



RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES

ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

www.amt-autoridade.pt



I SUMÁRIO EXECUTIVO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O PRESENTE RELATÓRIO RESPEITA ÀS RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES REGISTRADAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 (2ºS 2023), QUER ATRAVÉS DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES, NOS FORMATOS FÍSICO E ELETRÓNICO, QUER DOS RESTANTES CANAIS DISPONIBILIZADOS PARA O EFEITO PELA AUTORIDADE DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES (AMT).

RECLAMAÇÕES NOS MODOS RODOVIÁRIO E FERROVIÁRIO DIMINUÍRAM 8,4% FACE AO PERÍODO HOMÓLOGO

No período em referência a AMT registou 14.180 reclamações relativas às entidades por si reguladas, o que representa uma diminuição de 1,6% (236 reclamações) face a igual período de 2022.

O modo rodoviário foi o mais reclamado, com 9.328 reclamações (65,8% do total de reclamações), correspondendo a uma variação homóloga de -0,6%.

Segue-se o modo ferroviário, que registou 4.208 reclamações (29,7% do total das reclamações

registadas), apresentando um crescimento de 0,8% neste semestre face a igual período de 2022, correspondendo estes dois modos a 95,5% (13.536) do total das reclamações registadas pela AMT no semestre em análise.

O transporte por vias navegáveis interiores e os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade registaram reduções no número de reclamações na ordem dos 31,4% e 16,9%, respetivamente. Por sua vez, o transporte marítimo e portuário, registou um aumento de 17,1% em relação ao mesmo período de 2022.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO FOI O MEIO PREFERIDO PARA RECLAMAR

O livro de reclamações eletrónico foi o meio de reclamação mais utilizado pelos consumidores e utentes (61% das reclamações), seguindo-se o livro de reclamações físico (34,9%).

A preferência pela utilização de meios digitais é uma tendência que se mantém desde 2020.

Os meios disponibilizados pela AMT para apresentação de reclamações foram utilizados por 4,1% dos consumidores e utentes.

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NO TOPO DAS RECLAMAÇÕES

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2023, tendo sido responsável por 56,3% (5.248) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (9.328).

A RNE – Rede Nacional de Expressos, Lda. foi a entidade mais reclamada no período, representando 14,9% (782) do total das reclamações nesta categoria, seguida da Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A., com 10,2% (533); da Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. com 8,7% (456); da TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A. com os mesmos 8,7% (455)¹ e da Viação Alvorada, Lda. cujas reclamações representam 8,1% (424) do total desta categoria.

O transporte ferroviário de passageiros constitui a segunda categoria mais reclamada, sendo

¹ Reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes no livro de reclamações eletrónico da TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., a respeito da operação

responsável por 70,7% (2.973) do total das reclamações registadas no modo ferroviário (4.208).

CANCELAMENTO DE SERVIÇOS/SUPRESSÕES E PEDIDOS DE REEMBOLSO ENTRE OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

No período em análise figuram como principais motivos de reclamação os relacionados com os cancelamentos de serviço/supressões – correspondendo a 24,9% do total das reclamações registadas na categoria do transporte rodoviário de passageiros, e com os Incumprimentos de horário do transporte – correspondendo a 16,4% do total das reclamações relativas ao transporte ferroviário de passageiros.

da Carris Metropolitana globalmente considerada, ainda que podendo relacionar-se com aspetos relativos à prestação dos

CONSUMIDORES E UTENTES

A redução das reclamações registadas no período em análise - quer em termos homólogos (14.416 reclamações, -1,6%), quer face ao semestre anterior (15.494 reclamações, -8,5%), foi acompanhada pela redução do número de pedidos de informação efetuados através da linha telefónica dedicada às reclamações, registando-se neste semestre 402 contactos telefónicos destinados maioritariamente a obter informações sobre: processos de reclamações efetuadas no livro de reclamações (em formato físico e eletrónico) e de queixas apresentadas diretamente à AMT; direitos dos consumidores e utentes, nomeadamente a respeito dos meios e modos de apresentação de reclamações; e recurso aos meios de resolução alternativa de litígios.

serviços pelos operadores de transporte rodoviário de passageiros concessionários.



II

SUMÁRIO EXECUTIVO

RESUMO GRÁFICO

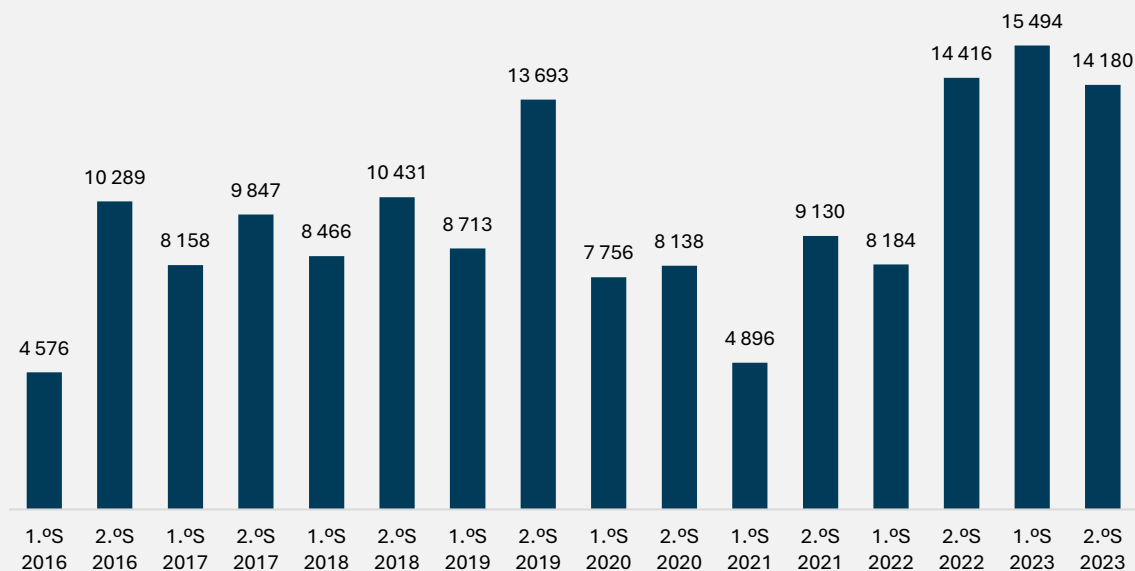
RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

RECLAMAÇÕES NO 2ºS 2023

No período em análise foram registadas **14.180 reclamações**, formuladas por consumidores e utentes relativamente a entidades pertencentes ao Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, nelas se incluindo as efetuadas através do livro de reclamações, nos seus formatos físico e eletrónico, as diretamente apresentadas à AMT, bem como as encaminhadas por outras entidades por se tratar da entidade competente em razão da matéria.

Aquele número revela uma redução do número de reclamações de 1,6% face ao total de reclamações registadas no 2ºS 2022 (14.416), e de 8,5% face ao total de reclamações registadas no 1.º semestre de 2023 (15.494), correspondendo a uma média diária de 77 reclamações.

Figura 1 - Evolução das reclamações, 1ºS 2016-2ºS 2023



(Fonte: AMT)

Da análise comparativa do número de reclamações mensais no 2ºS 2023 com o registado no 2ºS 2022 verifica-se uma diminuição em todos os meses do 3.º trimestre, e um aumento nos meses do último trimestre de 2023, uma variação de -18% no mês de julho e de +19,4% no mês de dezembro.

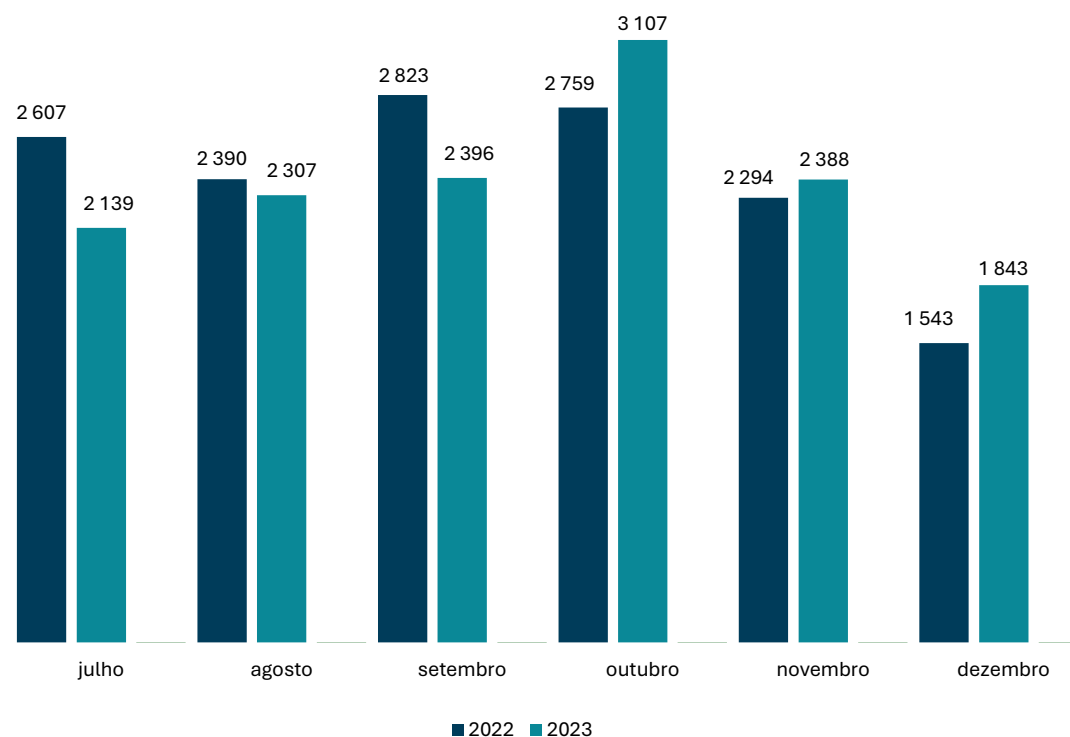
MEIOS DE RECLAMAÇÃO

As Figuras 3 e 4 espelham a distribuição das reclamações em função do meio utilizado para a respetiva apresentação, constatando-se que as reclamações foram apresentadas, no semestre em análise, maioritariamente através do livro de reclamações eletrónico (LRE), meio utilizado para 61% (8.653) do total das reclamações, mantendo-se a tendência de crescimento verificada nos últimos semestres.

Segue-se o livro de reclamações em formato físico (LR), utilizado em 34,9% (4.943) das reclamações.

Os meios disponibilizados para apresentação de reclamações diretamente à AMT (“Canais AMT”) foram utilizados em 4,1% (584) das reclamações.

