

AMT realiza a quarta consulta aos representantes dos utilizadores dos serviços ferroviários e utilizadores da infraestrutura ferroviária em Portugal

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) realizou, no segundo trimestre de 2023, uma consulta junto dos representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de passageiros, dos utilizadores e potenciais utilizadores dos serviços de transporte ferroviário de mercadorias e dos utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário.

Esta quarta consulta inscreve-se no âmbito das funções legalmente cometidas à AMT por via dos seus Estatutos e do disposto no Decreto-Lei n.º 217/2015, de 7 de outubro.

Destacam-se as seguintes conclusões:

(1) Representantes dos utilizadores de serviços ferroviários de transporte de passageiros

Relativamente aos serviços ferroviários de transporte de passageiros, constata-se alguma insatisfação com os serviços urbanos e suburbanos. Com efeito, 83% das entidades respondentes que representam os passageiros qualificam estes serviços como insatisfatórios ou muito insatisfatórios. Neste sentido, observa-se que os maiores níveis de insatisfação são no eixo Coimbra-Figueira da Foz, na linha de Guimarães, na linha do Marco e na Linha de Sintra.

No âmbito dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros, a maioria dos respondentes considera-se satisfeito (44%) ou muito satisfeito (10%) com a qualidade global dos serviços ferroviários de transporte de passageiros de longo curso, regionais e internacional, e 72% considera que a mesma se tem mantido sem evoluções nos últimos dois anos.

Para tornar os serviços ferroviários mais atrativos os respondentes identificam a necessidade de introduzir melhorias em questões relacionadas com (i) as acessibilidades e assistência a passageiros com mobilidade reduzida, quer nos serviços de longo curso quer nos serviços urbanos (ii) com as estações de passageiros e (iii) com as infraestruturas de apoio, nos serviços de longo curso. Nos serviços urbanos, apontam ainda as questões relacionadas com o tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços.

(2) Empresas utilizadoras e potenciais utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias e às associações que as representam

No que se refere às empresas utilizadoras de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, para cerca de 31% dos respondentes a qualidade global do serviço ferroviário de mercadorias nos últimos dois anos melhorou. Por outro lado, 54% respondentes considera que se manteve e 15% indica que piorou.

No questionário enviado às associações representantes de utilizadores e potenciais utilizadores de serviços ferroviários de transporte de mercadorias, quanto ao grau de satisfação global com o serviço de transporte ferroviário de mercadorias, constata-se que 62% das associações de empresas encontram-se satisfeitas. Quanto à evolução da qualidade do serviço ferroviário de

mercadorias, 86% das associações respondentes consideram que a situação se tem mantido nos últimos dois anos, porém 14% considera que está pior.

O parâmetro “cobertura geográfica” (distância da origem ou destino à rede ferroviária) foi considerado, tanto pelas empresas utilizadoras como pelas associações de empresas, como o mais prioritário melhorar, por forma a tornar o transporte ferroviário de mercadorias mais atrativo.

(3) Utilizadores da infraestrutura ferroviária e das instalações de serviço ferroviário

O questionário relativo à utilização da infraestrutura ferroviária foi dirigido a todas as empresas detentoras de licença e certificado de segurança válidos para realizar o transporte ferroviário nacional e com atividade no mercado nacional.

Das quatro empresas respondentes, três (75%) consideraram que o estado atual da infraestrutura ferroviária nacional é insatisfatório e uma das empresas considerou satisfatório. Para 75% das empresas a qualidade piorou ao longo dos últimos dois anos, e apenas uma das empresas considera que o estado da infraestrutura se manteve.

Relativamente às instalações de serviço disponibilizadas, as empresas respondentes tiveram uma apreciação idêntica à avaliação dada à infraestrutura, com 75% das empresas a considerarem-se insatisfeitas com as instalações de serviço e apenas uma empresa satisfeita. Adicionalmente, constatou-se que a maioria das empresas ferroviárias (75%) consideram que, nos últimos dois anos, não existiu evolução da qualidade global das instalações de serviço.

(4) Reclamações

Quanto à utilização do livro de reclamações relativamente aos serviços ferroviários de transporte de passageiros, verificou-se que, na maioria, os respondentes já apresentaram reclamações, mas afirmaram que a resposta é tardia e que não verificaram melhorias na sequência das mesmas.

As entidades respondentes identificaram os principais motivos relativos aos quais foram apresentadas mais reclamações associadas ao transporte ferroviário de passageiros: i) atrasos e perturbações, ii) estações (não funcionamento de alguns equipamentos; falta de limpeza/higiene, estado de conservação e segurança; etc.), iii) Informação aos utilizadores, iv) mobilidade reduzida e v) viagens (reduzida cobertura horária ao fim de semana e durante o período noturno; falta de conforto).

As reclamações registadas e tratadas pela AMT, enquanto entidade competente para o efeito, provêm dos livros de reclamações físico e eletrónico (LRE), dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes, bem como das reclamações apresentadas diretamente à AMT, sendo que durante o ano de 2022 foram recebidas na AMT 4.353 reclamações relativas aos operadores de transporte ferroviário de passageiros, das quais cerca de 50% resultam do LRE.

Os principais motivos das reclamações recebidas pela AMT referem-se ao: (i) cumprimento defeituoso ou incumprimento do horário de transporte (35%), (ii) preços, pagamentos e bilheteiras (30%), e (iii) insatisfação com a qualidade de atendimento (14%). O conjunto destes três motivos representa 79% das reclamações totais neste subsector do transporte ferroviário de passageiros.

Em geral, verifica-se que os resultados obtidos nesta consulta são manifestamente piores do que os das consultas anteriores. No caso do transporte de passageiros, os maiores níveis de insatisfação prendem-se com atrasos e perturbações e acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Já no caso do transporte de mercadorias, é sobretudo a cobertura territorial que mais preocupa as empresas utilizadoras dos serviços ferroviários e respetivas associações. Por último, no caso da avaliação da infraestrutura, a tarifação surge como a temática que gera maior insatisfação, mas quando se analisa em detalhe verifica-se que essa insatisfação se relaciona em grande parte com o facto das tarifas se manterem, apesar do nível de serviço se ter degradado.

As questões relacionadas com perturbações, atrasos e degradação dos níveis de serviço resultam na sua maioria das obras em curso numa grande parte dos eixos ferroviários. Por outro lado, embora o período de análise da consulta seja os anos de 2021 e 2022, é provável que os respondentes, sobretudo em relação ao transporte de passageiros, possam ter sido influenciados pelas perturbações associadas a greves que ocorreram durante o primeiro semestre de 2023, em período coincidente com o período de resposta ao questionário.

É expectável que os elevados investimentos na ferrovia, em curso e previstos no curto/médio prazo, quer na infraestrutura, quer em material circulante, venham melhorar substancialmente as condições de operação e circulação, com reflexos futuros nos níveis de satisfação dos utilizadores.

A AMT, na prossecução das suas atribuições, continuará a promover ações tendentes a assegurar os mecanismos de acompanhamento e avaliação dos níveis de serviço e de funcionamento dos mercados, bem como a promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

Consulte o relatório completo da consulta [aqui](#).