

O REGULAMENTO (UE) N.º 181/2011 E O DECRETO-LEI N.º 9/2015

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) é a entidade responsável pela elaboração do relatório bianual de aplicação do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, relativo aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro (Regulamento)¹. O presente relatório reporta-se aos anos de 2021 e 2022.

O Regulamento tem como objetivos assegurar um elevado nível de proteção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros da União Europeia (UE) e garantir que os operadores económicos atuam em condições harmonizadas no mercado interno, estabelecendo para o efeito regras nos seguintes domínios:

- Acessibilidade, não discriminação e assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- Direitos dos passageiros em caso de acidente decorrente da utilização do autocarro e também em caso de cancelamento ou atraso;
- Obrigações de informação aos passageiros; e
- Tratamento das reclamações.

O Regulamento aplica-se aos serviços regulares, ou seja, aos serviços com uma determinada frequência e um percurso específico, em que os passageiros são tomados e largados em paragens previamente estabelecidas, prestados a categorias não específicas de passageiros, em que o ponto de embarque ou de desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro e sempre que o percurso previsto do serviço seja igual ou superior a 250 km².

São também aplicáveis aos passageiros dos serviços regulares, ainda que os referidos serviços tenham um

percurso previsto de serviço inferior a 250 km, as disposições constantes do n.º 2 do artigo 4.º (não discriminação em razão da nacionalidade), do n.º 1 do artigo 9.º (direito ao transporte das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida), do artigo 10.º (exceções ao direito ao transporte das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida), da alínea b) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 16.º (formação dos motoristas), dos n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º (indenização para cadeiras de rodas e outros equipamentos de mobilidade) e dos artigos 24.º a 28.º (regras gerais sobre informações e reclamações e obrigatoriedade de designação de organismo nacional de aplicação), todos do Regulamento.

De uma forma global, o Regulamento estabelece: bilhetes e condições contratuais não discriminatórias (artigo 4.º); acesso ao transporte sem custos adicionais para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (artigo 9.º); aplicação de regras mínimas sobre a informação facultada a todos os passageiros previamente à viagem e durante a mesma, incluindo informações sobre os seus direitos (artigos 24.º e 25.º); imposição de um mecanismo de tratamento de reclamações (artigos 26.º e 27.º).

Os passageiros que se deslocam em serviços regulares com um percurso previsto igual ou superior a 250 km, beneficiam ainda dos seguintes direitos adicionais: a emissão de bilhetes ou de títulos de transporte (artigo 4.º); a indenização e a assistência na eventualidade de morte, lesões, extravio ou dano de bagagens em caso de acidente (artigo 7.º); o direito ao reembolso integral do preço do bilhete ou ao reencaminhamento em caso de cancelamento ou atraso significativo na partida (artigo 19.º); a obrigação de informação em caso de cancelamento ou atraso da partida (artigo 20.º); a obrigação de assistência em caso de cancelamento ou atraso significativo, apenas

¹ Tal como disposto no seu artigo 29.º.

² Além disso, um número limitado de disposições (sendo as mais importantes sobre a indemnização e a assistência que os transportadores são obrigados a prestar em caso de morte, lesões,

extravios ou danos provocados por acidentes rodoviários) também se aplica aos «serviços ocasionais», quando o grupo de passageiros é constituído por iniciativa de um comitente ou do próprio transportador.

para as viagens com duração superior a 3 horas (artigo 21.º).

Mais especificamente no âmbito dos direitos das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, o Regulamento impõe determinadas obrigações aos transportadores, operadores gestores dos terminais, agentes de viagens e operadores turísticos, de forma a garantir que essas pessoas tenham iguais oportunidades de viajar em autocarro, nomeadamente a proibição da recusa de aceitar uma reserva ou de transportar passageiros, em razão da sua deficiência ou da sua mobilidade reduzida.

A execução na ordem jurídica nacional das obrigações decorrentes do Regulamento é assegurada pelo Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.

Este diploma não estabelece diferenciação em função do percurso do serviço, aplicando-se *"ao transporte rodoviário nacional e ao transporte rodoviário internacional, que opere em território nacional"* (artigo 2.º) e estabelece, de forma clara, os direitos e os deveres dos passageiros no modo rodoviário, nomeadamente, através da definição do quadro de fiscalização e contraordenacional aplicável.