Figura 2 – Reclamações mensais do 2ºS 2023 face ao período homólogo



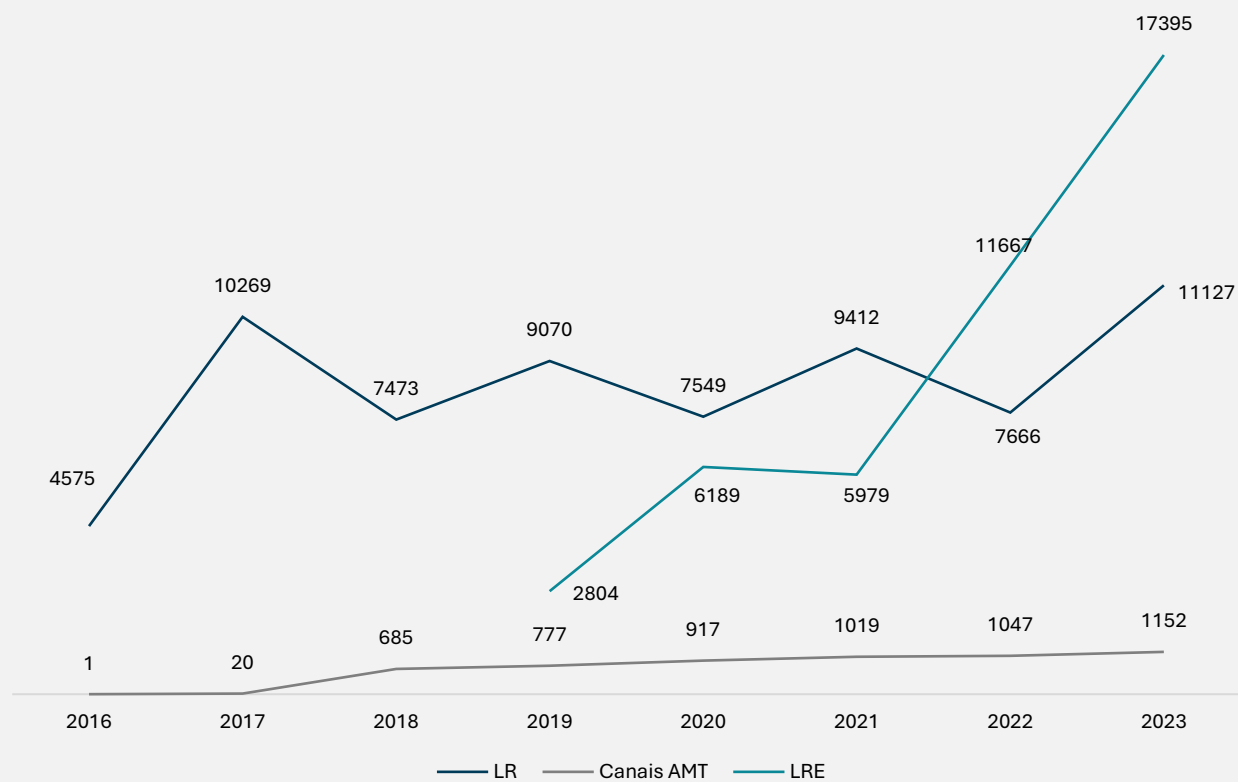
(Fonte: AMT)

Figura 3 – Reclamações por meio de reclamação

8

(Fonte: AMT)

Figura 4 – Total das reclamações por meio e por ano



(Fonte: AMT)

RECLAMAÇÕES POR MODO DE TRANSPORTE

Os modos de transporte rodoviário e ferroviário representam 95,5% do total das reclamações registadas pela AMT.

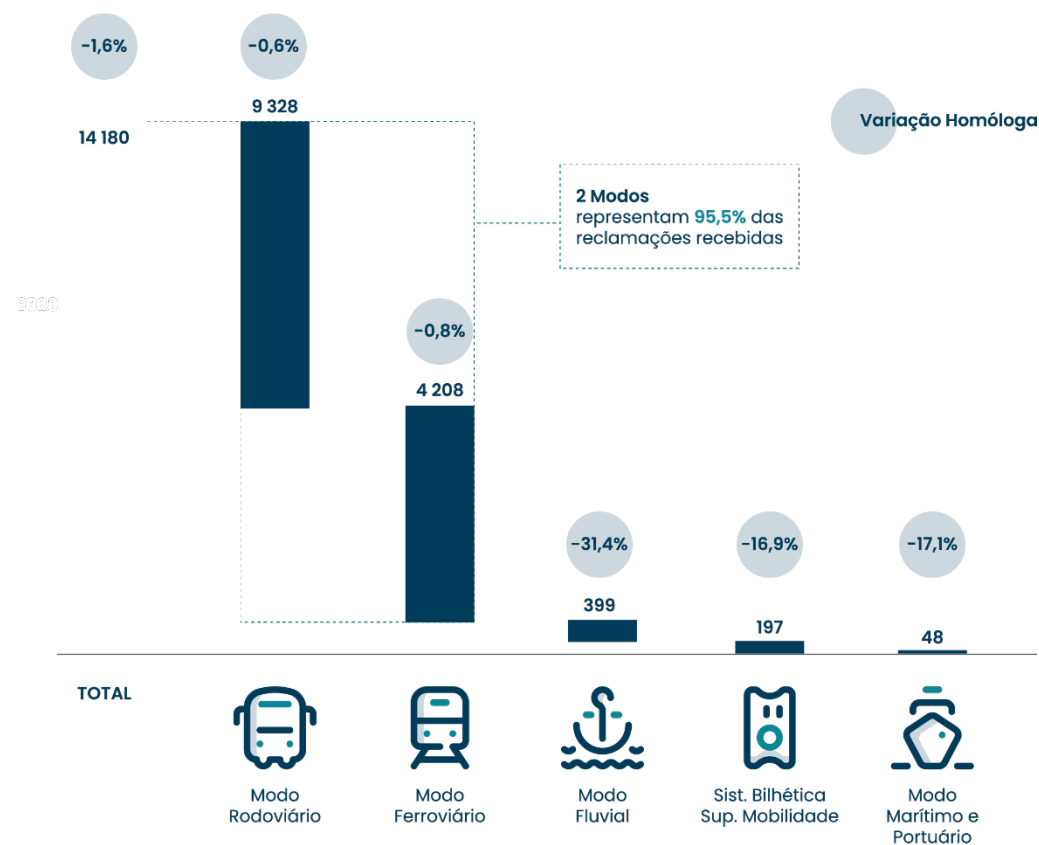
O modo rodoviário foi o mais reclamado no semestre em análise, com 9.328 reclamações (65,8% do total de reclamações), menos 0,6% comparativamente a igual período de 2022.

O modo ferroviário registou 4.208 reclamações (29,7% do total de reclamações), correspondendo a um aumento de 0,8% face ao período homólogo.

Importa referir que, segundo o Instituto Nacional de Estatísticas (Atividade dos transportes 4.º Trimestre de 2023 de 8 de março de 2024), no 2.º semestre de 2023:

- O transporte de passageiros por comboio registou um total de 106,9 milhões de passageiros;
- O Metropolitano de Lisboa transportou 84,2 milhões de passageiros. O Metro do Porto apresentou um total de 39,9 milhões de passageiros. O Metro Sul do Tejo transportou 9,2 milhões de passageiros;

Figura 5 - Reclamações por modo de transporte



- Nas vias navegáveis interiores de Portugal, os serviços de travessias regulares (nacionais e internacionais) asseguraram o transporte de 12,8 milhões de passageiros e 196,3 mil veículos.

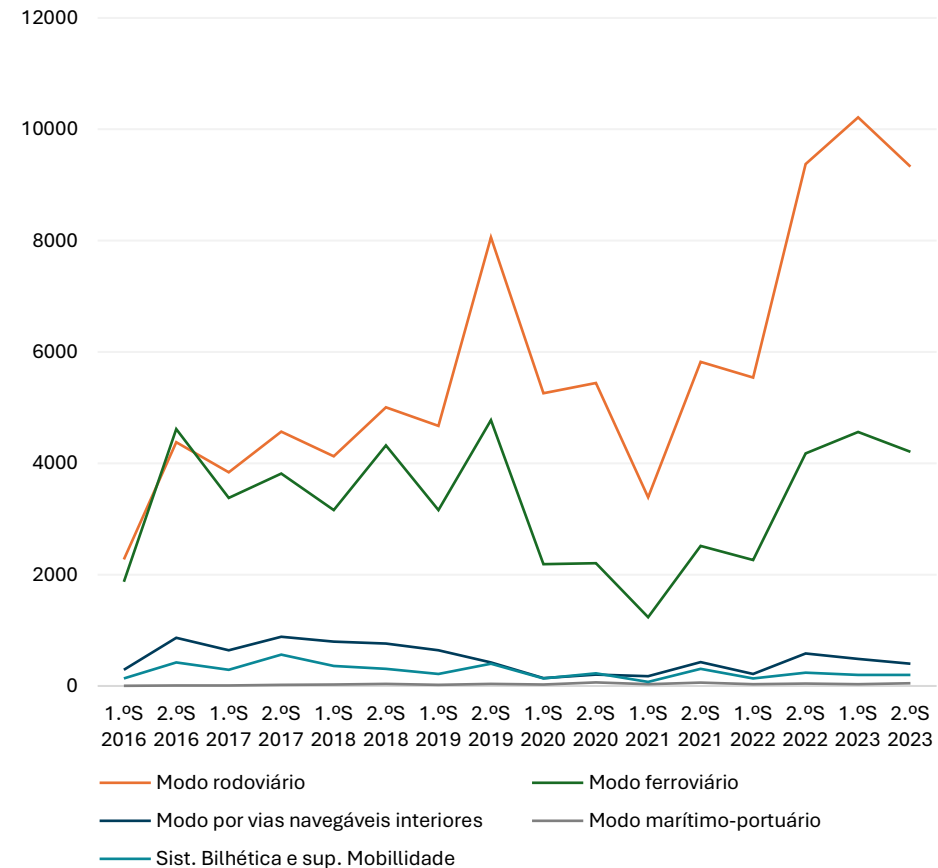
A Figura 6 representa a evolução do número de reclamações, por modo de transporte, entre 2016 e 2023, permitindo perceber a sua acentuada redução durante o período da pandemia, induzida pela diminuição ocorrida no número de passageiros.

A sua análise permite constatar que os modos rodoviário e ferroviário são, desde sempre, os que registam maior número de reclamações, predominando as relativas ao modo rodoviário, apenas ultrapassado no 2ºS 2016 pelo modo ferroviário.

Destaca-se ainda o transporte por vias navegáveis interiores, modo que, após a variação positiva registada no 2ºS 2017, apresentou, até ao 1ºS 2021, uma tendência decrescente do número de reclamações, interrompida no 2ºS 2022, no qual se regista um aumento de reclamações, voltando à tendência de diminuição ligeira no semestre em análise.

O número de reclamações relacionadas com os sistemas de bilhética e suporte à mobilidade apresenta variações ao longo dos semestres, encontrando-se presentemente sensivelmente no nível de reclamações registadas no 2ºS 2020.

