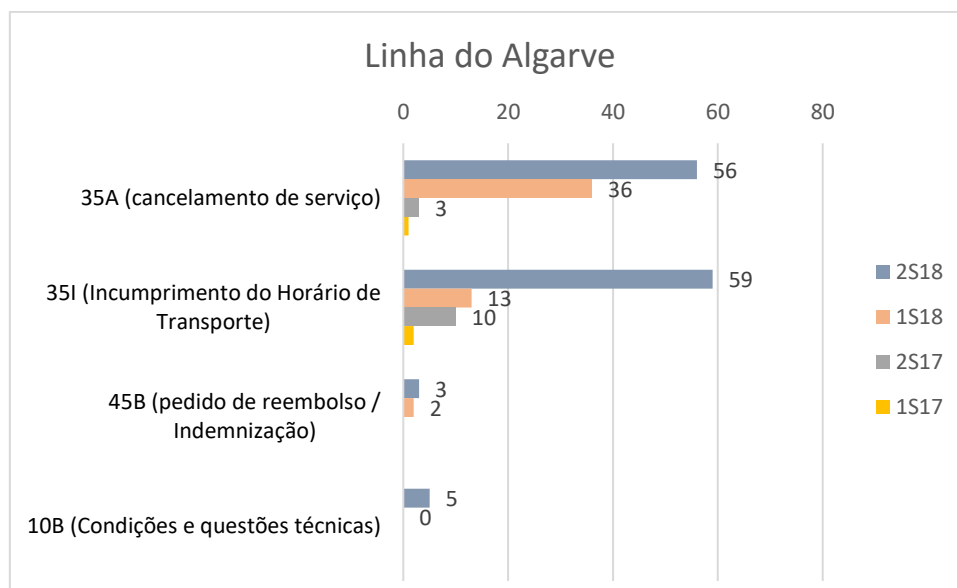


Gráfico 11 –Reclamações de 2017 e 2018 na linha do Algarve, por motivo

Não é demais realçar que estes números não traduzem a realidade e pecam por defeito, dada a dificuldade de, em consequência do insuficiente preenchimento do livro de reclamações, designadamente pela falta de indicação pelo reclamante, alocar, com o mínimo de rigor, a reclamação a uma linha/serviço específico. Apesar disso, para uma melhor compreensão da situação e do impacto que estas situações causaram no dia a dia dos utentes, considerou-se importante, não só conhecer tais números como ainda, e principalmente, conhecer o teor das reclamações e as respostas (quando existam), dadas pela CP a essas reclamações.

6. As informações prestadas pela CP

6.1. Na reunião de 24 de julho de 2018

De acordo com as informações prestadas pela CP, através do seu Presidente do Conselho de Administração e do Diretor Geral de Produção, em reunião realizada nas instalações da AMT, em 24 de julho de 2018, os problemas com que a CP se debate estão relacionados com (i) a idade média do material circulante, consequência da falta de investimento dos últimos anos no



setor, (ii) a falta de recursos humanos, em especial na EMEF¹⁵, (iii) os impactos da qualidade da infraestrutura gerida pela Infraestruturas de Portugal (IP) na circulação, (iv) as obras permanentes realizadas na infraestrutura e (v) a inexistência de um alinhamento mais consistente da CP com os investimentos da IP.

No que respeita à idade média do material circulante, foi dito que os últimos investimentos foram realizados há 20 anos, sendo a idade média do material circulante em Portugal de 50 anos quando a dos congéneres europeus é de cerca de metade, ou menos, como é o caso da Bélgica onde a idade média do material é de 22 anos. Como foi acentuado pela CP, uma idade média tão elevada implica, naturalmente, grandes custos de conservação e manutenção.

Para a aquisição de novo material circulante será necessário abrir um concurso internacional, dados os montantes envolvidos, sendo que um processo deste tipo pode demorar, em média, cerca de 3 anos e meio.

A manutenção do material circulante é feita pela EMEF, entidade que, segundo a CP, por falta de recursos humanos, não tem capacidade de resposta às inúmeras solicitações requeridas pela CP, face à antiguidade da frota. Referiu ainda a CP que se torna necessário reforçar, com urgência, o quadro de pessoal com, pelo menos, mais 90 trabalhadores especialistas, nomeadamente torneiros, mecânicos, serralheiros, eletricitas e eletromecânicos.

Por outro lado, o recrutamento dos trabalhadores carece de autorização do governo e tem de ser feito de entre candidatos com o 12º ano, sendo feita formação *on job*, que demora cerca de 9 meses.¹⁶

Adiantou ainda a CP que nestas áreas existem também trabalhadores com carreiras contributivas longas, com 60 ou mais anos, que querem, naturalmente, sair. Desde o início do ano de 2018 a EMEF perdeu já 58 pessoas.

¹⁵ A EMEF é uma empresa detida a 100% pela CP e que se dedica ao fabrico, reabilitação, grande reparação e manutenção de equipamentos e material circulante, incluindo reparação e revisão de motores

¹⁶ Em setembro de 2018 foi anunciado pelo Ministro do Planeamento e das Infraestruturas que havia sido autorizada a contratação de mais 102 recursos humanos para a EMEF, isto para além de mais 40 outros recursos que já tinham saído da empresa e que estavam em situação de precariedade, e que regressaram ou irão regressar.



Segundo a CP, a falta de recursos humanos também se verifica em outras áreas, pois é necessário recrutar pessoal da produção, maquinistas e revisores. À data da reunião, julho de 2018, a CP tem um custo anual com horas extraordinárias de 15 milhões de euros, situação que esgota as pessoas, aumentando o cansaço e a fadiga.

Relativamente aos problemas relacionados com a infraestrutura gerida pela IP, foi mencionado pela CP, a título exemplificativo, o caso do troço Espinho-Gaia-Ovar, na linha do Norte, em que devido a obras, a CP teve de incorporar mais 6 a 10 minutos na viagem Porto-Lisboa, onde o Alfa Pendular, que pode atingir a velocidade de 220km/hora, só consegue circular em determinados troços, à velocidade de 20km/hora.

Foi ainda referido pela CP que a empresa suporta cerca de 6 milhões de euros por mês a título de taxa de utilização da infraestrutura, o que equivale a 72 milhões de euros por ano, valor que considera demasiado elevado e que não tem correspondência na qualidade do serviço prestado pela IP.

Em matéria de custos foi também salientado que só o preço da energia sofreu recentemente um aumento de 23%, o que implicará para a CP um aumento dos custos de 36 milhões para 43 milhões de euros por ano.

E que, em contrapartida, a atualização tarifária dos títulos de transporte da CP em 2018, sobretudo no caso dos serviços urbanos, foi mais restritiva do que para os demais modos de transporte público de passageiros, pois o despacho do Secretário de Estado das Infraestruturas estabeleceu o teto máximo de aumento em 1,4%, em vez de 1,5%.

6.1.1. Linha do Norte

No que respeita à linha do Norte, a CP salientou que é a IP que gere a capacidade da infraestrutura e que existem alguns problemas estruturantes nos modelos da oferta face às necessidades comerciais dos operadores.

Na conceção dos horários, a CP, para além do tempo necessário em termos de velocidades permitidas na via e conseguidas pelo veículo, tem de considerar um tempo adicional imposto pela “*taxa de pontualidade*” que é associada aos pontos imutáveis da infraestrutura, e que



obriga a adicionar 30 segundos em cada ponto, assim como nas paragens em que é feito um arredondamento para o meio minuto seguinte.

Além disso há um tempo suplementar associado às obras da infraestrutura, que também afeta a marcha horária do comboio.

Segundo a CP, neste quadro atual, em que, em resultado da degradação da infraestrutura a IP intensificou as obras e intervenções na mesma, a pontualidade é má, uma vez que a marcha do comboio não consegue acomodar as restrições de velocidade impostas pela IP, decorrentes das intervenções realizadas, nem as resultantes do envelhecimento da infraestrutura.

Por isso a CP referiu que, a partir de 5 de agosto 2018, será obrigada a alterar o modelo de horário em vigor.

Explicando em que consistia tal alteração, foi dito pela CP que no modelo de horário em vigor, os comboios Alfa Pendular partem de Lisboa, Santa Apolónia, ao minuto zero e os Intercidades ao minuto 30. Tais comboios, devido às diferentes velocidades praticadas e ao diferente número de paragens, quando se aproximam do Porto vão com uma diferença de apenas 5 ou 7 minutos. E quando entram no último troço, de Aveiro a Campanhã, há uma coexistência de vários serviços, regionais, urbanos, de longo curso e de mercadorias. Em todas as linhas da CP só existe um outro troço com tráfego mais intenso que é o troço entre Cacém e Benfica.

Mais foi dito que, devido às obras na infraestrutura nesse troço da linha do Norte, foi necessário adicionar tempo à marcha do comboio, para repor a tal “*taxa de pontualidade*” imposta pela IP, no caso 7 minutos (inicialmente a IP tinha proposto 10 ou 12 minutos). E, não tendo as intervenções decorrido como planeado, a IP apenas finalizou o troço até à Pampilhosa, indo de seguida iniciar a substituição das travessas e depois a intervenção nos taludes, pelo que era previsível que só no fim de 2018 iria ser realizada a intervenção no troço entre Ovar e Gaia.

