

## **AMT realiza relatório de ação de diagnóstico a operadores de transporte público de passageiros**

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes avançou com uma ação de diagnóstico junto de 59 operadores de diversos modos de transportes, para recolha de informação sobre regras constantes de cláusulas contratuais. Quase 90% dos operadores avaliados não demonstram possuir ou divulgar um contrato de transporte.

Em janeiro de 2017 a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes avançou com uma ação de diagnóstico junto de 59 operadores de diversos modos de transporte bem como a entidades gestoras de bilhética e tarifários. Esta ação, meramente preventiva, teve como objetivo a recolha de informação sobre regras constantes de cláusulas contratuais gerais em vigor em cada um deles, como os direitos e obrigações de operadores e passageiros, sistema tarifário e bilhética. A avaliação da legalidade das referidas cláusulas será realizada numa segunda fase.

As conclusões deste relatório, finalizado em abril deste ano, demonstram que uma parte relevante dos operadores (88%) revela alguma insuficiência e uma grande dispersão de informação, bem como a falta de uniformização e de divulgação adequada de conteúdos relativos aos serviços prestados e aos direitos e obrigações de utilizadores, o que, potencialmente, pode limitar o exercício dos direitos dos passageiros.

Por outro lado, a falta de certeza sobre se a informação divulgada tem carácter vinculativo em todos os aspetos específicos da relação operador-passageiro também dificulta a avaliação integral da sua legalidade, bem como da qualidade dos serviços prestados.

Neste sentido, e tendo em conta as informações obtidas conclui-se que 12% dos operadores, sobretudo os ferroviários, apresentam conformidade formal elevada, demonstrando possuir e divulgando um contrato de transporte e cláusulas contratuais gerais, com um amplo leque de normas que rege a relação entre passageiro e operador. Já 44% dos operadores apresentam uma conformidade formal média, não demonstrando possuir ou divulgar um contrato de transporte, mas apresentando informação abrangente e com detalhe, nomeadamente nos seus websites. São também 44% os operadores que apresentam uma conformidade formal reduzida. Segundo o relatório de ação de diagnóstico, estes operadores não demonstram possuir ou divulgar contrato de transporte, apresentando informação dispersa e com menos grau de detalhe de acessibilidade, designadamente nos seus websites.

De acordo com os resultados apurados, a AMT recomenda que os operadores de transporte procedam, no prazo de 4 meses, à reanálise e compilação, num contrato de transporte, de todas as regras contratuais gerais que digam respeito à sua relação específica com os passageiros, para posterior avaliação da legalidade de todas as disposições.

Esta ação permitiu ainda concluir que o atual enquadramento legal necessita de ser reanalisado, com o objetivo de conferir uma maior uniformidade e articulação entre os diversos modos de transporte, incluindo os modos metro, elétrico e fluvial, tendo em vista a proteção adequada das viagens intermodais e da atividade de entidades de gestão operacional de sistemas de bilhética e tarifários de suporte à mobilidade.

Com esta iniciativa, a AMT pretende contribuir para um melhor tratamento de todas as componentes do *Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes* e proporcionar um

quadro de maior estabilidade e previsibilidade aos operadores de transportes, propiciando, assim, aos consumidores um melhor conhecimento e exercício dos seus direitos e um melhor acompanhamento e avaliação dos níveis de serviço e de funcionamento do mercado por parte das entidades fiscalizadoras e de supervisão.

As políticas públicas nacionais e europeias pretendem assegurar que os passageiros de transportes públicos detêm um nível mínimo de proteção, destinado a garantir a certeza jurídica das relações com o operador e os passageiros. Neste sentido, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, no âmbito do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, desencadeou esta ação com a premissa de atuar na promoção do suprimento de falhas de mercado, sem restrições ou distorções, protegendo o bem público da mobilidade eficiente, inclusiva e sustentável.

*15 de maio de 2017*