O regime contraordenacional encontra-se definido no artigo 27.º do decreto-lei mencionado e abrange todas as obrigações constantes do Regulamento (e do próprio decreto-lei), estabelecendo coimas de 200 euros a 3.740 euros ou de 400 euros a 7.500 euros, consoante se trate de pessoa singular ou coletiva.

Para mais informação sobre o histórico da aplicação deste Regulamento e o papel da AMT enquanto Organismo Nacional de Aplicação (ONA), podem ser consultados os relatórios de aplicação para os períodos 2015-2016, 2017-2018 e 2019-2020, disponíveis no site da AMT³.

Importa referir que o Decreto-Lei n.º 140/2019, de 18 de setembro, regula as condições de acesso e de exploração de serviço público de transporte de passageiros expresso, bem como o acesso transparente, equitativo e não discriminatório a

interfaces e terminais rodoviários de passageiros. A este serviço também se aplica o Regulamento e o Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.

Uma questão relevante no âmbito dos direitos dos passageiros prende-se com a aplicação do Regulamento pelos operadores de transporte de autocarro.

Durante o ano de 2023 foram efetuadas ações de fiscalização, no terreno, a terminais rodoviários, com o objetivo de verificar, entre outros, o cumprimento do Regulamento em matéria de direitos dos passageiros e de acessibilidade e assistência para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Assim, foram fiscalizados os três terminais designados por Portugal como terminais em que é prestada assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida – Sete Rios, Braga e Évora – e outros três terminais: Beja, Faro e Coimbra. De uma forma geral, verificou-se que os terminais cumprem o Regulamento.

Com efeito, os terminais são fisicamente acessíveis para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (existem elevadores e rampas e percursos alternativos, quando estes não sejam possíveis), existem pontos designados que, na sua maioria, são as bilheteiras, onde também se encontram pessoas disponíveis para prestar a assistência necessária às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. As informações são prestadas pelas pessoas que prestam assistência, mas também podem ser consultadas em formato escrito e, em relação às informações sobre infraestruturas e sobre a viagem, as mesmas são, na grande maioria dos casos, disponibilizadas através de sinalética e de ecrãs e, nalguns terminais, existem também informações sonoras.

No entanto, foi possível concluir que existe ainda desconhecimento sobre as obrigações de operadores de transporte e gestores de terminais. No sentido de melhor clarificação, a AMT efetuou uma proposta de

³ https://www.amt-autoridade.pt/media/2789/relatorio_direito_passageiros_modos_rodoviarios_2015-2016.pdf, https://www.amt-autoridade.pt/media/2790/relatorio_direito_passageiros_modos_rodoviarios_2017-2018.pdf e https://www.amt-autoridade.pt/media/3318/relatorio_direito_passageiros_modos_rodoviarios_2019-2020.pdf.

https://www.amt-autoridade.pt/media/2789/relatorio_direito_passageiros_modos_rodoviarios_2015-2016.pdf e https://www.amt-autoridade.pt/media/3318/relatorio_direito_passageiros_modos_rodoviarios_2017-2018.pdf e https://www.amt-autoridade.pt/media/3318/relatorio_direito_passageiros_modos_rodoviarios_2019-2020.pdf.

alteração legislativa ao Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro. Sem prejuízo, considera-se que qualquer entidade, seja gestora, proprietária ou utilizadora de um terminal, deve procurar assegurar o cumprimento das obrigações legais aplicáveis.

Por fim, as entidades gestoras de sistemas de bilhética ou de suporte à mobilidade estão sujeitas à jurisdição

da AMT, pelo que a disponibilização e intermediação de serviços de mobilidade e de transportes estão sujeitas às regras aplicáveis aos operadores de transportes, incluindo a divulgação de cláusulas contratuais gerais e a disponibilização de acesso ao livro de reclamações eletrónico.

O MERCADO DO TRANSPORTE EM AUTOCARRO

Tal como referido acima, parte significativa das normas do Regulamento aplica-se apenas aos serviços cujo percurso seja igual ou superior a 250 km. Os dados apresentados ao longo do relatório dizem respeito a operadores que efetuem pelo menos um serviço de transporte em autocarro cujo percurso seja igual ou superior a 250 km.