Figura 6 - Evolução do número de reclamações por modo de transporte, 1ºS 2016-2ºS 2023



(Fonte: AMT)



III INTRODUÇÃO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

O presente relatório respeita às reclamações dos consumidores e utentes no âmbito do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, registadas durante o 2ºS 2023, apresentadas quer através do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico, quer dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

Para além de dar cumprimento à obrigação prevista nos Estatutos da AMT de divulgação semestral de informação estatística relativamente a reclamações, às entidades reguladas mais reclamadas e aos resultados decorrentes da atuação da AMT, este documento, espelhando a análise das reclamações nos setores regulados, constitui um importante instrumento de monitorização dos mercados e de avaliação do desempenho das entidades reguladas, permitindo à AMT dar cumprimento às suas atribuições de regulador, nomeadamente em matéria de promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade.

As reclamações, enquanto indicadores de gestão, são estruturantes na definição da ação regulatória e de supervisão da AMT.

No Capítulo V são indicadas algumas das medidas adotadas pela AMT na sequência da análise das reclamações efetuada durante o período em referência.

Tais medidas tanto se traduzem na sua intervenção imediata, nomeadamente através de pedidos de informação e esclarecimentos às entidades reguladas objeto de reclamações por parte dos consumidores e utentes, sempre que o seu volume e a natureza das matérias reclamadas o justifiquem, como na intervenção diferida e programada da AMT, designadamente por via de ações de supervisão.

Como se pode verificar adiante, no âmbito dos modos mais reclamados (rodoviário e ferroviário) figuram como principais motivos de reclamação, na categoria do transporte rodoviário de passageiros, os cancelamentos de serviço e supressões (24,9% do total das reclamações), e no transporte ferroviário de passageiros o incumprimento de horário (16,4% do total das reclamações).



IV

RECLAMAÇÕES DO 2ºS 2023

ANÁLISE

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

RECLAMAÇÕES NO MODO RODOVIÁRIO

No semestre em análise, o modo rodoviário foi o mais reclamado dos modos de transporte, sendo responsável por 9.328 (65,8%) das 14.180 reclamações do período, o que representa uma diminuição de 0,6% relativamente ao período homólogo. daquelas reclamações, 6.128 (65,7%) foram apresentadas através do LRE, 2.710 (29,1%) do LR e 490 (5,3%) através dos canais disponibilizados pela AMT para o efeito.

Comparativamente com o mesmo período de 2022, com exceção do transporte rodoviário de passageiros e das infraestruturas rodoviárias, que sofreram reduções de 9% e 14,8%, respetivamente, verifica-se em todas as restantes categorias do modo rodoviário um aumento do número de reclamações.

São classificadas no modo rodoviário as reclamações relativas às seguintes entidades reguladas:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros);
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Operadores/gestores de infraestruturas rodoviárias no continente e nas regiões autónomas (inclui as empresas concessionárias e subconcessionárias das autoestradas, os fornecedores do Serviço Eletrónico Europeu de Portagens (SEEP) e as entidades de cobrança de portagens);



- Operadores que desenvolvem atividades auxiliares e complementares de âmbito rodoviário (inclui os CITV, as escolas de condução, outras entidades formadoras homologadas para a obtenção de certificados de aptidão profissional, bem como os centros de exames públicos e privados);
- Operadores de transporte de passageiros em veículos ligeiros (inclui os táxis e os serviços de transporte individual e remunerado de

passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica - TVDE);

- Operadores de aluguer de veículos sem condutor (inclui automóveis ligeiros de passageiros, motociclos, ciclomotores, triciclos, quadriciclos e velocípedes (*rent-a-car* e *sharing*²), e veículos de transporte de mercadorias (*rent-a-cargo*).

² Atividade que consiste em colocar à disposição de um utilizador veículos de passageiros, com ou sem motor, para utilização pública, durante períodos de curta duração (até 12 horas) e para realizar distâncias curtas (até 100km).

Das reclamações registadas no modo rodoviário, 56,3% (5.248) respeitam ao transporte rodoviário de passageiros, 15,4% (1.436) ao aluguer de veículos sem condutor e 11,2% (1.048) às infraestruturas rodoviárias. No seu conjunto, estas três categorias representam 82,9% das reclamações neste modo e, desde 2016, têm sido as categorias com maior número de reclamações, embora com oscilações ao longo do período (Figura 8).

O transporte rodoviário de mercadorias foi a categoria que mais subiu este semestre, com um aumento de 84,6% face ao mesmo semestre de 2022 e de 80,6% face ao 1.º semestre de 2023.

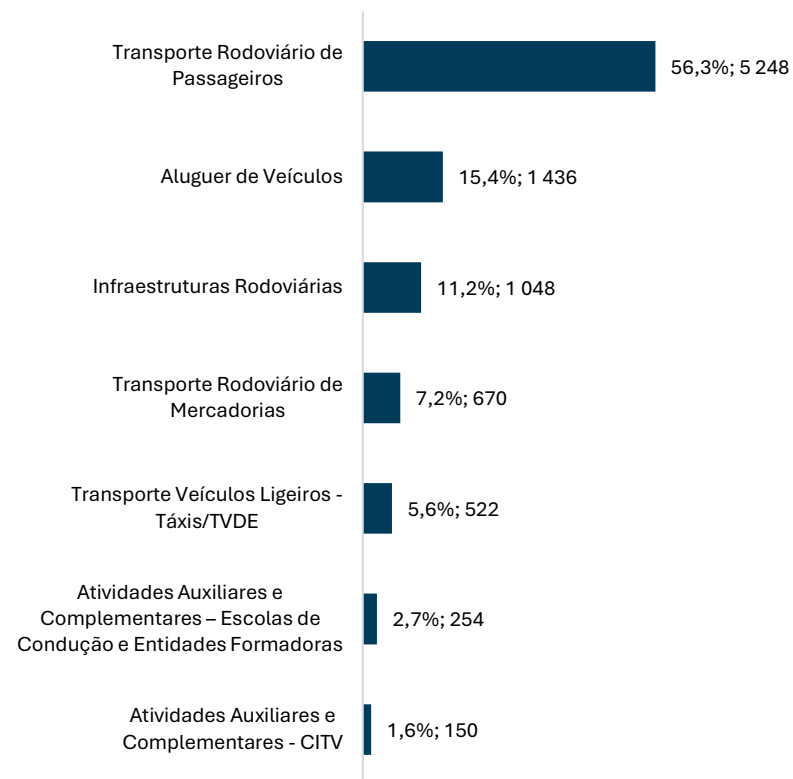
Na Figura 8 é apresentada a evolução do número de reclamações do modo rodoviário, por categoria, entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2023.

A partir da sua análise verifica-se que o transporte rodoviário de passageiros, o aluguer de veículos sem condutor³ e as infraestruturas rodoviárias são as categorias que apresentam maior número de reclamações, embora com oscilações ao longo daquele período.

A categoria do transporte em veículos ligeiros apresenta uma tendência crescente ao longo do período, registando as restantes categorias uma relativa estabilidade.

³ Inclui o aluguer de veículos de passageiros sem condutor (*rent-a-car*), o aluguer de curta duração (*sharing*), e o aluguer de veículos de mercadorias sem condutor (*rent-a-cargo*)

Figura 7 - Repartição das reclamações no modo rodoviário, por categoria



(Fonte: AMT)

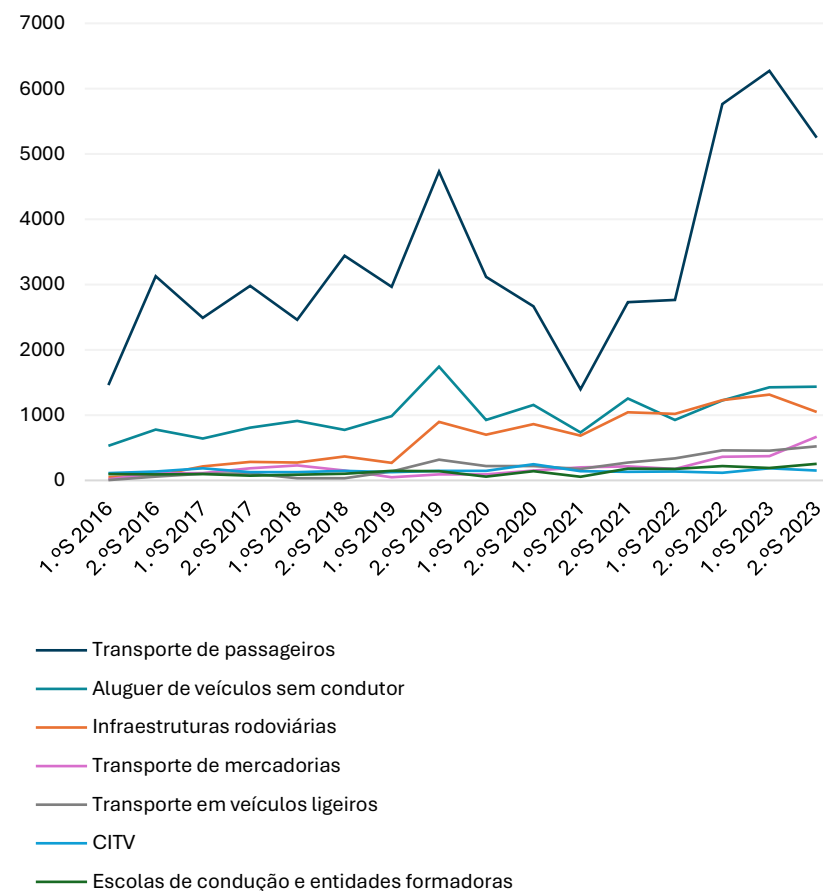
Transporte rodoviário de passageiros

A categoria do transporte rodoviário de passageiros foi a mais reclamada no 2ºS 2023, tendo sido responsável por 56,3% (5.248) do total das reclamações registadas no modo rodoviário (9.328), relativas a 107 operadores de transporte de passageiros.

Em termos globais verificou-se uma redução de 9% no número total de reclamações registadas comparativamente ao período homólogo (5.770).

Quando comparado com o semestre anterior (1ºS 2023), o número de reclamações registadas traduz igualmente numa diminuição de 16,4% (6.275).