Ao acrescentar estes 7 minutos à marcha do comboio, segundo a CP, a capacidade de circulação fica reduzida, pois os comboios não cabem nos troços de tráfego mais intensos. A solução encontrada pela CP foi retirar a “família Granja”, redundante em relação à “família Ovar” que circulava com 5 minutos de diferença no sentido ascendente e 10 minutos no sentido



descendente. Os comboios da Granja transportam cerca 520 passageiros por dia, representando apenas cerca de 0,1% da procura dos urbanos do Porto.

Este acréscimo de 7 minutos no serviço de longo curso, (no urbano são só 3 minutos), não permite que a reversão seja feita em Porto - São Bento, sob pena de haver uma diminuição muito substancial da produtividade, mas sim em Porto - Campanhã. Segundo a CP tal não representará um incómodo relevante para os utentes pois é disponibilizado um comboio de Campanhã para São Bento a cada 5 minutos. Aliás, todos os comboios têm uma ligação em 5 minutos para os comboios que vêm de Braga, Guimarães e Caíde (são 7 comboios por sentido).

Relativamente aos Alfa Pendular e Intercidades, foi referido pela CP que o número de comboios se manteve, mas que a empresa teve de tomar algumas opções comerciais de modo a melhorar a gestão da frota Alfa Pendular, uma vez que, atualmente, só tem 9 unidades disponíveis.

Assim, por opção comercial, foi suprimido o Alfa Pendular das 6 horas da manhã, com partida de Lisboa que só tinha cerca de 30% de ocupação média. Em termos de procura e eficiência a CP entende ser esta uma boa solução pois a procura era baixa, em especial de Lisboa até Coimbra, e só no troço entre Coimbra e Porto é que a ocupação aumentava para cerca de 40% ou 50% da capacidade disponível.

Este comboio foi substituído por um Alfa Pendular que parte de Lisboa às 9 horas.

Foi também referido pela CP que com estas alterações anunciadas para agosto de 2018, a empresa pretendeu melhorar a gestão da frota Alfa Pendula, e utilizar canais reservados que não eram utilizados, já que passava a haver um comboio no horário das 9 horas da manhã, antes não preenchido. O comboio Intercidades que saía as 7 horas e 30 minutos de Lisboa para o Porto passou a sair às 6 horas e trinta minutos, e como é um Intercidades, faz mais paragens, e, portanto, serve mais pessoas

6.1.2. Linha de Cascais

Relativamente à linha de Cascais foi salientado pela CP que a infraestrutura é muito antiga, datando do tempo da concessão do jogo ao Casino Estoril, assim como o respetivo material



circulante, o que origina problemas com os motores de tração. A CP, para operar nesta linha, precisa de ter disponíveis 26 unidades.

O modelo de exploração assenta na existência de um comboio longo entre Cascais e Cais do Sodré, o que significa que as circulações são feitas com duas composições.

Na linha de Cascais foi reconhecido pela CP que se verificou, efetivamente, uma redução de circulações, mas foi também dito que a empresa pretendia, antes do período escolar, até 9 de setembro, repor a circulação de 5 comboios por hora. Nos meses de férias escolares, a CP decidiu manter o mesmo modelo de exploração, mas reduzir a frequência de 1 circulação por hora nas horas de ponta. Após 9 de setembro será reposta a frequência de 5 comboios por hora.

Segundo a CP, sempre que haja indisponibilidade de material, em vez de 2 composições, a circulação será feita com apenas uma composição, como vem acontecendo esporadicamente.

6.1.3. Linha de Sintra

De acordo com o informado pela CP, a linha de Sintra transporta anualmente mais de 60 milhões de pessoas. O investimento realizado na infraestrutura, entre Cacém e Entrecampos, possibilitou a reabilitação da via.

Em 2015 a CP alterou o conceito de horário, alteração essa que motivou o esgotamento da capacidade da infraestrutura, tendo sido possível realizar 12 comboios por sentido e por hora, o que se traduz na circulação de comboios de 5 em 5 minutos entre Cacém e Benfica.

Para além dos comboios de Alcântara que evoluem para Castanheira do Ribatejo e dos comboios de Santa Apolónia que evoluem para Azambuja, nas horas de ponta (7h - 10h e 16,30h - 20h), circulam 8 comboios com origem em Sintra e 4 que têm origem em Mira Sintra-Meleças. Esses comboios juntam-se no Cacém e os 12 seguem até Benfica. Depois, desses 12 comboios, 6 vão para o Rossio e 6 vão para Lisboa, Estação do Oriente. Dos 6 que chegam à Estação do Oriente, 2 vão para Alverca (isto nas horas de ponta).



Estes comboios não estão cadenciados, existindo espaços de 10 minutos entre eles e espaços de 20 minutos, o que, segundo a CP, causa entropias quando se juntam no troço entre Cacém e Benfica.

A “família Meleças-Rossio” circula com unidade simples, todas as outras circulações desta linha são feitas com unidades múltiplas (duas unidades).

Sempre que se verificam imobilizações excessivas, a CP usa as composições *double deck*, idênticas às que são utilizadas habitualmente entre Santa Apolónia e Azambuja, mas entende que os resultados não são satisfatórios, porque os passageiros têm dificuldade em entrar e sair dos comboios.

A CP considera que, para gerir de forma eficiente, tem de melhor ajustar a oferta à procura, efetuando diversas alterações. Assim, os 4 comboios que saem de Mira Sintra-Meleças para Rossio, fora das horas de ponta, são no entender da CP, excessivos, por isso a CP pretende espaçá-los de 30 minutos, mas passa a usar unidades múltiplas, o que significa que não reduz o número de lugares, apenas há uma redução de frequência, nas horas de ponta. Quando os comboios partem do Cacém já há 10 circulações e, por isso, comboios a circular de 6 em 6 minutos.

Ainda de acordo com o informado pela CP, os comboios de Sintra para o Rossio e de Benfica para Lisboa-Oriente manter-se-ão sem alteração. No entanto, de Mira Sintra-Meleças para o Rossio existirão menos 2 circulações, mas sendo tal compensado, como já mencionado, com o reforço de composições, o que resulta na mesma oferta de lugares.

Esta solução, segundo a CP, permite ganhar fiabilidade no modelo de oferta e ganhar outra consistência em termos de horário e melhorar a produtividade dos recursos alocados ao modelo de circulação, quer materiais quer humanos, pois possibilita a redução das unidades em rotação e o número de trabalhadores afetos a este serviço.

6.1.4. Linha do Oeste

Conforme referido pela CP, na linha do Oeste existem muitas zonas não eletrificadas, o que não permite a utilização coerente da infraestrutura, quer em modo elétrico quer em modo diesel, já



que a empresa não tem material que tenha a dupla característica, isto é que faça circulação em modo diesel e em modo elétrico. Tal significa, portanto, que se torna necessário utilizar duas séries, o que aumenta exponencialmente o custo de exploração, pois são precisas 2 frotas, 2 tripulações, para além da eficiência energética que também é prejudicada.

Isto afeta a prestação do serviço e causa constrangimentos, segundo a CP, já que reduz o conforto e a atratividade para o cliente.

De acordo com a informação prestada pela CP, a linha do Oeste está quase toda por eletrificar entre Cacém e Figueira da Foz, o que obriga à exploração total em material diesel. E embora esta linha sirva cerca de 16 concelhos, com cerca de 10 % da população ativa portuguesa, o traçado da infraestrutura, a orografia do terreno, com várias pendentes e a via única, são fatores que se traduzem numa perda de competitividade e atratividade do modo ferroviário face ao modo rodoviário individual e coletivo. Daí a existência de múltiplas ligações rodoviárias entre Torres Vedras e Lisboa, e entre Caldas da Rainha e Lisboa e Coimbra. Conclui a CP que não é assim possível realizar tempos de trajeto que justifiquem o uso da ferrovia, tendo-se optado por um *“modelo de mobilidade de proximidade”*.

Com a eletrificação, a CP considera que será possível aumentar a velocidade e melhorar a frenagem e, conseqüentemente, realizar o trajeto entre Torres Vedras e Lisboa -Entrecampos em 50 minutos, sendo então viável apostar-se num modelo de comboios rápidos.

Segundo a CP, atualmente, nesta linha, não se atinge a velocidade máxima possível, pois o diesel é um diesel mecânico, em que a passagem da velocidade da 1ª para a 2ª é feita aos 70 km, e o comboio nunca consegue passar para a 2ª velocidade, até pelo próprio perfil da via.

A CP referiu também apostou em melhorar o comboio rápido entre Caldas da Rainha e Coimbra, o qual, todavia, não é usado, atualmente, por mais de 40 pessoas, isto é, cerca de 20% da sua capacidade. Este comboio gasta 2 litros por km, o que a CP considera excessivo, já que um litro de gasóleo corresponde a cerca de 10,2 kilowatts /hora, e o Alfa Pendular gasta, em média, cerca de 12 ou 13 kilowatts /hora.



Na linha do Oeste existe ainda a circulação entre Caldas da Rainha e Meleças onde se faz a correspondência com a oferta urbana, a circulação entre Torres Vedras e Caldas da Rainha e entre Caldas da Rainha e Leiria.