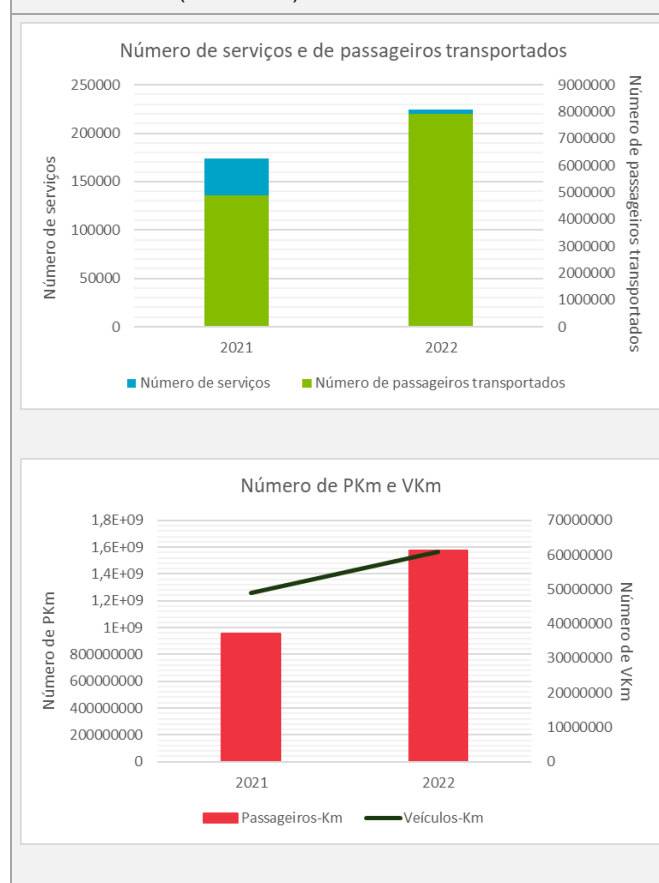
Em Portugal, têm particular relevância no mercado do transporte em autocarro as marcas Rede Nacional de Expressos (RNE) e Flixbus, não obstante os operadores que prestam serviços para estas duas marcas poderem também efetuar serviços em nome próprio, alguns dos quais com percursos com 250 km ou mais.

Da Figura 1 é possível concluir que se verificou um aumento significativo nos principais indicadores relativos ao transporte em autocarro entre 2021 e 2022. Uma explicação provável é que 2021 foi ainda um ano muito afetado pela pandemia por Covid-19, sobretudo considerando que, em Portugal, no início desse ano, foi imposto novo Estado de Emergência, com confinamento, o que limitou o acesso e a necessidade de os cidadãos recorrerem aos transportes, incluindo o transporte em autocarro.

Assim, entre 2021 e 2022, o número de serviços aumentou cerca de 30% e o número de passageiros transportados aumentou mais de 60%. Também os números de passageiros quilómetro e de veículos

quilómetro apresentam aumentos significativos de, respetivamente, 65% e 24%, entre 2021 e 2022.

Figura 1 – Dados relativos ao transporte de passageiros em autocarro (Fonte: AMT)



AS RECLAMAÇÕES

1. O procedimento

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, determina que o

prestador dos serviços deve remeter as reclamações dos consumidores à entidade reguladora do setor de atividade no qual se insere (no caso presente, o setor dos transportes). Assim, enquanto entidade reguladora setorial, a AMT recebe e trata as reclamações relativas ao Ecosistema da Mobilidade

e dos Transportes, onde se incluem as respeitantes ao transporte rodoviário.

As reclamações recebidas na AMT, seja através do livro de reclamações (físico e eletrónico), seja por via postal ou através do endereço institucional de correio eletrónico disponível para o efeito (reclamacoes@amt-autoridade.pt) são objeto de tratamento diferenciado, considerando as respetivas especificidades.