Figura 8 - Evolução do número de reclamações no modo rodoviário, por categoria, 2016-2023



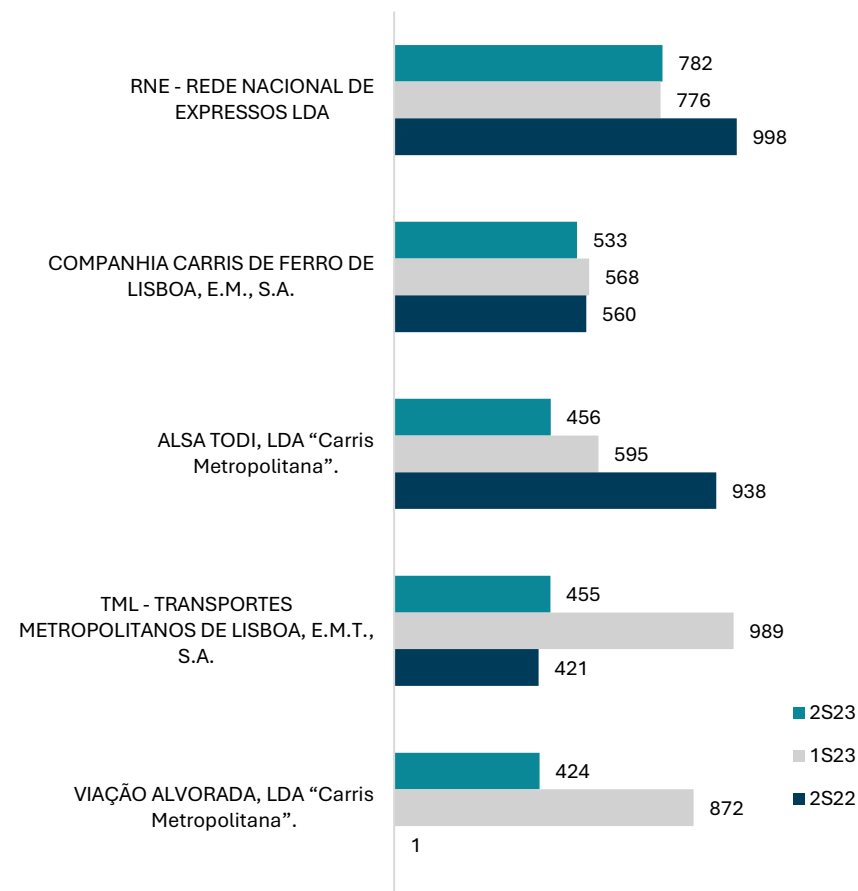
(Fonte: AMT)

A Figura 9 apresenta as 5 entidades mais reclamadas desta categoria. A RNE - Rede Nacional de Expressos, Lda., foi, no semestre em análise a entidade mais reclamadas com 782 reclamações, e representa 14,9% do total, registando uma redução de 21,6%.

Em segundo lugar nas entidades mais reclamadas do transporte rodoviário de passageiros, surge a Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A. com 533 reclamações (-4,8%), o que representa 10,2% no semestre em análise.

A Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. é a terceira entidade mais reclamada com 456 reclamações, com menos 51,4% face ao período homólogo.

Figura 9 - Transporte rodoviário de passageiros – entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.⁴, enquanto empresa responsável pela operação da Carris Metropolitana, assegurada pelos operadores Viação Alvorada, Lda. (Amadora, Oeiras e Sintra), Rodoviária de Lisboa (Loures, Mafra, Odivelas e Vila Franca de Xira), TST - Transportes Sul do Tejo, S.A. (Almada, Seixal e Sesimbra) e Alsa Todi Metropolitana de Lisboa, Lda. (Alcochete, Moita, Montijo, Palmela e Setúbal), foi objeto de 455 reclamações (8,7%) e registou um aumento em relação ao 2.º semestre de 2022 de 8,1% das reclamações, no entanto, se compararmos com o 1.º semestre de 2023, apresenta uma redução de 54%.

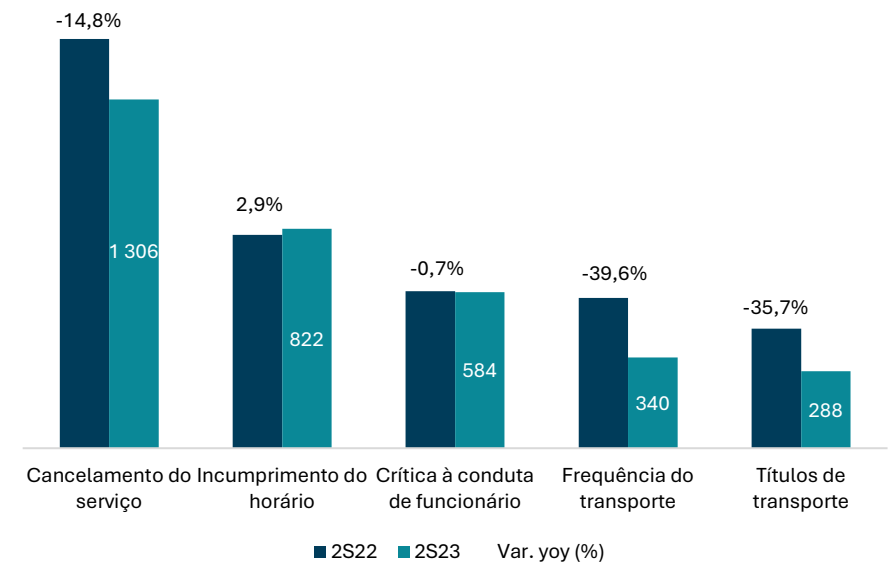
Por último, o quinto operador mais reclamado, Viação Alvorada, Lda., com 8,1% das reclamações, registou, em relação ao primeiro semestre de 2023, altura em que iniciou a operação, uma redução de 51%, passando de 872 para 424 reclamações.

Os cinco principais motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros, indicados na Figura 10, estão na origem de 63,6% (3.340) do total das reclamações registadas nesta categoria no semestre em análise, verificando-se reduções em quase todos os motivos representados no

gráfico, sendo que apenas o incumprimento do horário, sofreu um aumento, de 2,9% comparativamente ao período homólogo.

Da análise da figura resulta que o motivo que mais reclamações origina nesta categoria está relacionado com o cancelamento de serviço e supressões, com 24,9% das reclamações (1.306), apresentando uma redução de 14,8% face ao período homólogo.

Figura 10 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de passageiros



(Fonte: AMT)

de bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores).

⁴ A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade a quem esta delegou as competências no domínio do transporte público rodoviário e a gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema

Seguem-se, como motivos de reclamação mais frequentes, o incumprimento de horário, com 15,7% das reclamações (822), a crítica à conduta de funcionário, responsável por 11,1% (584), a frequência do transporte com 6,5% (340), e os problemas com os títulos de transporte, com 5,5% das reclamações (288).

Aluguer de veículos sem condutor

O aluguer de veículos sem condutor apresenta-se como a segunda categoria mais reclamada do modo rodoviário (15,4% do total das reclamações do registadas no modo rodoviário) tendo sofrido um aumento de 17% face ao 2.º semestre de 2022.

Dentro desta categoria, foram registadas 1305 reclamações sobre o *rent-a-car*⁵ e 131 relativas ao *sharing*, que, devido ao número de reclamações considerável neste semestre, será objeto de uma análise mais detalhada infra.

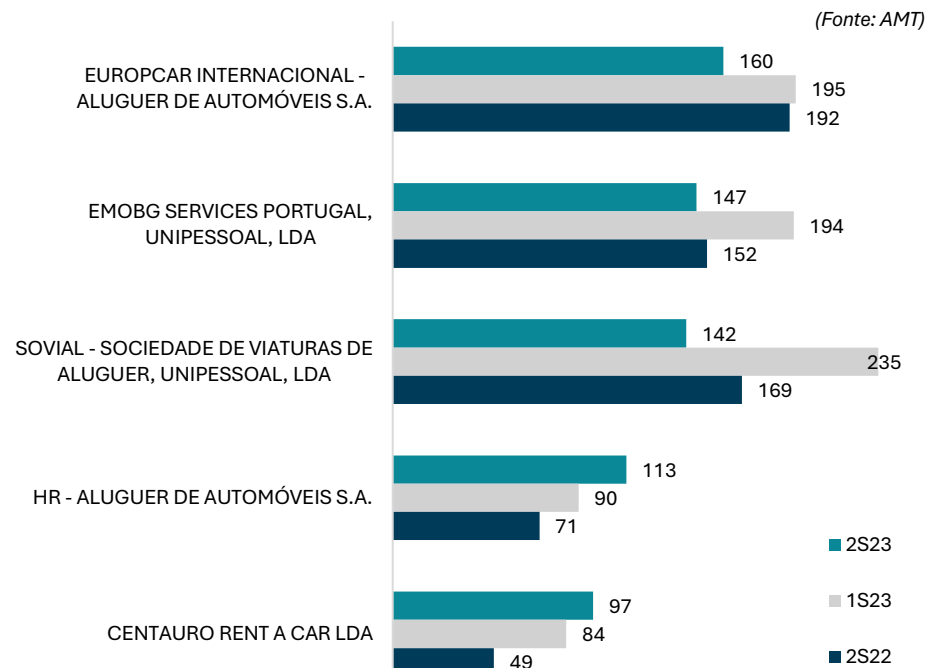
Foram recebidas na AMT 1.436 reclamações, relativas a 67 empresas de *rent-a-car* e 7 de *sharing*.

⁵ De acordo com a ARAC – Associação Nacional dos Locadores de Veículos (Relatório do Aluguer de Veículos sem Condutor, 2022) durante o ano de 2022 foram celebrados 2 362 470

As reclamações relativas ao *rent-a-car* têm, neste semestre, um peso de 14% do total das reclamações do setor rodoviário.

A Figura 11 indica as cinco empresas de *rent-a-car* mais reclamadas, as quais representam 50,5% do total das reclamações relativas à categoria.

Figura 11 - Aluguer de veículos sem condutor - entidades mais reclamadas



contratos relativos a veículos ligeiros de passageiros, 115 123 relativos a veículos ligeiros de mercadorias e 206 relativos a pesados de mercadorias.

A empresa mais reclamada no semestre em análise é a Europcar Internacional – Aluguer de Automóveis, S.A. (Europcar) (12,3%), com menos 16,7% face ao período homólogo; segue-se a Emobg Services Portugal, Unipessoal, Lda., a operar sob a marca Goldcar (ex-Goldhire) com 11,3% (-3,3%); em terceiro lugar a Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda., com 10,9% do total de reclamações recebidas (-16% em variação homóloga); em quarto lugar a HR – Aluguer de Automóveis, S.A. (Hertz), com um peso de 8,7% (+59,2% de variação homóloga); e, por último, a Centauro *rent-a-car*, Lda. com 97 reclamações, com um peso de 7,4% nesta categoria e um aumento de 98% em relação ao mesmo período de 2022.