Para assegurar este horário de 30 comboios nos dias úteis, foi dito pela CP que são precisas 5 unidades em rotação, mais 1 reserva de exploração e mais 1 para manutenção, e mais 2 para o Alentejo - sendo a reserva de exploração comum para o Oeste e o Alentejo- e no Algarve são precisas mais 8 ou 9 unidades, pois a série é a mesma e é constituída por 19 unidades. Trata-se de uma série muito antiga, marca ALLAN, que necessita de fazer grandes reparações aos 400 mil km, quando o normal, mesmo nas séries antigas, é as reparações serem feitas aos 650 /700 mil km. O material novo, por sua vez, faz manutenção aos 3 ou 4 milhões de km.

No que respeita a estas automotoras, a CP realçou que existem dois níveis de problemas, por um lado, o facto de as existências serem menores do que as necessidades e por outro, a incapacidade de se recuperar o material avariado, dada a inexistência de peças de substituição uma vez que já não estão disponíveis nas cadeias de produção e de comercialização. Segundo a CP, a produção de peças de forma não comercial teria um custo excessivo além de não ser possível encontrar *know how* ou mão-de-obra qualificada, para fazer as reparações.

Foi ainda referido pela CP que a maioria das automotoras que circula na linha do Oeste tem 50 anos, mas na linha de Leste, entre Entroncamento e Badajoz, circulam automotoras ainda mais antigas, com 64 anos.

Das 19 automotoras existentes desta série ALLAN, estão sempre 4 paradas para manutenção, sendo que a CP necessita de 8 para a linha do Algarve e 7 para a linha do Oeste. No entanto, em caso imprevisto (acidentes, avarias) ocorrem imobilizações prolongadas, não existindo peças para fazer as reparações necessárias.

Para manter o serviço na linha do Oeste, segundo informou a CP, a empresa colocou em circulação comboios alugados à RENFE. Das 4 automotoras ALLAN's que a CP tinha ao serviço, 2 foram alocadas à linha do Leste, entre o Entroncamento e Badajoz, por indicação da tutela.

Foi ainda referido pela CP que e em julho o acionista pediu para alterar a frequência dos comboios da linha do Leste, entre Entroncamento e Badajoz, para frequência diária, ao invés de



um comboio à 6ª feira e outro ao domingo), o que obrigou a afetar 2 unidades àquela ligação, as quais transportam, em média, 15 passageiros. Estas locomotivas ALLAN, dada a sua elevada idade, fazem manutenção aos 200 mil km, estando atualmente 2 ALLAN, em Contumil, imobilizadas, a aguardar a reparação pela EMEF.

De qualquer modo, segundo a CP quando não existe material circulante disponível na linha do Oeste, os comboios são substituídos por autocarros, de acordo com as necessidades identificadas.

Mais informou que quando terminar a época alta na zona do Douro, para onde foram transferidos meios, por causa da afluência que ocorre no verão, tais meios regressarão novamente para a linha do Oeste, sendo então possível repor os horários a partir de 4 novembro.

6.1.5. Linha do Algarve

Quanto à linha do Algarve foi explicado pela CP que a oferta existente está estruturada em função das ligações de longo curso. A eletrificação da linha do Algarve é considerada pela CP como fundamental para garantir as ligações, nomeadamente a ligação do Intercidades, ao barlavento e ao sotavento algarvios.

A CP chamou ainda a atenção para o facto de a IP ter já anunciado que a eletrificação das 2 pontas da linha do Algarve, Tunes - Lagos e Faro - Vila Real de Santo António ocorrerá no 2º semestre de 2021, o que implicará a disponibilização de material circulante adequado, tal como, aliás, a empresa já previu no seu plano de investimentos.

Foi ainda referido pela CP que lhe era prestado pela IP um serviço de formação e de formação de comboios nas estações técnicas, nomeadamente em Vila Real de Santo António, serviço esse que compreendia o serviço de operador de manobras, o desligar os cabos, efetuar ligações mecânicas, elétricas, e pneumáticas, etc.

No entanto, com o fim da prestação desse serviço por parte da IP, A CP teve de adaptar a circulação, pelo que, em Vila Real de Santo António, a partir de 5 de agosto, os comboios deixarão



de poder circular em múltiplos, dado que inexistem recursos que no local possam fazer as necessárias ligações.

6.2. Em resposta ao solicitado nos ofícios da AMT

A AMT, para além dos esclarecimentos prestados pela CP na reunião de 24 de julho de 2018, solicitou o envio de informação e documentação adicional, o que foi cumprido por aquela empresa.

Na sua resposta, a CP veio anexar a documentação solicitada, tendo genericamente justificado as alterações horárias verificadas nas linhas do Norte e Algarve com a necessidade de otimizar a utilização do material circulante, face ao *“atual cenário de incapacidade da EMEF em executar as tarefas de manutenção periódicas associadas a algumas séries de material, conjuntamente com o envelhecimento do mesmo...”*.

A informação prestada e a documentação junta em relação a cada um dos pontos, é a seguinte:

- (i) Documentação donde conste a informação sobre as razões subjacentes às alterações de horários anunciadas na linha do Norte, bem como o respetivo plano comunicacional aos utentes;**

Foi junto um documento da Direção de Exploração e Produção, de junho de 2018, intitulado *“Supressão dos Comboios da “família Granja” dos Serviços Urbanos do Porto - Obras de Modernização da linha do Norte, de responsabilidade IP com entrada em vigor a 5 de agosto de 2018”*.

Nesse documento, após a explicação sobre o enquadramento em que tal alteração é, necessariamente, coincidente com as explicações dadas pela CP na reunião e constantes do ponto 6.1. supra, é apresentada a alteração do modelo produtivo bem como a avaliação operacional dessa alteração, sendo referido existirem ganhos operacionais e a redução da utilização dos meios materiais e humanos nomeadamente:

- Redução de 1 linha de rotação do parque UTE2240;
- Redução dos percursos planeados do parque UTE2240 em cerca de 4392 km/mês;



- Redução de 2 PT/dia útil das escalas de Maquinistas e ORV dos Depósitos de Tracção e de Revisão de Porto-SB.

O impacto financeiro da alteração proposta permite, segundo análise da CP, uma redução estimada dos custos operacionais em cerca de 210.995,49 € por ano.

Foi também junto um email de 3 de agosto, com o título “Avisos CP – Informações e alterações de tráfego”, contendo em anexo avisos com informação sobre os novos horários dos diversos serviços, Alfa Pendular e Intercidades, Regional, Inter-Regional e Comboios Urbanos de Coimbra, Comboios Urbanos de Lisboa e do Porto e ainda do Internacional Celta-Porto-Vigo.

(ii) Ata do CA contendo a decisão sobre a alteração de horários dos comboios Alfa Pendular e Intercidades na linha do Norte;

Foram juntos dois extratos de Ata do CA, de 14 e 28 de junho de 2018, sobre “Alteração do Modelo de oferta dos Intercidades dos Eixos Lisboa-Covilhã e Lisboa-Évora (DMS 662943)” e “Horário de Verão 2018 - Longo Curso e Regional – 1ª fase (DMS 664104)”, respetivamente

(iii) Informação sobre a situação atual no que respeita a supressões e atrasos de comboios nas linhas do Oeste, Algarve, Norte, Sintra e Cascais e sobre quais os motivos determinantes das mesmas, bem como sobre as medidas a desenvolver pela CP para minimizar tais perturbações e proteger os direitos e interesses dos consumidores e utentes;

Foi junta informação sobre a evolução da regularidade dos serviços prestado pela CP nas linhas em causa, desde 2015, constatando-se uma degradação progressiva do serviço em todas as linhas, conforme evidenciado na tabela que constitui o Anexo 12.

Se atendermos apenas aos dados de 2018 (1º semestre), verificamos que na **linha do Norte**, nos Alfa Pendular Lisboa -Porto o índice declarado de regularidade foi de 98,79%, tendo sido suprimidas 18 circulações das 1491 programadas.



Quanto ao Intercidades Lisboa -Porto, o índice declarado de regularidade foi de 98,64%, tendo sido suprimidas 23 circulações das 1693 programadas.

Na **linha de Cascais** o índice declarado de regularidade foi de 98,15%, no 1º semestre de 2018, tendo sido suprimidas 679 circulações das 36 615 programadas.

Na **linha de Sintra**, também no 1º semestre de 2018, o índice declarado de regularidade foi de 97,42%, no 1º semestre de 2018, tendo sido suprimidas 1 378 circulações das 53 372 programadas.

Na **linha do Oeste**, o índice declarado de regularidade mais baixo verificou-se no serviço regional, no 1º semestre de 2018, com 80,48%, tendo sido suprimidas 913 circulações das 4 678 programadas.

Também no 1º semestre de 2018, no serviço inter-regional, o índice de regularidade declarado foi de 97,03%, tendo sido suprimidas 36 circulações das 1 211 programadas.

Quanto à **linha do Algarve**, o índice declarado de regularidade, no 1º semestre de 2018, foi de 93,95%, tendo sido suprimidas 564 circulações das 9 315 programadas.