Tratando-se de reclamações registadas no livro de reclamações, o seu tratamento consiste no registo e classificação das mesmas e, subsequentemente, na verificação da observância, pelos prestadores de serviços, do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, designadamente o cumprimento dos prazos legais para resposta ao reclamante e de envio das reclamações à AMT, e na análise das respostas dadas. Nos casos em que não seja dada resposta ao reclamante e que a legislação em vigor o exija, a AMT notifica o prestador de serviços para que dê cumprimento à lei, procedendo posteriormente à sua análise tendo em vista decidir sobre o desenvolvimento de procedimentos adicionais ou o arquivamento da reclamação.

No caso das reclamações recebidas do endereço de correio eletrónico referido, não obstante não serem recebidas nos termos do previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, a AMT adotou os procedimentos anteriormente descritos, ou seja, registo, classificação e notificação ao prestador de serviços para que se pronuncie sobre as reclamações, com vista à análise dos elementos apresentados e à decisão sobre a resposta a dar ao reclamante e eventuais diligências adicionais.

Pese embora o Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, não estabeleça mecanismos para o passageiro apresentar a sua reclamação diretamente

junto do ONA, o certo é que o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, veio permiti-lo, pelo que aquele organismo, no caso, a AMT, não funciona apenas como instância de recurso para as reclamações não resolvidas pelos transportadores no âmbito dos mecanismos de que disponham para o efeito, ao abrigo do artigo 28.º do Regulamento.

O Regulamento não estabelece a tramitação relativa à apresentação das reclamações, permitindo aos Estados-Membros exigirem aos passageiros a apresentação das suas reclamações previamente ao prestador de serviços, funcionando o ONA como uma instância de recurso caso o passageiro não fique satisfeito com a resposta dada por aquele. Esta metodologia oferece ao ONA a vantagem de poder proceder ao tratamento das reclamações com maior eficácia e rapidez, uma vez que tem acesso a toda a correspondência trocada entre o reclamante e o prestador de serviços, permitindo-lhe uma visão global do processo.

2. As estatísticas

De acordo com os relatórios semestrais sobre as reclamações apresentadas à AMT, deram entrada nesta Autoridade 4.128 e 8.530 reclamações relativas ao transporte de passageiros em autocarro, em 2021 e 2022, respetivamente⁴.

Não obstante, e considerando que as normas estabelecidas no Regulamento se aplicam, na sua grande maioria a percursos de distância igual ou superior a 250 km⁵, a AMT apenas considera os operadores que tenham declarado efetuar pelo menos um percurso com distância igual ou superior a 250 km, i.e., foram consideradas as reclamações relativas a 29 operadores⁶, com exceção das reclamações relativas à acessibilidade não discriminatória para pessoas com deficiência (PD) e pessoas com mobilidade reduzida (PMR), tendo

⁴ O menor número de reclamações registadas na AMT em 2021 deve-se ainda aos efeitos da pandemia por Covid-19, que resultou numa acentuada redução da utilização de transportes.

⁵ Os serviços com percursos de distância igual ou superior a 250 km são considerados serviço público de transporte de passageiros expresso, abrangido pelo Decreto-Lei n.º 140/2019, de 18 de setembro.

⁶ A Giromundo, António dos Prazeres da Silva & Filhos, Auto Viação Cura, Auto Viação do Tâmega, Auto Viação Feirense,

Barraqueiro Transportes, Busvougá, Empresa Berrelhas de Camionagem, EVA Transportes, Flixbus, Frota Azul, Isidoro Duarte, Lopes & Filhos, Marques, Ovnitur, RDO - Rodoviária do Oeste, Rede Nacional de Expressos, Resende, RMTejo, RodoLezíria, Rodonorte, Rodoviária da Beira Interior, Rodoviária da Beira Litoral, Rodoviária d'Entre Douro e Minho, Rodoviária do Alentejo, Transdev Expressos, Transdev Interior, Transviagens - Transportes em Autocarro e Vale do Ave Transportes.

neste caso sido consideradas as relativas a todos os operadores, uma vez que esta obrigação não depende da extensão do percurso.

Assim, a análise efetuada pela AMT incidiu sobre 1.860 e 2.982 reclamações, em 2021 e 2022,

respetivamente. A Tabela 1 apresenta a distribuição destas reclamações de acordo com os motivos de reclamação previstos.