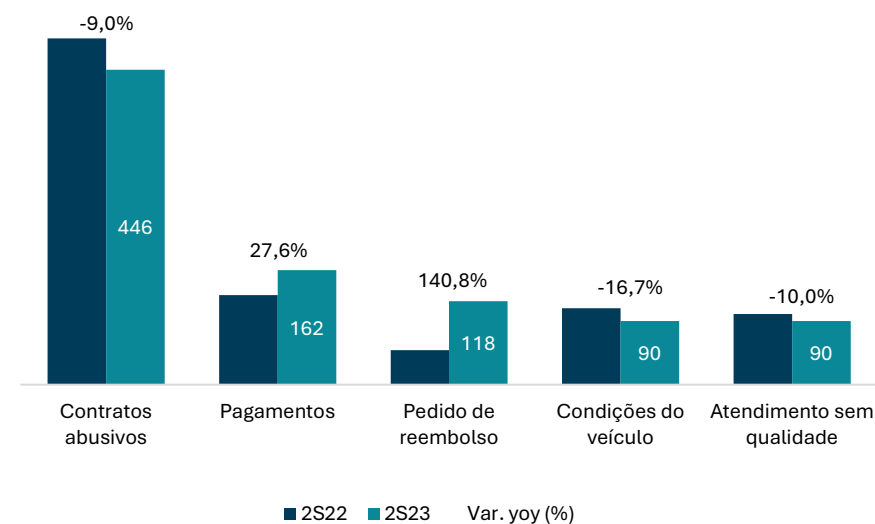
A Figura 12 apresenta a distribuição das reclamações de acordo com os motivos mais invocados, os quais totalizam 69,4% das reclamações registadas no âmbito da categoria de *rent-a-car*.

Como se verifica, o principal motivo invocado diz respeito a contratos ou cláusulas contratuais abusivas, e está na origem de 34,2% das reclamações do 2ºS 2023, representando uma redução de 9% face ao período homólogo.

O segundo motivo mais reclamado prende-se com pagamentos (utilização de cartões de crédito), tendo aumentado 27,6% comparativamente ao 2ºS 2022, e representa 12,4% das reclamações.

Os pedidos de reembolso são o terceiro motivo mais reclamado com 9% das reclamações, mais 140,8% que no período homólogo.

Figura 12 - Motivos de reclamação no aluguer de veículos sem condutor



(Fonte: AMT)

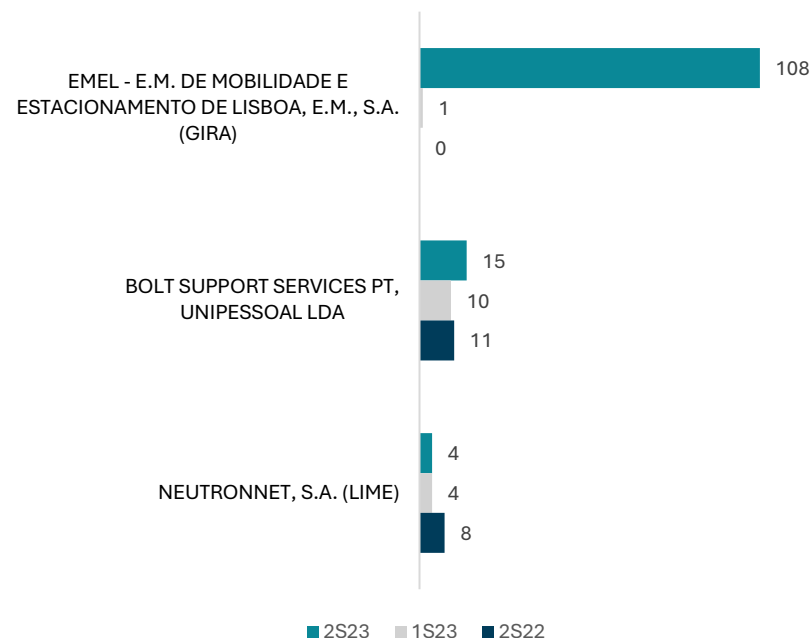
As condições do veículo são o quarto motivo mais invocado no semestre em análise, com 6,9% das reclamações e regista, comparativamente ao período homólogo, uma redução de 16,7% do número de reclamações.

Por último, e com o mesmo número de reclamações, o quinto motivo mais reclamado no 2ºS 2023 foi o relacionado com a qualidade do atendimento, tendo registado uma diminuição de 10% face ao número de reclamações com o mesmo motivo no 2ºS 2022, agora com um peso de 6,9%.

Na Figura 13, podemos ver as 3 entidades com mais reclamações relativas ao *sharing*, correspondendo 108 à EMEL - Empresa Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa, EM, S.A. (GIRA).; 15 à Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda. e 4 à Neutronnet, S.A. (LIME).

O motivo mais reclamado desta categoria está relacionado com problemas com as soluções aplicacionais (APP), com 73 reclamações, de seguida os problemas com pagamentos, com 18 reclamações, em terceiro lugar, com 12 reclamações, a qualidade do atendimento, seguida dos pedidos de reembolso com 10 e das condições dos veículos com 5.

Figura 13 - *Sharing* – entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

Infraestruturas rodoviárias (concessões rodoviárias)

A categoria das infraestruturas rodoviárias, onde se incluem as concessões rodoviárias e a cobrança de portagens, representa 11,2% (1.048) do total das reclamações registadas pela AMT no 2ºS 2023 do modo rodoviário, constituindo a terceira categoria mais reclamada.

Daquelas reclamações, 315 (-7,1% em variação homóloga) dizem respeito às concessões rodoviárias, sendo relativas a 18 concessionárias rodoviárias, e 724 (-17% em variação homóloga) respeitam à cobrança de portagens e dizem respeito a 4 operadores.

Relativamente a exploração de terminais de passageiros e mercadorias e parques de estacionamento dos operadores registaram-se, este semestre, 9 reclamações.

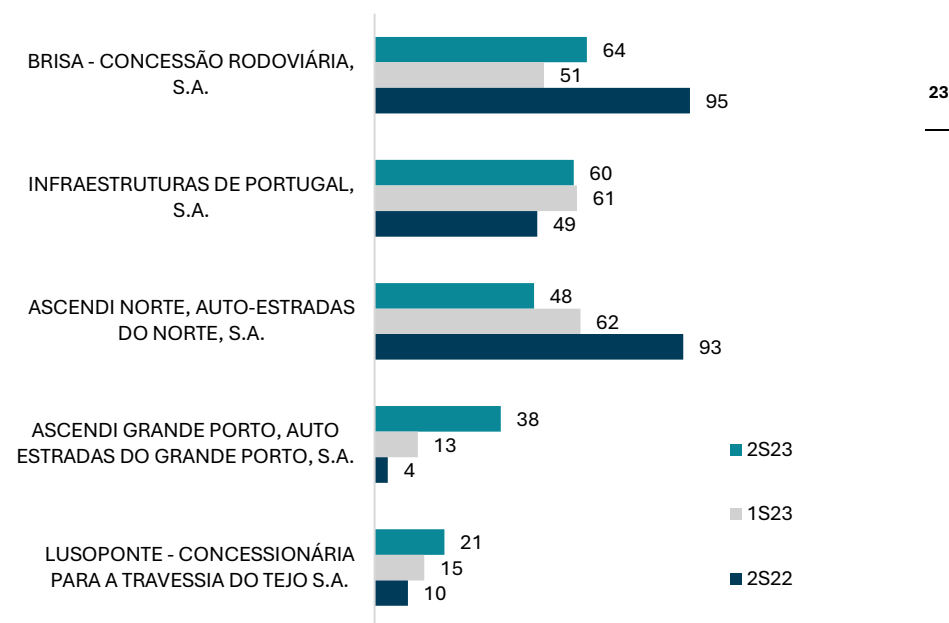
A Figura 14 apresenta a lista das cinco entidades mais reclamadas, responsáveis por 73,3% do total de reclamações na categoria das concessões rodoviárias, a qual representa 22% do total das reclamações da categoria das infraestruturas rodoviárias.

Da análise da figura resulta que a Brisa – Concessão Rodoviária, S.A. é a entidade que mais reclamações regista, com 20,3% do peso total das reclamações do semestre (-32,6% do que no período homólogo).

A segunda entidade mais reclamada é a Infraestruturas de Portugal, S.A., com 19% de reclamações, tendo registado um aumento de 22,4% face ao período homólogo (+11).

A Ascendi Norte, AutoEstradas do Norte, S.A., ocupa a terceira posição com 15,2% das reclamações registadas no semestre em análise, o que corresponde a menos 48,4% face ao 2ºS 2022.

Figura 14 - Infraestruturas rodoviárias (concessões e subconcessões rodoviárias) - Entidades mais reclamadas -



(Fonte: AMT)

Já a Ascendi Grande Porto, Auto Estradas do Grande Porto, S.A. com 38 reclamações, representa 12,1% das reclamações do período em análise tendo sofrido um aumento de 850% face ao mesmo período de 2022.

Por último, a Lusoponte – Concessionária para a Travessia do Tejo, S.A. registou 21 reclamações (6,7%) tendo tido um aumento de 110% em relação ao período homólogo.

Os motivos indicados na Figura 15 correspondem aos mais invocados pelos reclamantes, representando, no seu total, 82,2% das reclamações relativas às concessionárias.

O motivo mais alegado diz respeito a pagamentos (taxas de portagens), com 128 reclamações, registando um aumento de 509,5% face ao período homólogo.

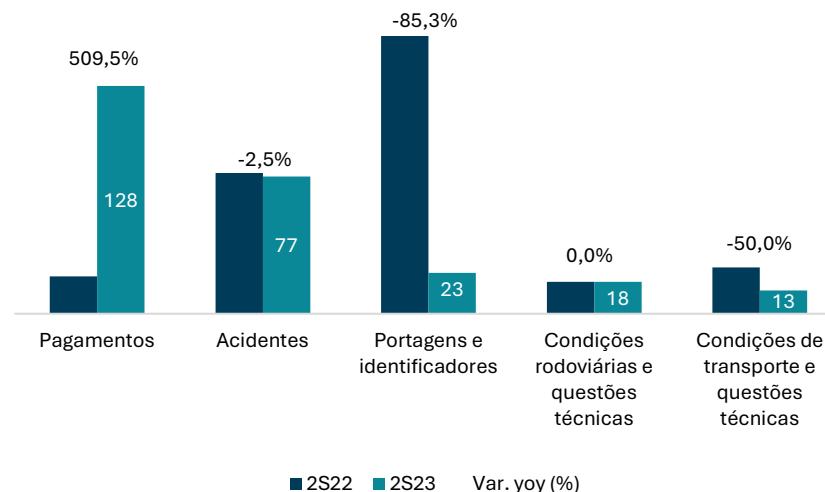
O segundo motivo de reclamação está relacionado com acidentes rodoviários, com 77 reclamações, e regista uma diminuição de 2,5% em relação ao mesmo período de 2022.

O terceiro motivo mais invocado pelos reclamantes respeita a portagens e identificadores, com 23 reclamações, correspondendo a 7,3% das reclamações, apresentando, no 2ºS 2023 uma redução de 85,3% face ao mesmo semestre de 2022.

