

## AMT contabiliza mais de 8000 reclamações no 1.º semestre de 2017

De acordo com o "Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2017", elaborado pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, entre os meses de janeiro e junho de 2017, foram recebidas e tratadas 8.158 reclamações. Comparativamente com o 2.º semestre de 2016, que registou 10.289 reclamações, o 1.º semestre de 2017 viu reduzir este número para -20,7%.

CP, Metropolitano de Lisboa, RNE, Carris e Transtejo foram as empresas com maior número de reclamações.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes divulga o "Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2017" referente ao 1.º semestre de 2017. Segundo as conclusões retiradas deste relatório, nos primeiros seis meses do ano foram registadas e tratadas pela AMT **8.158** reclamações, das quais **7.519** dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes e as restantes **639** recebidas diretamente pela AMT.

Face ao número de reclamações rececionadas no último semestre de 2016, verificou-se um decréscimo significativo (-20,7%) comparativamente com os primeiros seis meses de 2017. Este decréscimo equivale a cerca de menos 2.100 reclamações, o que pode dever-se a vários fatores, nomeadamente a eventuais dificuldades no acesso ao livro de reclamações ou a uma possível melhoria na prestação de serviço por parte dos principais operadores e prestadores do serviço, tanto mais que atualmente são já encaminhadas para esta autoridade, de forma sistemática e mais controlada, todas as reclamações relacionadas com o setor da mobilidade e dos transportes que geram insatisfação dos utentes dos serviços.

Se compararmos com o período homólogo de 2016, constatamos um aumento muito significativo do número de reclamações (4576 no 1.º semestre de 2016), o que pode ser explicado pelo facto de no 1.º semestre de 2016 não existir, ainda, consciência da existência da AMT como sendo o novo regulador do setor da mobilidade e dos transportes, situação essa hoje em dia já totalmente ultrapassada.

A **CP**, o **Metropolitano de Lisboa**, a **Transtejo**, a **TST** e a **RNE** foram as empresas que apresentaram, este semestre, uma maior descida do número de reclamações registando, comparativamente com o semestre anterior, menos 703, menos 569, menos 323, menos 238 e menos 129 reclamações, respetivamente.

A crítica à conduta de fiscais e de colabores, designadamente quanto ao modo de relacionamento com os utentes, as questões relacionadas com títulos de transportes e com o incumprimento de horários são, a título exemplificativo, alguns dos motivos secundários que motivaram estas descidas, na maioria dos prestadores.

Ao analisar as reclamações no 1.º semestre, por setor de atividade, a AMT conclui que, tal como nos semestres anteriores, os setores rodoviário e ferroviário representam a maioria das reclamações, com 88,5% do total, representando,

respetivamente, 47,1% e 41,4%. O transporte de passageiros nos setores rodoviário, ferroviário e fluvial é, naturalmente, o subsector mais reclamado.

A **CP**, o **Metropolitano de Lisboa**, a **RNE**, a **Carris** e a **Transtejo** são as cinco empresas que apresentaram, no 1.º semestre de 2017, o maior número de reclamações, registando, respetivamente, 1.642, 1.306, 424, 371 e 368 reclamações.

Considerando o universo de 17 motivos tipificados pela Direção-Geral do Consumidor (DGC), constata-se que, entre janeiro e junho de 2017, os principais motivos mais reclamados, que representam aproximadamente 63% do total das reclamações, foram:

- a) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento;
- b) Preços | Pagamento | Bilheteiras;
- c) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico.

Note-se que, no 2.º semestre de 2016, os motivos principais mais evocados pelos utentes foram os mesmos.

À semelhança do semestre anterior, neste 1.º semestre de 2017 foi dada a conhecer à AMT informação relativa a reclamações recebidas, fora do Livro de Reclamações, diretamente pelos operadores de transporte de passageiros – informação dos operadores que registaram o maior número de reclamações e daqueles que têm uma maior relevância na sua área de intervenção - contabilizando um total de cerca de **20.335** reclamações, -7,7% face aos últimos seis meses de 2016.

Com o tratamento e gestão de reclamações, a AMT está a adquirir e a desenvolver maiores e melhores conhecimentos sobre o utilizador e as suas dificuldades, permitindo a esta autoridade potenciar, através das diferentes formas de atuação que tem ao seu dispor, um melhor serviço por parte dos diversos operadores e prestadores.

A publicitação do "*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 1.º semestre 2017*" pretende dar cumprimento à obrigação estabelecida no artigo 38.º, n.º 4 dos Estatutos da AMT, de "*divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes ou dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados da sua atuação*", no âmbito da mobilidade, dos transportes terrestres, fluviais, marítimos, ferroviários e respetivas infraestruturas.

19 de dezembro de 2017

#### **Consulte também:**

[Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade - 1.º semestre 2017 \(versão revista\)](#)