(iv) Informação sobre eventuais constrangimentos/supressões de serviços que estejam a ser preconizados para outras linhas.

Quanto a este ponto, a CP informou que *“os constrangimentos existentes atualmente encontram-se na linha do Algarve, devido ao excesso de imobilizações de material circulante”*.

(v) Deliberações tomadas pelo CA da CP nos últimos 3 anos, relativas à matéria da manutenção e operação do material circulante, incluindo a aprovação de Planos de Manutenção ou de Renovação, caso existam;

Foram juntas diversas atas dos anos de 2015, 2016, 2017 e 2018, relativas a autorização de despesas de reparação e manutenção de motores e material circulante, fornecimento de peças, aluguer de automotoras, manutenção integral e reabilitação de composições, aquisição de equipamentos de comunicação móveis, de fornecimento de cartões 4G para disponibilização de internet wifi a bordo dos Alfa Pendular e Intercidades, etc



(vi) Atas do CA contendo a aprovação das medidas a tomar em caso de supressão de circulações, designadamente por avarias no material circulante, relativas às circulações nas linhas em apreço;

Foram juntas atas do CA com propostas de afetação de material circulante às linhas e serviços onde foi assinalada falta de capacidade instalada, bem como propostas de alteração e ajustes de horários, visando minimizar os impactos negativos para os utentes decorrentes das avarias do material circulante. As alterações e ajustes de horários, de acordo com a deliberação do CA, foram submetidos previamente à tutela setorial *“com vista à obtenção da respetiva anuência e orientações fundamentais sobre a matéria.”*

(vii) Planos de contingência em vigor;

Foram juntos os seguintes documentos:

- Alteração do Modelo Produtivo da linha do Oeste;
- Alteração do Modelo Produtivo no eixo Urbano Sintra - Azambuja; e
- Alteração do Modelo Produtivo na linha de Cascais

(viii) e (ix) Informação sobre a evolução do número de passageiros e das receitas relativas aos passageiros transportados pela CP nos últimos 3 anos;

Quanto a este ponto, foi pela CP prestada a informação constante da Tabela 2, abaixo:

Procura CP	Unidades	2015	2016	2017	Var.16/15	Var. 17/16	
Passageiros Transportados	10 ³ PT i	112 024	114 841	122 028	3%	6%	
Receita tarifária	10 ³ Euros	220 558	230 322	249 890	4%	8%	

Tabela2 – Evolução dos passageiros e receitas nos últimos 3 anos

Os dados de 2018 ainda não estavam disponíveis à data do envio desta informação, razão pela qual não estão contemplados nesta tabela.

(x) Supressão de circulações e causas da supressão das mesmas (evolução relativa aos últimos 3 anos);

Foi junta uma tabela contendo a informação solicitada, e que constitui o Anexo 13 ao presente relatório).

Os números das supressões de circulações são, naturalmente, coincidentes com os constantes da tabela enviada pela CP em resposta ao pedido (iii) supra, mas agora a informação está completada com a percentagem de contribuição de cada motivo para a supressão do comboio.

E vemos assim, por exemplo, que os motivos com mais peso na supressão de circulações no 1º semestre de 2018, na **linha do Norte**, foram as greves, responsáveis por 94% das supressões das circulações dos Alfa Pendular Lisboa - Porto e 100% nos Intercidades Lisboa -Porto.

Na **linha de Cascais** este motivo também aparece em 1º lugar, sendo responsável por 80% das supressões, seguido do material circulante (avarias/anomalias, excesso de material imobilizado) com 11,2%.

Já na **linha de Sintra** as greves tiveram um peso de 60% e o material circulante de 24%.

Na **linha do Oeste**, no inter-regional as greves foram responsáveis por 61%, aparecendo o material circulante em 2º lugar, com 24%. No regional as greves motivaram apenas 11% das supressões, já que o grande motivo para as mesmas foram as avarias de material circulante, com um valor de 87,8%.

Na **linha do Algarve**, o motivo principal foi também as avarias de material circulante, responsável por 59% das supressões, enquanto que a greve, em segundo lugar, foi responsável por 38%.

(xi) Informação sobre as taxas de imobilização do material circulante (evolução relativa aos últimos 3 anos).

Quanto à evolução das taxas de imobilização, por tipo de material e por motivo, a informação prestada consta das Tabelas 3 e 4 infra.

Taxa de imobilização por tipo de material	Unidades	2015	2016	2017
Taxa de imobilização total	%	16,5	17,8	19,4
Automotoras	%	9,0	10,7	11,6
Locomotoras	%	4,1	3,0	2,7
Carruagens	%	3,4	4,1	5,1
Outros	%	0,0	0,0	0,0
Taxa de imobilização por motivo	Unidades	2015	2016	2017
Taxa de imobilização total	%	16,5	17,8	19,4
Manutenção	%	4,5	5,3	6,8
Reparação	%	1,5	2,6	3,1
Avaria	%	7,7	7,1	6,5
Acidente	%	1,8	0,9	1,4
A aguardar manutenção/reparação	%	2,0	2,3	3,2
Outros	%	0,9	1,8	1,6

Tabela 3 - Evolução das taxas de imobilização por tipo de material e por motivo entre 2015 e 2017

Taxa de imobilização por tipo de material	Variação 2016 / 2015	Variação 2017 / 2016
Taxa de imobilização total	8%	9%
Automotoras	19%	8%
Locomotoras	-28%	-9%
Carruagens	21%	25%
Outros		
Taxa de imobilização por motivo	Variação 2016 / 2015	Variação 2017 / 2016
Taxa de imobilização total	8%	9%
Manutenção	17%	28%
Reparação	76%	18%
Avaria	-8%	-8%
Acidente	-50%	56%
A aguardar manutenção/reparação	17%	37%
Outros	93%	-13%

Tabela 4 – Variação das taxas de imobilização entre 2015 e 2017

7. Os dados da IP

Como é sabido, a IP publica mensalmente os indicadores de Produção e Desempenho da Ferrovia, contendo informação sobre o desempenho dos comboios de passageiros e de



mercadorias, com análises específicas por operador, por tipo de circulação e por família, discriminando, ainda, os índices de pontualidade e atrasos médios verificados, com a repartição de responsabilidade dos atrasos à chegada: operador, terceiros e IP.

Se verificarmos os dados da responsabilidade da IP, ao longo dos diversos meses de 2018, constatamos que esta entidade assume a responsabilidade por 20% a 36% dos atrasos verificados na circulação, identificando como principais causas a realização de trabalhos na sinalização ou na via, por motivo de manutenção, reparação de deficiências ou trabalhos de modernização, avarias em mesas de comando, etc.

Em cada um dos meses, a IP procede à análise da performance de cada um dos operadores, destacando os aspetos relevantes e fazendo as recomendações consideradas adequadas.

São de destacar, genericamente, as seguintes conclusões:

- Análise e conclusão do estudo que está a ser desenvolvido conjuntamente com os operadores ferroviários para a reformulação dos horários que tenham em consideração uma maior adequação às reais condições da infraestrutura durante toda a fase de grandes intervenções previstas no Ferrovias 2020;
- Análise juntamente com a Manutenção e Empreendimentos Ferroviários, das causas que levaram à conclusão tardia dos trabalhos e os procedimentos necessários à redução da quantidade de limitações de velocidade e do seu impacto na circulação de comboios;
- Análise das causas que maiores penalizações originaram à circulação de comboios e análise da capacidade de implementação de medidas corretivas relativamente a: limitações de velocidade, avarias elétricas em AMV, deficiência de via e avaria de sinal.



8. O quadro legal existente

8.1. O regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros (RJSPTP)

Em 8 de Agosto de 2015 entrou em vigor o novo Regime Jurídico do Serviço Público do Transporte de Passageiros (RJSPTP) aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, o qual veio definir *“o regime aplicável ao planeamento, organização, operação, atribuição, fiscalização, investimento, financiamento, divulgação e desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros, por modo rodoviário, fluvial, ferroviário e outros sistemas guiados, incluindo o regime das obrigações de serviço público e respetiva compensação”* (artigo 1º do RJSPTP) e definir um novo modelo de exploração de serviço público de transporte de passageiros, mediante a via progressiva do recurso ao procedimento concursal.

Paralelamente, o RJSPTP veio atribuir expressamente à AMT a competência fiscalizatória e sancionatória para os casos de violação das normas decorrentes desse regime.

Como já antes referido, não se encontra ainda em vigor o contrato de serviço público entre a CP e o Estado para enquadrar serviços de transporte público ferroviário de passageiros prestados pela CP e estabelecer disposições específicas sobre os serviços relativamente aos quais se justifica a imposição de obrigações de serviço público e ainda, a atribuição das respetivas compensações, em cumprimento do estabelecido nos artigos 23º e 24º do RJSPTP, bem como no artigo 6.º do Decreto-Lei nº 13-A/29009, de 12 de junho e nos artigos 3º e 4º do Regulamento (CE) 1370/2007.

Nos termos da legislação mencionada, o contrato de serviço público deve estabelecer, entre outras disposições, a identificação dos serviços de interesse económico geral prestados e quais os que estão sujeitos a obrigações de serviço público, compensações e exclusividade, a especificação clara, objetiva e transparente das obrigações de serviço público, bem como a respetiva compensação e direitos exclusivos, tendo em conta objetivos de sustentabilidade económica, ambiental, social e territorial, e o critério de cálculo das compensações das obrigações de serviço público.