Tabela 1 – Distribuição das reclamações relativas aos 29 operadores, por motivo (Fonte: AMT)

	2021	2022
Obrigação de aceitação de reserva e emissão de bilhete a PD ou PMR	1	0
Acessibilidade não discriminatória para PD e PMR	0	3
Assistência específica gratuita a PD ou PMR nos terminais e a bordo dos veículos	1	0
Desaparecimento/furto ou dano de bagagem	43	103
Emissão de título de transporte	72	86
Formação do pessoal relacionada com a deficiência	2	2
Indemnização por atraso	5	26
Indemnização por perda ou dano do equipamento de mobilidade ou de outro equipamento específico	0	0
Informações adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a PD e PMR	66	28
Informação aos passageiros de serviços alternativos em caso de supressão temporária de serviços	25	17
Mecanismos de tratamento de reclamações	17	4
Não discriminação de PD ou PMR	0	1
Não discriminação dos passageiros com base na nacionalidade	1	9
Obrigação de emissão de documento da ocorrência e duração do atraso	1	3
Paragem nas paragens, quando seja feito sinal	33	53
Prestação do serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade	179	521
Proteção de dados pessoais	1	0
Publicitação dos preços e horários de forma clara e acessível	14	37
Reembolso por atraso	10	61
Reembolso por título não utilizado	292	433
Transporte de bagagens (quando haja compartimentos) e animais de companhia	8	9
TOTAL	771	1396

A análise dos dados constantes desta tabela permite concluir que, em 2021, das 1.860 reclamações analisadas, 771 reclamações (41,5%) estão relacionadas com os motivos previstos no Regulamento e no Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro. Em 2022, esse número foi de 1.396 (que corresponde a 46,8% das 2.982 reclamações analisadas).

A distribuição das reclamações por motivos apresenta algumas diferenças nos dois anos em análise, embora os motivos mais frequentemente invocados sejam os mesmos em ambos: a não prestação do serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade e as dificuldades associadas ao reembolso por título não utilizado (61,1% em 2021 e 68,3% em 2022).

No entanto, assiste-se a uma inversão da ordem de importância destes dois motivos entre 2021 e 2022: as dificuldades associadas ao reembolso por título não utilizado são o primeiro motivo de reclamação

em 2021 e passam para segundo em 2022. A explicação para a particular relevância deste motivo em 2021 prende-se com o facto de, nesse ano, ainda se ter assistido à imposição de restrições associadas à pandemia por Covid-19, o que implicou a necessidade, para muitos passageiros, de efetuarem alterações às suas viagens e de solicitarem o reembolso por títulos não utilizados. Apesar de se verificar uma redução em termos de relevância, este foi ainda o motivo de muitas reclamações em 2022.

As principais diferenças na distribuição dos motivos das reclamações entre 2021 e 2022 prendem-se com reclamações sobre desaparecimento e/ou furto ou dano de bagagem (43 reclamações em 2021 e 103 reclamações em 2022), sobre informações adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (66 reclamações em 2021 e 28 em 2022) e sobre

reembolsos por atraso (10 reclamações em 2021 e 61 em 2022).

CONTRAORDENAÇÕES

De acordo com o disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 15.º dos Estatutos da AMT, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, compete ao Conselho de Administração da AMT *“Ordenar a abertura de processos de contraordenação e aplicar as respetivas coimas e sanções acessórias, nos termos da legislação em vigor, aos setores marítimo-portuário, da mobilidade e dos transportes terrestres, fluviais e marítimos, sem prejuízo das competências contraordenacionais de outras entidades”*.

Os processos de contraordenação instaurados pela AMT seguem o regime geral das contraordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, tal como determina artigo 39.º dos Estatutos da AMT.

O Decreto-Lei n.º 71/2021, de 11 de agosto, que assegura a execução do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores, estabelece claramente que, no que se refere ao Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, a AMT é a entidade nacional competente para as matérias relativas a direitos dos passageiros nos modos rodoviário, ferroviário, marítimo e em vias navegáveis interiores.

São referidos expressamente o Regulamento e o Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, estabelecendo-se a sucessão de competências entre a AMT e o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT).