Na quarta posição surge como motivo mais reclamado, o relacionado com a falta de condições de segurança com 5,7%, as mesmas 18 reclamações do 2.º semestre de 2022.

Por último, as reclamações relacionadas com as condições rodoviárias e questões técnicas, registaram 13 reclamações (4,1%), ou seja, uma redução de 50%, face ao mesmo período de 2022.

Figura 15 - Motivos de reclamação nas concessões e subconcessões rodoviárias



(Fonte: AMT)

Infraestruturas rodoviárias (sistema de cobrança de portagens)

Ainda na categoria das infraestruturas rodoviárias, assinalam-se 724 reclamações registadas no 2ºS 2023 relativas à cobrança de portagens, distribuídas pelos quatro operadores indicados na Figura 16, os quais representam 69,1% do número total de reclamações das infraestruturas rodoviárias neste semestre.

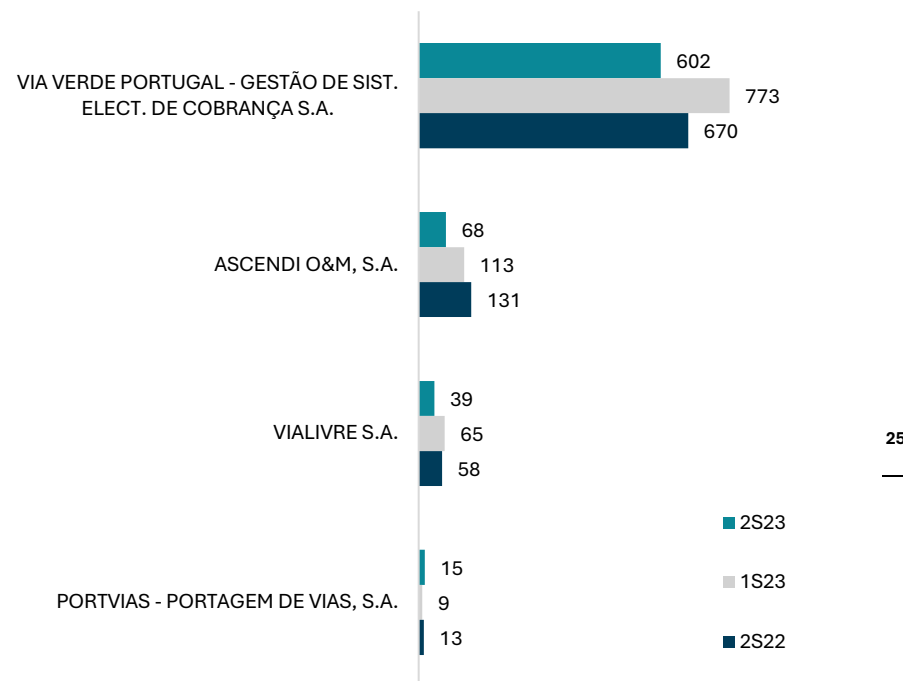
Como se verifica na Figura 16, a Via Verde Portugal - Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A., surge como entidade mais reclamada, representando 83,1% (602) das reclamações registadas na categoria (-10,1% em variação homóloga).

O operador Ascendi O&M, S.A., foi o segundo mais reclamado, com 9,4% (68) das reclamações, o que representa uma descida de 48,1% comparativamente ao 2ºS 2022.

Relativamente à Vialivre, S.A., que neste semestre representa 5,4% (39) das reclamações desta categoria, assinala-se uma descida de 32,8% face ao período homólogo.

O operador Portvias - Portagem de Vias, S.A., regista no semestre em análise 2,1% das reclamações (+15,4% em variação homóloga).

Figura 16 - Infraestruturas rodoviárias (sistema de cobrança de portagens) - entidades mais reclamadas -



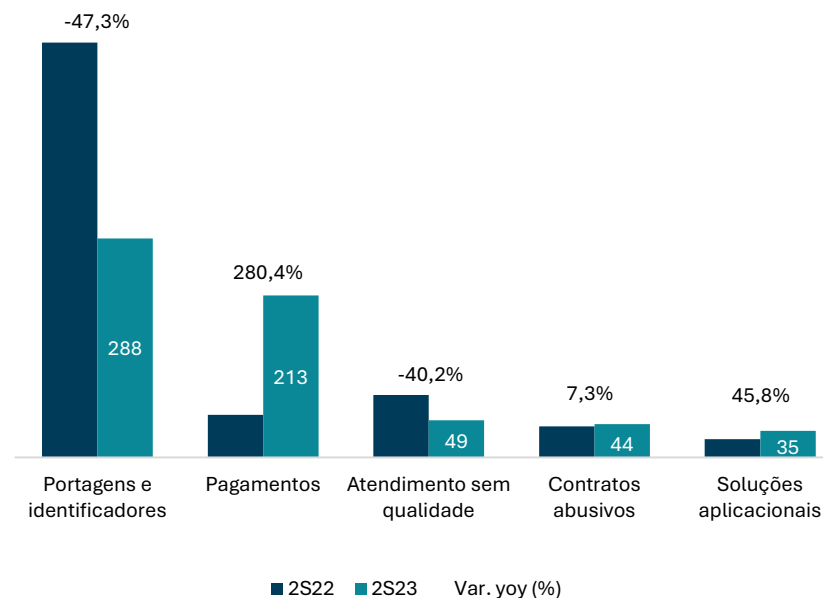
(Fonte: AMT)

A Figura 17 apresenta os motivos mais invocados pelos utentes, que, no seu conjunto, abrangem 86,9% das reclamações registadas nesta categoria.

Os motivos que maior número de reclamações originaram respeitam a:

- (i) problemas com portagens e identificadores, com 288 reclamações (39,8%), registando uma diminuição de 47,3% face ao 2ºS 2022;
- (ii) problemas com pagamentos (taxas de portagem) com 213 reclamações (29,4%), mais 280,4% que no segundo semestre de 2022;
- (iii) falta de qualidade do atendimento com 49 reclamações (6,8%), menos 40,2% face ao período homólogo;
- (iv) cláusulas e contratos abusivos, com 44 reclamações (+7,3% em variação homóloga); e
- (v) com 35 reclamações (+45,8%), problemas relacionados com soluções aplicacionais de acesso a funcionalidades, conteúdos e serviços.

Figura 17 - Motivos de reclamação na cobrança de portagens



(Fonte: AMT)

Transporte em veículos ligeiros - táxis/TVDE

A AMT registou, no semestre em análise, 522 reclamações na categoria do transporte em veículos ligeiros, face às 458 registadas no 2ºS 2022 (+14%), das quais 43 (8,2%) respeitam ao transporte em táxi e a operadores de TVDE⁶, e 479 (91,8%) a plataformas eletrónicas de TVDE⁷ (430 no período homólogo).

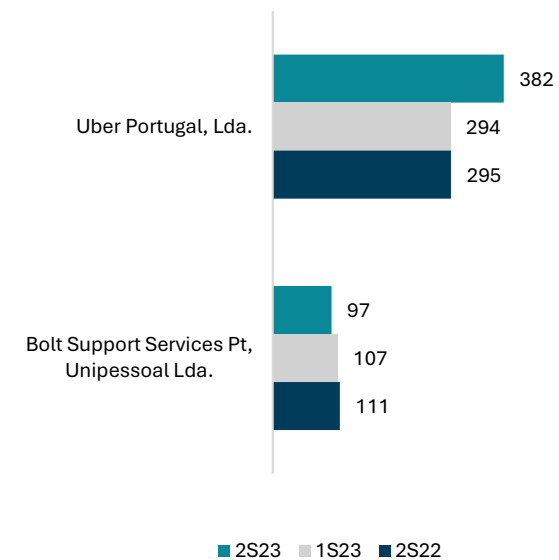
A Figura 18 apresenta os operadores de plataforma eletrónica de TVDE mais reclamados, destacando-se a Uber Portugal, Lda. como mais reclamada, com 382 reclamações registadas no semestre, representando 79,7% das reclamações, traduzindo-se num aumento de 29,5% face ao mesmo período de 2022.

Segue-se a Bolt Suport Services PT, Unipessoal Lda., responsável por 97 reclamações, 20,3% no semestre em análise (-12,6% em variação homóloga).

⁶ Pessoa coletiva aderente a uma plataforma eletrónica destinada a prestar serviço de transporte de passageiros em veículos descaracterizados.

⁷ Infraestruturas eletrónicas da titularidade ou sob exploração de pessoas coletivas que prestam, segundo um modelo de negócio próprio, o serviço de intermediação entre utilizadores e operadores

Figura 18 - Transporte em veículos ligeiros (TVDE) - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

de TVDE aderentes à plataforma, na sequência efetuada pelo utilizador por meio de aplicação informática dedicada.

A análise da Figura 19 permite concluir que os principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE correspondem a:

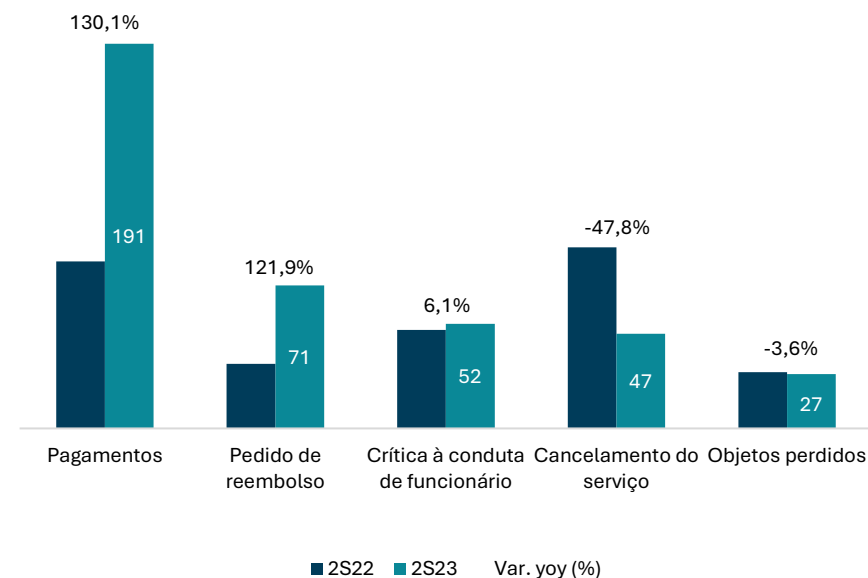
- (i) problemas com pagamentos⁸, com 191 reclamações (39,9%), representando um aumento de 130,1%;
- (ii) cancelamento de serviço, com 71 reclamações (14,8%), representando um aumento de 121,9% face ao período homólogo;
- (iii) crítica à conduta do funcionário, com 52 reclamações (10,9%);
- (iv) cancelamentos do serviço, com 47 reclamações (9,8%), menos 47,8% face ao período homólogo e
- (v) objetos perdidos, com 27 reclamações (-3,6% em variação homóloga).