A análise realizada pela AMT sobre o projeto de Contrato de Serviço Público contrato bem como as dúvidas e esclarecimentos solicitados teve em especial atenção o cumprimento destes requisitos, de modo a que seja possível, no futuro, aferir claramente se a CP está ou não a cumprir com as suas obrigações de serviço público.

A verdade é que, na atual situação, sem a existência de um contrato que claramente defina as obrigações que sobre a CP impendem, não pode falar-se em incumprimento, estando, consequentemente, a AMT inibida de exercer, neste âmbito, os seus poderes sancionatórios.

Com efeito, se atentarmos no regime sancionatório previsto no RJSPTP, nomeadamente no seu artigo 46º, nº 1 b), verificamos que o mesmo qualifica como contraordenação *“O incumprimento das obrigações de serviço público, tal como definidas no contrato ou nos termos do artigo 23.º;”*¹⁷

As situações recorrentes de atrasos e supressão de serviços no transporte ferroviário de passageiros prestado pela CP, verificados durante todo o ano de 2018 e constatadas através das centenas de reclamações dos utentes, assumidas pela própria CP e também reconhecidas pela gestora da infraestrutura- a IP - independentemente das sua causa ou motivo que as determinaram, não podem, pois, ser objeto de um procedimento contraordenacional ao abrigo do RJSPTP, por inexistir base contratual e legal para o efeito.

Torna-se, pois, desnecessário discutir se tais situações são da responsabilidade da CP, da IP, por motivos de força maior ou imputáveis a terceiros, nomeadamente ao acionista Estado, por falta de investimento no setor, com a inerente degradação do material circulante e falta de recursos humanos especializados, nomeadamente na área de manutenção.

Aliás, resulta claro dos pontos 5, 6 e 7 supra que as responsabilidades são repartidas, facto que é especialmente patente nos relatórios mensais produzidos pela IP, com os Indicadores de Produção e Desempenho da Ferrovia.

¹⁷ **Artigo 23.º Obrigações de serviço público**

1 - As autoridades de transportes competentes podem impor obrigações de serviço público ao operador de serviço público, as quais devem ser formuladas de forma expressa e detalhada, por referência a elementos específicos, objetivos e quantificáveis.

2 - As obrigações de serviço público são estabelecidas através de contrato a celebrar com o operador de serviço público, de portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e dos transportes ou de ato do órgão executivo da autoridade de transportes competente.

8.2. O regime jurídico do contrato ferroviário de passageiros e bagagens

No que toca aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários, há que atender, desde logo ao disposto no Regulamento ¹⁸(CE) Nº 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de outubro de 2007, o qual estabelece regras relativamente às seguintes matérias:

- a) *As informações a facultar pelas empresas ferroviárias, a celebração de contratos de transporte, a emissão de bilhetes e a aplicação de um sistema informatizado de informação e de reserva para os transportes ferroviários;*
- b) *A responsabilidade das empresas ferroviárias e respectivas obrigações em matéria de seguro para com os passageiros e respectiva bagagem;*
- c) *As obrigações das empresas ferroviárias para com os passageiros em caso de atrasos;*
- d) *A protecção e a assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que viajam de comboio;*
- e) *A definição e controlo de normas de qualidade do serviço, a gestão de riscos para a segurança pessoal dos passageiros e o tratamento das queixas; e*
- f) *Regras gerais de execução.*

Quanto a supressões e atrasos, é relevante o artigo 7º, o qual contempla a obrigação do operador ferroviário informar previamente “*pelos meios adequados*”, a decisão de suprimir serviços. Não é, todavia, imposta uma antecedência mínima para essa informação.

Também o artigo 8º dispõe sobre informações, estabelecendo quais as que os operadores devem facultar ao passageiro, antes da viagem, “*quando este o peça*” e durante as viagens. Neste último caso, as informações a facultar são: (i) Serviços a bordo; (ii) Estação seguinte; (iii) Atrasos; (iv) Principais correspondências; e (v) Questões relativas à segurança.

Apesar do Regulamento ter aplicação direta na ordem jurídica nacional, o legislador português entendeu por bem consagrar, em diploma legal, - o Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março, os direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, diploma que foi alterado pelo Decreto-Lei nº 35/2015, de 6 de março, de modo a densificar esses direitos e obrigações e “*conformar as regras nacionais que regulam o contrato de transporte ferroviário de passageiros com as disposições do Regulamento (...)*”.

¹⁸ Como é sabido, os regulamentos comunitários têm aplicação direta nos ordenamentos jurídicos dos Estados-membros



Assim, não é de estranhar que também o Decreto-Lei n.º 58/2008¹⁹ contenham disposições diversas que visam a proteção dos passageiros, impondo ao operador a obrigação de informação em caso de supressão temporária de serviços (artigo 4º, nº 1 d) bem como a obrigação de fazer seguir o passageiro por outro comboio, sem acréscimo de preço, quando viável, (artigo 15º) e a obrigação de reembolso em determinadas condições, em caso de atrasos (artigo 16º), fixando, ainda, os valores de indemnização a que o passageiro tem direito, verificadas determinadas condições, por atrasos superiores a 60 minutos ou supressão de serviços (artigo 16º-A e 28º).

Como já referido, este diploma sofreu uma modificação através do Decreto-Lei nº 124-A/2018, de 31 de dezembro, o qual veio reforçar e desenvolver os direitos dos passageiros que devem ser garantidos por qualquer operador. Apesar disso, há que reconhecer que existe ainda um longo caminho a percorrer para se conseguir uma melhor proteção dos utentes e, assim, diminuir as queixas que estes diariamente formulam.

No que respeita ao regime sancionatório do Decreto-Lei nº 58/2008, o mesmo está previsto no artigo 35º, sendo tipificadas como contraordenação as violações aos já mencionados artigos 4º, 15º, 16º 16-A, entre outros, puníveis com coima de €2 500 e € 12 500.

O referido diploma atribuiu a competência para a instrução dos processos às autoridades metropolitanas ou ao IMT, consoante a respetiva área geográfica (cf. artigo 36º).²⁰

No entanto, há que ter em conta que:

- Os estatutos das AMT, no artigo 5º, nº 1, alíneas a) e m) e nº 2, alínea k) bem como no artigo 38º, nº 4, estabelecem como atribuições da AMT a promoção da defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade;
- As competências do IMT em matéria de proteção dos direitos dos utilizadores, incluindo as competências sancionatórias pelo seu incumprimento, por parte dos operadores e prestadores de serviços, foram transferidas para a AMT, conforme

¹⁹ O Decreto-Lei nº 58/2008 foi recentemente alterado pelo Decreto-lei nº 124-A/2018, de 31 de dezembro, mas a análise constante deste relatório será feita com base na versão em vigor no ano de 2018, ou seja, a versão conferida pelo Decreto-Lei nº 35/2015

²⁰ O artigo 36º foi alterado pelo Decreto-Lei nº 124-A/2018, de 31 de dezembro no sentido de consagrar a AMT como a única entidade competente para a instrução dos processos de contraordenação e aplicação das respetivas coimas.



resulta claramente do Decreto-Lei nº 77/2014 (que alterou e republicou os estatutos do IMT) e do Decreto-Lei nº 78/2014 (Cf artigo 8º e estatutos da AMT, nomeadamente os artigos 5º nº 1 alíneas a) e m) e nº 2 alínea f), entre outros).

Assim, muito embora o texto do artigo 36º do Decreto-Lei nº 58/2008, mesmo após a alteração introduzida pelo Decreto-Lei nº 35/2015, de 6 de março, continuasse a referenciar como entidades competentes para a instrução dos processo de contraordenação nele previstos, e aplicação das respetivas coimas a autoridade de transportes competente, a autoridade metropolitana de transportes ou o IMT, a verdade é que, por diplomas anteriores a 6 de março de 2015, essa competência já havia ido atribuída a outra entidade, no caso a AMT.

Esta questão, está, hoje em dia, definitivamente ultrapassada, já que na última alteração legislativa efetuada ao Decreto-Lei nº 58/2008²¹, foram clarificadas as competências do IMT e da AMT, neste âmbito, sendo atribuída, claramente, a esta última entidade, a competência sancionatória constante do artigo 36º.

No que respeita ao normativo constante do Regulamento (CE) 1370/2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros, como também já foi referido, ele impõe que as empresas que prestam serviço público de transporte de passageiros, detenham contrato de serviço público onde constem, entre outras matérias, indicadores de serviço e qualidade, vinculativos e objetivos, cujo incumprimento pode levar à aplicação de multas contratuais. No entanto, no caso da CP, tal contrato não existia ainda, pelo que não é possível aplicar multas contratuais com base em incumprimentos de obrigações de serviço público ou inobservância de níveis de qualidade.

Por último, apenas uma referência às Condições Gerais do Transporte da CP, nas quais esta empresa estabelece, em regime de autorregulação, as suas obrigações para com os passageiros, inspirando-se, aliás, no estabelecido na regulamentação atrás referida.