Contudo, o mencionado Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, não prevê expressamente a competência da AMT, atribuindo a competência sancionatória para as infrações ao diploma às autoridades de transportes. Nesse sentido, ainda que o Decreto-Lei n.º 140/2019, de 18 de setembro, preveja expressamente a competência da AMT em matéria de serviço público de transporte de passageiros expresso, por uma questão de certeza e segurança jurídica, a AMT já elaborou uma proposta legislativa ao Governo no sentido de alterar o mencionado Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, para que exista referência expressa à AMT, no que respeita ao sancionamento dos ilícitos previstos no Regulamento, de forma a clarificar os procedimentos contraordenacionais.

Tal não impede a identificação das reclamações que, no âmbito do Regulamento, possam vir a configurar um ilícito, para que se possa dar início à abertura de processos de contraordenação.

CONCLUSÕES

A AMT é a entidade responsável pela elaboração do relatório bianual de aplicação do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, relativo aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro, tal como disposto no seu artigo 29.º. O presente relatório reporta-se aos anos de 2021 e 2022.

O Regulamento tem como objetivos assegurar um elevado nível de proteção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros da UE e garantir que os operadores económicos atuam em condições harmonizadas no mercado interno.

A execução na ordem jurídica nacional das obrigações decorrentes do Regulamento é assegurada pelo Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, nomeadamente através da definição do quadro de fiscalização e contraordenacional aplicável, mas também, indiretamente, pelo Decreto-Lei n.º 140/2019, de 18 de setembro.

A AMT recebe, seja através do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico, seja por correio eletrónico, as reclamações relativas ao Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes.

De acordo com os relatórios semestrais sobre reclamações da AMT, deram entrada nesta Autoridade 4.128 e 8.530 reclamações relativas ao transporte de passageiros em autocarro, em 2021 e 2022, respetivamente.

Para efeitos de elaboração do presente relatório, apenas foram consideradas as reclamações relativas ao transporte de passageiros em autocarro nos 29 operadores que declararam efetuar pelo menos um serviço com percurso superior a 250 km, tendo a análise incidido sobre 1.860 e 2.982 reclamações, respetivamente para cada um dos anos, sendo que apenas 771 reclamações (41,5%) e 1.396 (46,8%) estão relacionadas com motivos previstos no Regulamento e no Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.

A distribuição das reclamações por motivos apresenta algumas diferenças nos dois anos em análise, embora os motivos mais frequentemente invocados sejam os mesmos em ambos: a não prestação do serviço objeto do contrato de transporte com segurança e qualidade e as dificuldades associadas ao reembolso por título não utilizado (61,1% em 2021 e 68,3% em 2022).

No entanto, assistiu-se a uma inversão da ordem de importância destes dois motivos entre 2021 e 2022: as dificuldades associadas ao reembolso por título não utilizado são o primeiro motivo de reclamação em 2021 e passam para segundo em 2022. A explicação para a particular relevância deste motivo em 2021 prende-se com o facto de, nesse ano, ainda se ter assistido à imposição de restrições associadas à pandemia por Covid-19, o que implicou a necessidade, para muitos passageiros, de efetuarem alterações às suas viagens e de solicitarem o reembolso por títulos

não utilizados. Apesar de uma redução em termos de relevância, este foi ainda o motivo de muitas reclamações em 2022.

As principais diferenças na distribuição dos motivos das reclamações entre 2021 e 2022 prendem-se com reclamações sobre desaparecimento e/ou furto ou dano de bagagem (43 reclamações em 2021 e 103 reclamações em 2022), sobre informações adequadas e compreensíveis sobre a viagem e sobre os direitos dos passageiros, e acessíveis a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (66 reclamações em 2021 e 28 em 2022) e sobre reembolsos por atraso (10 reclamações em 2021 e 61 em 2022).

Para além da realização de ações de fiscalização no terreno para verificação do cumprimento do Regulamento em matéria de direitos dos passageiros e de acessibilidade e assistência para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, está em curso a identificação das reclamações que, no âmbito do Regulamento, possam vir a configurar um ilícito, para que, se aplicável, possa ser dado início à abertura de processos de contraordenação.

As ações de supervisão em curso, bem como o aprofundamento da articulação com outras entidades nacionais legalmente competentes na matéria permitirão, a todo o tempo, a obtenção de informação precisa e rigorosa sobre as reclamações relativas a eventuais infrações ao Regulamento, potenciando uma supervisão efetiva e dissuasora por parte da AMT enquanto ONA.