No seu conjunto, os cinco motivos indicados são responsáveis por 81% do total das reclamações da categoria.

No âmbito das atribuições e competências previstas nos seus Estatutos e na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, a AMT recebeu, no semestre em análise, 184 reclamações relativas a motoristas de TVDE, 105 das quais formuladas através do livro de reclamações eletrónico, e 79 através dos canais disponibilizados pela AMT.

⁸ Referente a pagamentos de clientes.

Figura 19 - Motivos de reclamação no TVDE



(Fonte: AMT)

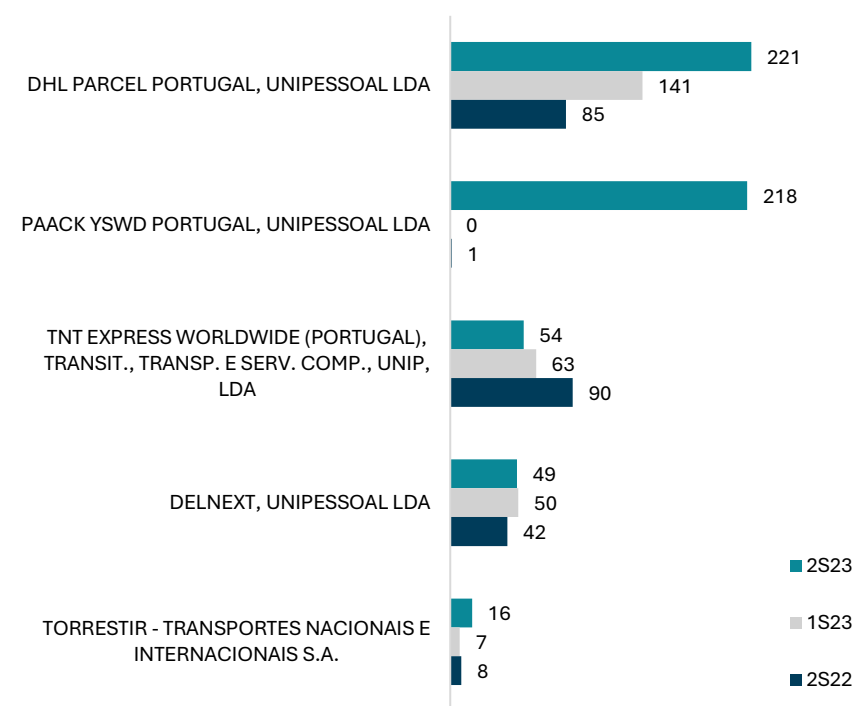
Transporte rodoviário de mercadorias

Relativamente ao transporte rodoviário de mercadorias foram registadas pela AMT, no semestre em análise, 670 reclamações (+84,6% em variação homóloga), relativas a 57 operadores.

A Figura 20 apresenta as cinco entidades mais reclamadas nesta categoria, destacando-se a DHL Parcel Portugal, Lda., responsável por 33% das reclamações (221).

Em segundo lugar, encontra-se a PAACK YSWD Portugal, Lda., com 218 reclamações, correspondentes a 32,5%, seguindo-se a TNT Express Worldwide (Portugal) com 54 reclamações (8,1%) e uma descida de 40% face ao período homólogo. A Delnext, Unipessoal, Lda. registou 49 reclamações, +16,7% que no 2.º2022 e em quinto lugar, a Torrestir Transportes Nacionais e Internacionais S.A. com 16 reclamações, o dobro do registado no mesmo período de 2022.

Figura 20 - Transporte rodoviário de mercadorias - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

Na Figura 21 encontram-se indicados os cinco principais motivos de reclamação, que representam 91,6% do total das reclamações registadas nesta categoria.

À exceção das reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento, que registam uma redução de 22,9% (passando de 35 para 27), os restantes quatro motivos sofreram um aumento em relação ao mesmo período de 2022.

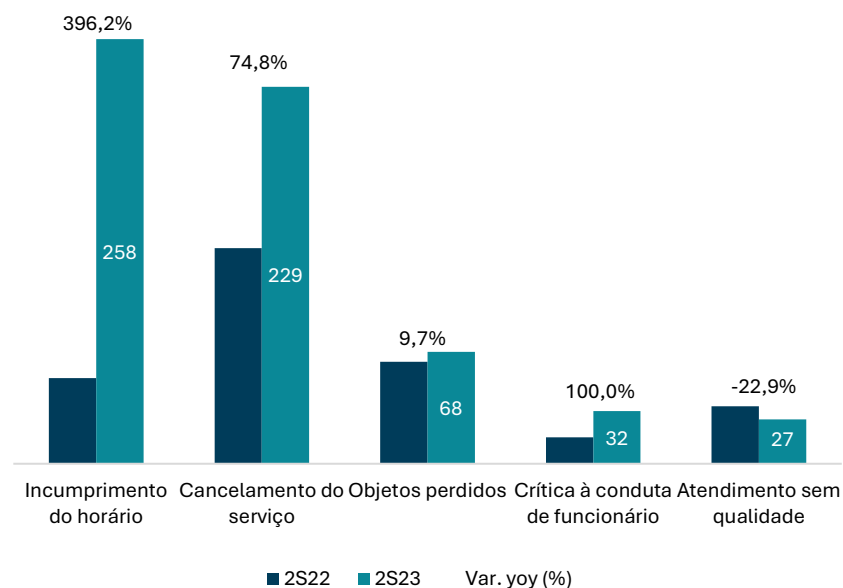
O motivo mais invocado pelos reclamantes, relativo a 258 reclamações, diz respeito ao incumprimento de horário, com um peso de 38,5% (+396,2% do que no 2ºS 2022).

Responsável por 229 reclamações (34.2%), o cancelamento de serviço constitui a segunda causa das reclamações registadas (mais 74,8% do que em igual período de 2022).

O motivo relacionado com a perda de objetos regista, este semestre, mais 9,7% de reclamações do que no 2ºS 2022 (62 para 68).

Seguem-se a crítica à atitude do funcionário e a qualidade do atendimento, representando, respetivamente, 4,8% e 4% das reclamações da categoria em análise.

Figura 21 - Motivos de reclamação no transporte rodoviário de mercadorias



(Fonte: AMT)

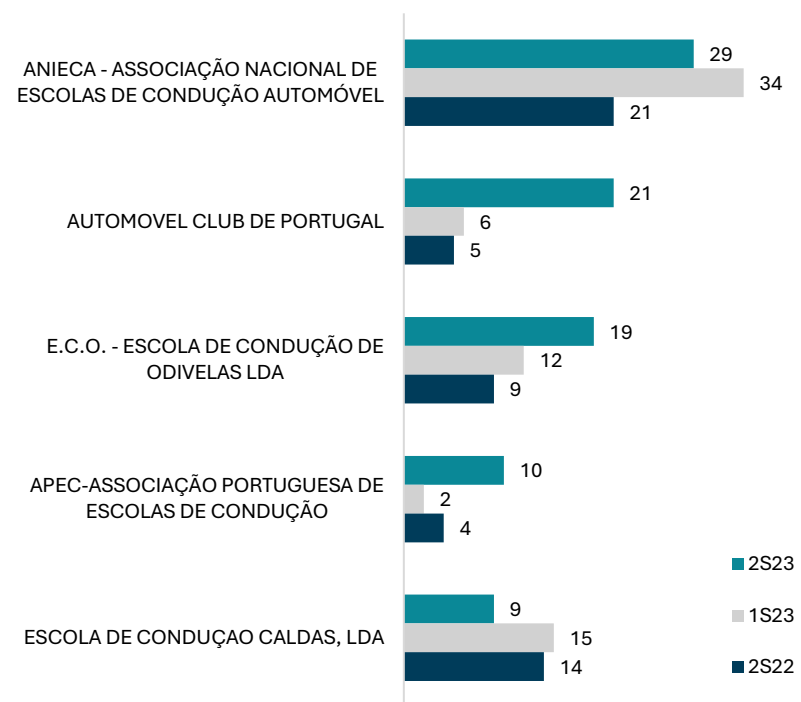
Atividades auxiliares e complementares - Escolas de condução e entidades formadoras

No semestre em análise foram registadas 254 reclamações (mais 16,5% em variação homóloga e mais 33% do que no 1ºS 2023) relativas a 109 empresas do ensino da condução e centros de exame.

A Figura 22 apresenta as cinco entidades mais reclamadas, destacando-se:

- (i) ANIECA – Associação Nacional dos Industriais do Ensino de Condução Automóvel com 29 reclamações (11,4%);
- (ii) ACP - Automóvel Club de Portugal com 21 reclamações (8,3%);
- (iii) ECO - Escola de Condução Odivelas, Lda. com 19 reclamações, 7,5%;
- (iv) APEC – Associação Portuguesa de Escolas de Condução com 10 reclamações, (3,9%) e por último,
- (v) Escola de Condução Caldas, Lda., com 9 reclamações (3,5%).

Figura 22 - Escolas de condução e entidades formadoras - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

A Figura 23 apresenta os principais motivos das reclamações registadas no 2ºS 2023 na categoria das empresas do ensino da condução e centros de exame, representando 68,9% do total de reclamações registadas.

Apesar da redução de 26%, as reclamações relacionadas com a qualidade do atendimento ocupam a primeira posição dos motivos mais invocados com 57 reclamações (22,4%).

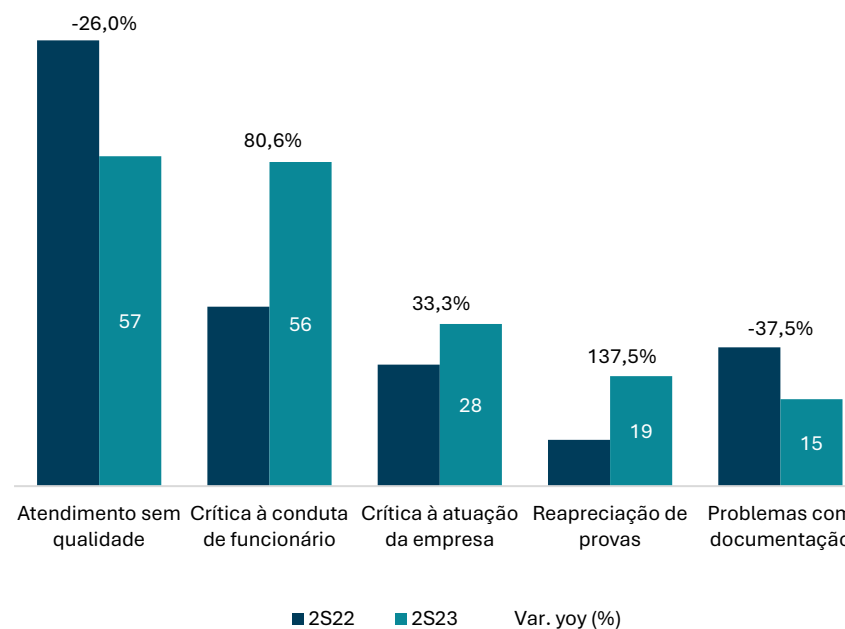
O segundo motivo mais alegado pelos reclamantes respeita à atuação dos funcionários, com 56 reclamações (mais 80,6% do que no 2ºS 2022).