Como se compreende, na ausência do normativo legal ou regulamentar que a obrigue a vincular-se a indicadores e níveis específicos de serviço, a opção da CP foi a de fazer constar dessas

²¹ Operada pelo Decreto-Lei nº 124-A/29018, de 31 de dezembro, como já mencionado



condições gerais meras referências genéricas²² aos deveres de pontualidade e de frequência, não estando prevista qualquer consequência para a sua violação.

9. Enquadramento jus-sancionatório dos resultados da fiscalização

De tudo o que ficou dito resulta claro que o desempenho operacional da CP tem apresentado diversas e significativas falhas, nas linhas objeto de fiscalização, existindo, durante todo o ano de 2018, um elevado número de situações de supressão de serviços e incumprimento de horários, aliás assumidas pela própria empresa, com um impacto muito negativo na vida dos utentes.

Como já foi visto, por ausência de contrato escrito que defina, de forma objetiva e clara, as obrigações de serviço público a que a CP está obrigada, não há base legal para qualquer atuação sancionatória contra a CP, com base nestes incumprimentos.

Em matéria sancionatória, o RJSPTP veio fixar e tipificar, no seu artigo 46º, um conjunto de contraordenações para a violação de algumas das normas constantes daquele regime jurídico, com especial destaque para a alínea b) do n.º 1 onde se prevê uma coima entre 10.000€ a 30.000€ para *“O incumprimento das obrigações de serviço público, tal como definidas no contrato ou nos termos do artigo 23.º”*.

Ora inexistindo contrato ou qualquer outro documento onde estejam definidas obrigações de serviço público *“de forma expressa e detalhada, por referência a elementos específicos, objetivos e quantificáveis”*, a AMT não tem base legal para atuar e sancionar a CP.

Já quanto às obrigações da CP para com os passageiros, consagradas no Regulamento (CE) nº 1371/2007, de 23 de outubro de 2007, e no Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março, parece justificar-se a atuação da AMT, uma vez que existem indícios de incumprimento da obrigação de informação em caso de supressão temporária de serviços (artigo 4º, nº 1 d), da obrigação de disponibilização de outros meios que permitam ao passageiro completar a viagem (artigo 15º), bem como da obrigação de efetuar o reembolso ou o pagamento de indemnizações, em

²² As condições gerais referem apenas que é obrigação da CP *“Prestar o serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade.”* (pág 29)



determinadas condições, em caso de atrasos ou supressão de serviços, (artigos 15º, 16º e 16º-A), incumprimentos esses que poderão ser sancionados com coimas entre €2 500 e € 12 500.

10. Recomendações constantes do Relatório Preliminar

Não obstante, em face de tudo o que acima ficou exposto, não pode a AMT deixar de apresentar um conjunto de recomendações, cuja implementação, no contexto do atual quadro legislativo e regulatório, poderá beneficiar os utentes dos serviços da CP e que de seguida se enumeram:

1. Preparação e apresentação, no prazo máximo de 20 dias úteis, de um plano de comunicação com os passageiros, no sentido de informar, com a maior antecedência possível e através de diversos meios de comunicação, nomeadamente rádio, televisão, jornais, internet, no site da CP e localmente, nas diversas estações e apeadeiros, as perturbações que venham a ocorrer, quer no que respeita a supressões de comboios quer a atrasos de circulação, comunicando quais as alternativas a essas deslocações, em especial nas horas de ponta e, sempre que viável, disponibilizando meios alternativos.
2. Preparação, no prazo máximo de 20 dias úteis, de um plano de formação interno, a ser ministrado obrigatoriamente aos diversos trabalhadores que têm contacto com o público, no sentido de os habilitar com os conhecimentos necessários para que prestem informações esclarecidas, corretas, precisas e adequadas aos utentes. Esta recomendação justifica-se face às inúmeras queixas de utentes que referem não terem recebido da parte dos funcionários da CP, quer das linhas de apoio, quer dos postos de atendimento ou outros, as informações que solicitaram ou terem recebido informações erradas, com os decorrentes prejuízos.
3. Disponibilização de um número único de contacto para prestação de informações sobre atrasos e supressões aos utentes consumidores (pessoas singulares que utilizam serviços para fins não profissionais). O valor da chamada não deveria implicar o pagamento de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, variando apenas em função do plano tarifário do utente. Esta recomendação justifica-se face à existência de diversas reclamações de utentes que referem o elevado custo das chamadas efetuadas para o *call center* da CP²³

²³ O número único de apoio ao utente da CP é o 707 210 220, cujos custos são de 0,10€/minuto para chamadas com origem na rede fixa e 0,25€/minuto para chamadas com origem na rede móvel

4. Quando, em caso de supressão de comboios forem disponibilizados pela CP serviços rodoviários alternativos, deve a empresa facultar informação clara e completa sobre o local onde tais autocarros podem ser tomados pelos passageiros, qual o percurso que irá realizar, o qual deve, sempre que possível, coincidir com o efetuado por via ferroviária, e efetuar paragens nas estações e apeadeiros do serviço ferroviário que está a ser substituído.
5. Instituição de mecanismos de tratamento de reclamações mais céleres e que permitam uma resposta aos reclamantes em menor tempo do que o atualmente praticado, devendo a CP procurar responder de forma mais precisa e completa às diversas solicitações dos utentes.
6. Apresentação, no prazo máximo de 60 dias úteis, do clausulado do contrato de transporte, o qual deve incluir todas as regras gerais por que se rege a prestação do serviço de transporte, por parte da CP, e consagrando as alterações introduzidas ao Decreto-Lei nº 58/2008 pelo Decreto-Lei nº 1245-A/2018, de 31 de dezembro. Este clausulado deve conter, em especial, os direitos e obrigações dos passageiros e demais matérias que sejam relevantes, nomeadamente toda a matéria que tem a ver com indemnizações e reembolsos, modo por que devem ser exercidos esses direitos, meios alternativos de resolução de litígios, entre outros.

11. A pronúncia da CP

A CP foi notificada da versão preliminar do presente relatório de fiscalização, tendo, no exercício do seu direito de pronúncia, referido ter já explicado, em reunião presencial com a AMT *“que os problemas que dão azo à maior parte das reclamações assinaladas no Relatório em questão, são situações cuja resolução não depende unicamente de atos de gestão da CP”* os quais estão relacionados com

(i) a idade média do material circulante, consequência da falta de investimento dos últimos anos no setor, que depende do acionista Estado, (ii) a falta de recursos humanos, em especial na EMEF-Empresa de Manutenção de Equipamento Ferroviário, S.A. (EMEF), cuja contratação carece de autorização do Governo, (iii) os impactos da qualidade da infraestrutura gerida pela IP-Infraestruturas de Portugal, S.A. (IP) na circulação, (iv) as obras permanentes realizadas na

infraestrutura e (v) a inexistência de um alinhamento mais consistente da CP com os investimentos da IP, não obstante a demonstração à IP dessa necessidade por parte da CP.

A CP acrescentou, ainda ser “*expectável que o Contrato de Serviço Público que o Estado está prestes a celebrar com a CP permitirá a sustentabilidade e estabilidade da operação sujeita a obrigações de serviço público e a mitigação dalguns desses constrangimentos.*”

No que respeita às recomendações formuladas pela AMT constantes da versão preliminar do relatório de fiscalização, a CP pronunciou-se nos seguintes termos:

Quanto à 1ª Recomendação:

Comentário:

A CP já dispõe de suficientes planos de comunicação com passageiros para as situações que são antecipada e atempadamente conhecidas, informando os Clientes sobre as situações de perturbação planeadas na circulação de comboios, através dos seguintes meios:

- Notas de Imprensa
- Site CP
- Linha de Atendimento CP
- Chat CP
- Email
- Facebook
- Cartazes nas estações e comboios
- Bilheteiras
- Gabinetes de Apoio ao Cliente

Estes meios são eficazes no seu objetivo, quando a situação é antecipada e atempadamente conhecida, uma vez que apenas com estas características é possível tomar as medidas e iniciativas necessárias à veiculação de informação.

Não nos podemos esquecer que a regulação do tráfego cabe em exclusivo ao gestor da infraestrutura que tem meios privilegiados para a sua comunicação aos operadores e ao público e que partilha essa obrigação com o operador, conforme decorre do Art.º 4.º, do Decreto-Lei n.º 58/2008.

De qualquer forma, a CP está a trabalhar em parceria com o gestor de infraestrutura, para disponibilizar ao Cliente informação de tráfego, em tempo real, através de uma aplicação de utilização gratuita para o Cliente.



Quanto à 2ª Recomendação:

Comentário:

Nos planos anuais de formação elaborados pela CP, são sempre incluídas, entre outras, as ações de formação conducentes a habilitar os trabalhadores que têm contacto com o público a prestar informação esclarecidas, precisas e adequadas aos clientes, nomeadamente, ações de "EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE", "REGULAMENTAÇÃO COMERCIAL" e "VENDA NACIONAL/INTERNACIONAL", estimando-se que, em 2019, abrangerão 851 formandos e 11.914 horas de formação.

Aliás, alguns dos *inputs* dos programas destas ações de formação provêm das Reclamações dos Clientes e do Barómetro e/ou Cliente Mistério, realçando-se que este último barómetro decorre de uma prestação de serviços realizada por entidade externa à CP.

Face ao exposto, consideramos que serão certamente situações imprevistas que impedem os nossos profissionais de, eventualmente, no momento, prestarem informações menos precisas, por inclusivamente dependerem de informação da IP que ainda não estaria disponível.

Quanto à 3ª Recomendação:

Comentário:

Efetivamente, o número único de apoio ao utente da CP é o 707 210 220, cujos custos são de 0,10€/minuto para chamadas com origem na rede fixa e 0,25€/minuto para chamadas com origem na rede móvel.

Todavia, a CP dispõe de canais gratuitos, tais como o *Chat* e o e-mail, em que as respostas da CP são prestadas em curto espaço de tempo.

Quanto à 4ª Recomendação:

Comentário:

A CP já cumpre com estas obrigações.

Efetivamente, sempre que se verificam situações de supressão de comboios que sejam previstas e programadas, como por exemplo interrupção da circulação por trabalhos na infraestrutura a cargo da IP, a CP, depois de receber o programa da IP com o período da interdição, verifica quais os comboios afetados e elabora o programa de transporte rodoviário alternativo ao serviço ferroviário que é afetado.

O programa do transporte rodoviário alternativo contempla toda a informação necessária tanto para os clientes como para o pessoal operacional da CP envolvido para que possam dar resposta às questões e pedidos de informação dos clientes.

Esta informação refere sempre os comboios que são substituídos, as estações de transbordo, o percurso dos autocarros e os locais de paragem, incluindo, quando estes, por problemas de acesso a estações e apeadeiros, não coincidem com as paragens do serviço ferroviário.

A informação reveste a forma de "Informação Comercial" em papel a afixar nos locais de paragem, assim como em todos os meios de informação que a CP coloca à disposição dos clientes.

Nos casos em que as situações de supressão de comboios não são previstas e por isso não são programadas, devidas nomeadamente a perturbações e/ou interrupções na circulação episódicas, as informações aos clientes são prestadas, evidentemente, apenas localmente pelo pessoal operacional que está envolvido e que acompanha o transbordo rodoviário e presta apoio aos clientes. Todavia, quando tais perturbações atingem um âmbito e duração que o justifique, a CP procura também informar os seus clientes pelos meios e canais de informação que tem ao seu dispor.

Quanto à 5ª Recomendação:

Comentário:

A este respeito cabe referir que também a CP se tem preocupado com esta situação e já reforçou a sua equipa de tratamento das reclamações, embora ainda não disponha de todos os meios idealmente necessários, face aos constrangimentos orçamentais acima referidos.

De resto, importa realçar que o tratamento de reclamações é efetuado de forma maioritariamente manual, envolve análise individual de acordo com a exposição do cliente e envolve inúmeras tarefas necessárias para a sua conclusão, nomeadamente as que se listam em seguida:

- Leitura, análise, registo e fecho das comunicações dos clientes, utilizando a aplicação informática do Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões da CP;
- Tratamento de averiguações referentes aos processos dos clientes, em articulação com as áreas e Unidades envolvidas da Direção de Exploração (DEX) e órgãos centrais;
- Utilização das aplicações de apoio à análise dos processos dos clientes, nomeadamente SIGO, SIGC- Sistemas de Bilhética e de Coimas, DW, ICDOCFLOW, ODS, SITT, para confirmação das ocorrências/situações e preparação das respostas às reclamações, pedidos de reembolso e de informação;

- Elaboração das respostas aos clientes, através dos vários formatos existentes e formas de comunicação: carta resposta, carta de reembolso, carta voucher de viagem e email;
- A maioria dos processos envolve uma primeira resposta ao cliente para pedido de dados e/ou documentos (bilhetes de PVA, recibos dos Urbanos e fornecimento de IBAN) necessários a complementar a análise do processo. Muitas vezes é necessário efetuar o contato com os clientes via telefone, quando não são apresentadas moradas completas ou outros dados em falta, que não permitam analisar e elaborar e enviar uma resposta cabal ao cliente, o que implica uma segunda resposta final ao cliente para fecho do processo;
- Processamento de cartas reembolso e transferências bancárias (em articulação com a Direção Financeira) e estornos (através da Unicre e Paypal), após cálculo do valor a reembolsar de acordo com a regulamentação/Condições Gerais de Transporte e política de atenção ao cliente;
- Emissão de vouchers de viagem, cumprindo o estabelecido na regulamentação em vigor e política de atenção ao cliente das Unidades;
- Tratamento do processo administrativo que envolve as respostas (digitalizações, cópias, envelopagem, arquivo físico);
- Interlocação e prestação de esclarecimentos aos colaboradores das estações, quando questionados pelos clientes, acerca dos processos em análise e/ou já analisados.

Foram, entretanto, criados mecanismos de tratamento das reclamações mais céleres, salientando-se, a título exemplificativo, os seguintes procedimentos:

- Agilização do procedimento associado às transferências bancárias. Os processos de reembolsos e indemnizações representam mais de 60% do total das reclamações e têm associados procedimentos de controlo contabilístico e validação necessários, conforme definido nos procedimentos de controlo de receita vigentes, e são relativos a vendas efetuadas nos PVA's e MVA's. Esta situação não se verifica no caso dos bilhetes adquiridos nos canais digitais, cujo tratamento é efetuado, desde setembro passado, pela Direção de Marketing e Publicidade (DMP), uma vez que os estornos são feitos online, diretamente para a conta do cliente que efetuou o pagamento, logo de modo muito mais célere e automático;
- Simplificação do processo de reembolso dos valores retidos nas MVA's, para que em situações de baixo valor o reembolso possa ser efetuado diretamente pela bilheteira, sem necessitar do envio de reclamação pelo cliente;
- Simplificação de procedimentos para o tratamento das situações de cartões retidos nas MVA's, sem necessitar do envio de reclamação pelo cliente;

- Simplificação de procedimentos relativos à obrigatoriedade de apresentação de originais dos documentos para sustentar pedidos de indemnização ou reembolso;
- Alteração da regulamentação comercial relativa aos procedimentos a considerar em caso de greves, passando a permitir-se o reembolso de bilhetes (AP, IC, IR e Regional) diretamente nas bilheteiras, a partir do momento da comunicação da greve aos clientes, pela empresa;
- Tratamento preferencial às recordatórias a reclamações já apresentadas, recebidas dos clientes e apresentadas por email, através da Linha de Atendimento, ou Facebook, para evitar apresentação de novas reclamações e disseminação dos assuntos da reclamação nas redes sociais.

Relativamente ao teor das respostas a enviar aos clientes deverem ser mais precisas e completas, esclarecemos que esse é o objetivo da CP, que apenas é possível quando as exposições dos clientes abordam situações concretas que permitam obter a clarificação da situação.

Todavia, em muitos casos, tal não é possível quando são apresentadas reclamações genéricas, como por ex. as que versam a tipologia "atendimento", em que se obtém, regra geral, informações dos colaboradores inconclusivas ou contraditórias, relativamente à situação relatada pelo cliente.

Quanto à 6ª Recomendação:

Comentário:

Por força da publicação da Decreto-Lei n.º 124-A/2018, de 31 de dezembro, que republicou o Decreto-Lei 58/2008, a CP está em processo de revisão das Condições Gerais de Transporte atualmente em vigor.

Considerando esta oportunidade de atualização, iremos também contemplar outras matérias que, entretanto, tiveram alterações, que a Lei impõe, não assumindo, porém, o compromisso de abranger matérias que nem a Lei nem o Contrato de Serviço Público obrigam a Empresa a implementar.

12. Análise da AMT à Pronúncia da CP

Sobre a 1ª Recomendação:

Não obstante a pronúncia da CP sobre esta recomendação, o elevado número de reclamações dos clientes em que é reportada a ausência ou incompletude da informação relativa a atrasos ou supressões de comboios, são bem demonstrativos da ineficácia dos planos e dos meios de comunicação utilizados pela CP para a transmissão de informação aos clientes.



Assim, uma vez que ainda não se encontra implementada a aplicação de utilização gratuita com informação sobre tráfego em tempo real que a CP refere estar a desenvolver em parceria com a IP, a AMT considera essencial que a CP apresente e remeta a esta autoridade, para conhecimento e avaliação, o plano de comunicação referido na Recomendação 1 o qual deverá contemplar, não só todos os meios que a CP disponibiliza ou irá disponibilizar aos utentes, como ainda as regras e metodologia a seguir, em caso de perturbações no serviço.

A este propósito, a AMT não pode deixar de recordar que o plano comunicacional é um importante instrumento de garantia dos direitos dos utente à informação e um mecanismo de concretização da obrigação do operador, consagrada no artigo 4º, nº 2 alínea d) do Decreto-Lei nº 58/2008, de 26 de março, de *“Informar os passageiros, através de meios adequados, da supressão temporária de serviços, com a antecedência mínima de 5 dias em relação à sua aplicação, salvo se isso for comprovadamente impossível por motivo não imputável ao operador, e, sendo caso disso, apresentar os serviços alternativos ao dispor do passageiro ou disponibilizar os mesmos;”*.

Sobre a 2ª Recomendação:

Conforme resulta do teor do relatório preliminar disponibilizado à CP, o número de queixas e reclamações apresentadas indicia que o apoio presencial ou através das linhas de apoio não cumpre os necessários requisitos, pelo que não se encontra demonstrada a eficácia das ações de formação referidas na pronúncia da CP. Com efeito, é também significativo o número de reclamações de utentes relativas à falta de qualidade do atendimento por parte de funcionários da CP, nomeadamente por ausência, incorreção ou prestação de informações pouco claras, principalmente em situações de alterações na circulação ou disponibilização de meios alternativos para os utentes.

Acresce que também são reportadas pelos utentes situações em que não lhes é prestado qualquer apoio, por manifesta indisponibilidade dos funcionários da CP para o efeito.

Esta situação contende frontalmente com as obrigações do operador, constantes do já referido Decreto-Lei nº 58/2008, em especial no seu artigo 4º, nº 2 alínea d) e nº 3 alínea c).

Assim sendo, também quanto a este ponto, a AMT entende ser importante conhecer e avaliar os planos de formação interna, concretamente os referentes aos anos de 2018 e 2019, com



indicação dos programas e conteúdos a ministrar, número de funcionários ou colaboradores abrangidos e respetivas funções, com menção expressa dos que desempenham funções na área de atendimento ao cliente e resultados dessa formação, nomeadamente escalas de avaliação, caso existam.

Sobre a 3ª Recomendação:

O número de apoio constitui um canal privilegiado de comunicação com os utentes ao qual estes recorrem em larga escala principalmente em situações de atrasos e supressões na circulação. Não sendo um número gratuito, para os utentes, os custos das chamadas realizadas serão significativos se considerarmos o valor dos tarifários praticados, nomeadamente as comunicações efetuadas através da rede móvel. Os alegados canais de acesso gratuitos referidos pela CP, só estão acessíveis aos utentes que dispõem de smartphones, para acesso a esses canais e não à totalidade dos utentes dos serviços da CP. Aliás, o que os utentes pretendem, quando ligam para a linha de apoio, é ter uma informação imediata sobre a situação do serviço, o que não se coaduna com o “*curto espaço de tempo*” referido mas não especificado pela CP.

Sobre a 4ª Recomendação:

A falta de informação detalhada sobre os meios de transporte alternativos existentes em casos de perturbação na circulação constitui uma das principais reclamações dos utentes. A pronúncia da CP não detalha quais os meios de informação disponibilizados aos clientes nem tão pouco qual a duração e âmbito de perturbações que entende justificar o acionamento daqueles meios para além da transmissão de informação nos locais pelo pessoal operacional envolvido. Assim, entende a AMT que a CP deverá informar atempada e detalhadamente os utentes sobre os serviços alternativos disponibilizados, respetivos horários, percursos, paragens e demais informação relevante, em caso de perturbações na circulação.

Sobre a 5ª Recomendação:

A AMT congratula-se com as melhorias mencionadas pela CP no tratamento das reclamações, considerando, todavia, que tais medidas se revelam manifestamente insuficientes para colmatar as falhas apontadas e a demora verificada na resposta da empresa às reclamações dos clientes.



A AMT lembra ainda que, de acordo com o Decreto-Lei nº 156/2005, na sua atual redação, vigente desde 1 de julho de 2017, a CP terá de disponibilizar, em breve, aos seus utentes, o livro de reclamações em formato eletrónico, ficando nesse caso obrigada a responder às reclamações no prazo máximo de 15 dias úteis. Para o efeito, terá certamente de reforçar a equipa afeta ao tratamento de reclamações, assim como implementar novas medidas tendentes a diminuir o prazo de resposta, sob pena de incumprimento desse normativo.

Sobre a 6ª Recomendação:

A AMT manifesta o seu agrado pela posição assumida pela CP quanto a este ponto, mas considera essencial que a CP se comprometa com uma data limite para que tal trabalho se encontre concluído, já que o contrato de transporte é um instrumento essencial de proteção e defesa dos direitos dos utentes.

13. Recomendações do Relatório Final

Na sequência da pronúncia apresentada pela CP e da ponderação que a AMT fez sobre a mesma, são as seguintes as recomendações finais que, no entender desta autoridade, devem ser implementadas pela CP:

1. Apresentação, no prazo máximo de 20 dias úteis, de um plano de comunicação com os passageiros, no sentido de informar, com a maior antecedência possível e através de diversos meios de comunicação, nomeadamente rádio, televisão, jornais, internet, no site da CP e localmente, nas diversas estações e apeadeiros, as perturbações que venham a ocorrer, quer no que respeita a supressões de comboios quer a atrasos de circulação, comunicando quais as alternativas a essas deslocações, em especial nas horas de ponta e, sempre que viável, disponibilizando meios alternativos. O plano de comunicação deverá contemplar, não só todos os meios que a CP irá disponibilizar aos utentes como ainda as regras e metodologia de comunicação que irá seguir em caso de perturbações no serviço, indicando também, em situações de avarias no material circulante ou outros motivos imprevistos, qual o tempo máximo que deverá ser observado entre a constatação da perturbação do serviço e a disponibilização de informação ao público.

2. Apresentação, no prazo máximo de 20 dias úteis, dos planos de formação internos referentes a 2019, com indicação dos programas e conteúdos a ministrar, número de funcionários ou colaboradores abrangidos e respetivas funções, com menção expressa dos que desempenham funções na área de atendimento ao cliente e resultados dessa formação, nomeadamente escalas de avaliação e resultados obtidos, caso aplicável.
3. Disponibilização aos utentes, no prazo máximo de 60 dias úteis, de um número único de contacto telefónico para prestação de informações sobre atrasos e supressões. O valor da chamada telefónica não deverá implicar o pagamento de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, variando apenas em função do plano tarifário do utente.
4. Em caso de supressão de comboios e sempre que forem disponibilizados pela CP serviços rodoviários alternativos, deve a empresa facultar informação clara e completa sobre o local onde tais autocarros podem ser tomados pelos passageiros, qual o percurso que irá realizar, o qual deve, sempre que possível, coincidir com o efetuado por via ferroviária, e efetuar paragens nas estações e apeadeiros do serviço ferroviário que está a ser substituído.
5. Instituição de mecanismos de tratamento de reclamações mais céleres e que permitam uma resposta aos reclamantes em menor tempo do que o atualmente praticado, devendo a CP procurar responder de forma mais precisa e completa às diversas solicitações dos utentes.
6. Apresentação, no prazo máximo de 60 dias úteis, do clausulado do contrato de transporte, o qual deve incluir todas as regras gerais por que se rege a prestação do serviço de transporte, por parte da CP, e consagrando as alterações introduzidas ao Decreto-Lei nº 58/2008 pelo Decreto-Lei nº 1245-A/2018, de 31 de dezembro. Este clausulado deve conter, em especial, os direitos e obrigações dos passageiros e demais matérias que sejam relevantes, nomeadamente toda a matéria que tem a ver com indemnizações e reembolsos, modo por que devem ser exercidos esses direitos, meios alternativos de resolução de litígios, entre outros.



14. Conclusão

Considerando o teor do presente relatório quanto às falhas no desempenho operacional por parte da CP, nomeadamente quanto à supressão de serviços e incumprimento de horários que originaram no ano de um número significativo de reclamações;

Considerando que da pronúncia apresentada pela CP, em sede de relatório preliminar, não resulta qualquer facto suscetível de alterar o sentido das recomendações constantes do relatório preliminar;

Considerado que do presente relatório parecem resultar indícios do incumprimento de diversas obrigações a que a CP se encontra obrigada para com os passageiros, nos termos do Decreto-Lei nº 58/2008, nomeadamente, entre outras, das obrigações de informação e de disponibilização atempada de meios alternativos de transporte aos passageiros;

Propõe-se a manutenção das recomendações constantes do relatório preliminar e que, em processo autónomo, se prossiga a análise e investigação das situações relatadas pelos clientes que indiciam existir incumprimento de diversas obrigações a que por lei a CP está obrigada para com os passageiros, nos termos do Decreto-Lei nº 58/2008, nomeadamente, entre outras, das obrigações de informação e de disponibilização de meios, para posterior a abertura de processo de contraordenação, pelos motivos apontados, caso justificável.



15. Anexos

1. Notícias de Imprensa
2. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Norte em 2017 e 2018
3. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha de Cascais em 2017 e 2018
4. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha de Sintra em 2017 e 2018
5. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Oeste em 2017 e 2018
6. Listagem integral das reclamações efetuadas no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Algarve em 2017 e 2018
7. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Norte
8. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha de Cascais
9. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha de Sintra
10. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Oeste
11. Algumas reclamações efetuadas ao longo do ano de 2018 no livro de reclamações da CP sobre o serviço na linha do Algarve
12. Tabela contendo informação sobre a evolução da regularidade dos serviços prestados pela CP nas linhas do Norte, Cascais, Sintra, Oeste e Algarve, entre 2015 e julho de 2018
13. Tabela contendo informação sobre supressão de circulações e causas das mesmas nas linhas do Norte, Cascais, Sintra, Oeste e Algarve, entre 2015 e julho de 2018