A crítica à atuação da escola, com 28 reclamações, representa 11% do total do subsetor, mais 33,3% que no mesmo período de 2022.

A reapreciação de provas foi o motivo de 19 reclamações no semestre em análise (mais 11 que no 2ºS 2022).

Em quinto lugar, temos os problemas relacionados com a documentação, que representam 5,9% do total das reclamações, tendo passado de 24 para 15 reclamações este semestre.

Figura 23 - Motivos de reclamação nas escolas de condução e entidades formadoras



(Fonte: AMT)

Atividades auxiliares e complementares - CITV

Relativamente a reclamações no âmbito da categoria das atividades auxiliares e complementares, foram registadas no 2ºS 2023 150 reclamações (+28,2% em variação homóloga), respeitantes a 37 dos 223 centros de inspeção técnica de veículos (CITV) licenciados para o exercício da atividade em Portugal continental⁹.

Na Figura 24 são apresentados os cinco CITV mais reclamados, os quais são responsáveis por 62% do total das reclamações registadas relativamente a esta categoria.

Por disporem de vários CITV dispersos pelo território nacional, o número de reclamações representado por operador económico corresponde ao conjunto das reclamações registadas relativamente aos centros respetivos.

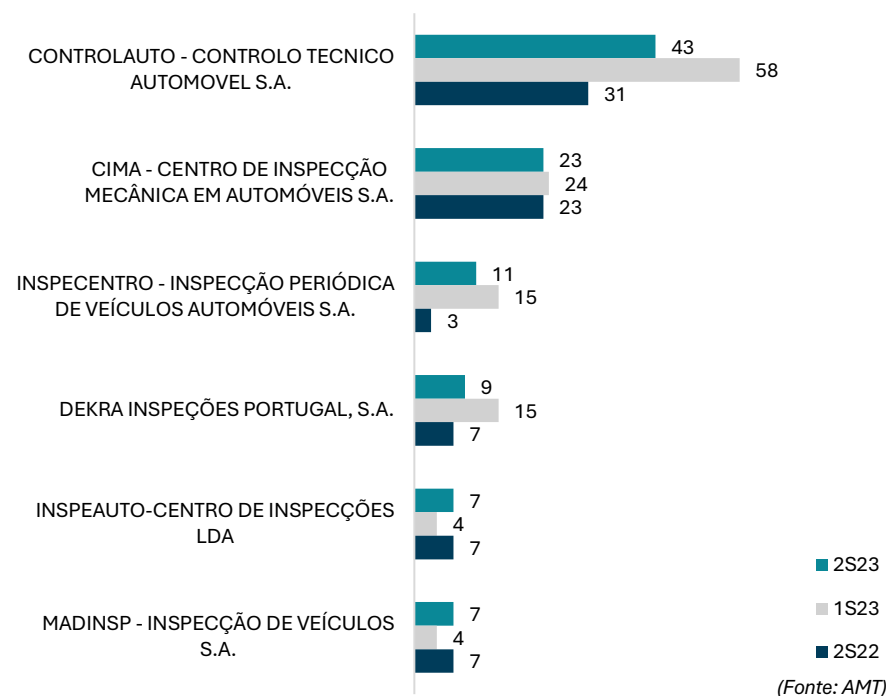
Neste sentido, os centros de inspeção da Controlauto - Controlo Técnico Automóvel, S.A. são os que maior número de reclamações originaram no semestre em análise, sendo responsáveis por 28,7% das reclamações.

Seguem-se os centros de inspeção pertencentes à CIMA - Centro de Inspeções, S.A., tendo registado 15,3% das reclamações do 2ºS 2023; a

⁹ Fonte: Observatório da AMT: <https://observatorio.amt-autoridade.pt/>. Em 2023, o número total de CITV em operação em Portugal era de 226 centros. Até ao final do mês de maio foram efetuadas cerca de 3,1 milhões de inspeções.

INSPECENTRO - Inspeção Periódica de Veículos Automóveis, S.A. com 7,3%; a DEKRA Portugal - Centro de Inspeções, S.A., com 6% (9 reclamações); a Inspeauto – Centro de Inspeções Lda. e a Madinsp – Inspeção de Veículos S.A. ambas com 7 reclamações este semestre (4,7%).

Figura 24 - Centros de inspeção técnica de veículos - entidades mais reclamadas



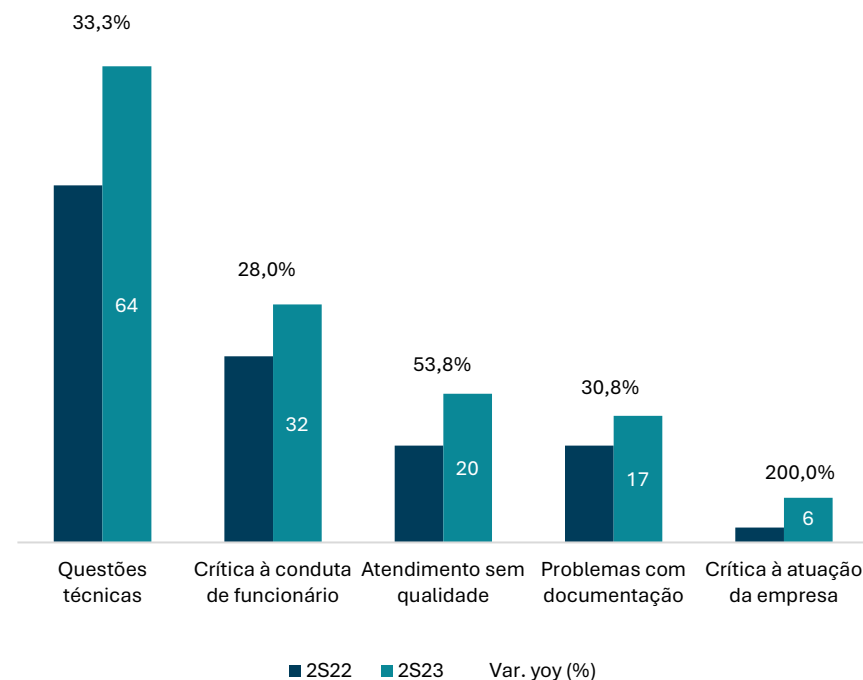
Os motivos indicados na Figura 25 estão na origem de 139 reclamações, correspondentes a 92,7% do total das reclamações apresentadas no semestre.

O motivo mais reclamado desta categoria respeita a questões técnicas, registando-se 64 reclamações (42,7%), a que corresponde um aumento de 16 reclamações (+33,3%) face ao mesmo período de 2022.

O segundo motivo mais reclamado respeita à conduta do funcionário, tendo um peso de 21,3%, e representa um aumento de 28%, ou seja, mais 7 reclamações do que no 2ºS 2022.

Por sua vez, as reclamações sobre a qualidade do atendimento registaram um aumento de 53,8%, passando de 13 reclamações no 2ºS 2022 para 20 no semestre em análise. Os problemas com documentação registam um aumento de 30,8% (mais 4 reclamações) e, por último, a crítica à atuação do centro que representam 4% das reclamações, passando de 2 para 6 reclamações este semestre.

Figura 25 - Motivos de reclamação nos centros de inspeção técnica de veículos



(Fonte: AMT)

RECLAMAÇÕES NO MODO FERROVIÁRIO

No semestre em análise o modo ferroviário foi o segundo mais reclamado, sendo responsável por 4.208 reclamações (29,7% do total de reclamações), apresentando uma variação homóloga de 0,8%.

Das reclamações, 2.216 (52,7%) foram apresentadas através do LRE, 1.916 (45,5%) através do LR, e 76 (1,8%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

São classificadas no modo ferroviário as reclamações das entidades reguladas seguintes:

- Operadores de transporte de passageiros (inclui o serviço público de transporte de passageiros), nos segmentos urbano e suburbano, regional, inter-regional e internacional;
- Operadores de transporte de mercadorias;
- Gestor da infraestrutura ferroviária (inclui a rede ferroviária nacional e as instalações de serviço);
- Operadores dos sistemas de metro, incluindo metro ligeiro de superfície e elétricos;
- Operadores de sistema de transporte por cabo, de pequeno volume e/ou âmbito local.

A Figura 26 apresenta a distribuição, pelas categorias respetivas, das reclamações do modo ferroviário registadas no 2ºS 2023.

Da sua análise resulta que as categorias correspondentes ao transporte ferroviário de passageiros e aos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos são responsáveis por 97,8% das reclamações.

O transporte ferroviário de passageiros continua a ser a categoria mais reclamada (70,7% das reclamações neste modo), e regista um aumento homólogo de 4,7% (2.973 face a 2.840 no 2ºS 2022).

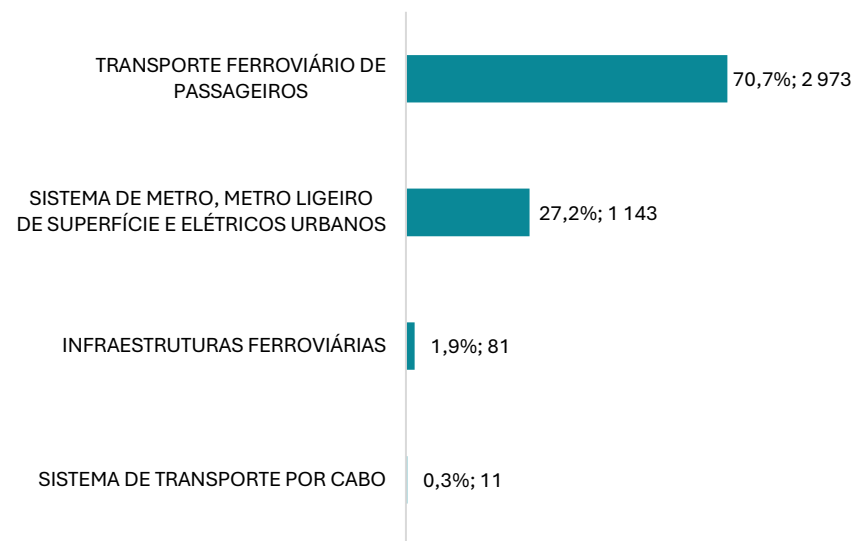
Por sua vez, a categoria de sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos apresenta um peso de 27,2% e uma variação homóloga de -11,1%.

A categoria das infraestruturas ferroviárias registou 81 reclamações no semestre em análise, mais 44 do que no mesmo período de 2022 (+118,9%).

Por último, a categoria do sistema de transporte por cabo registou o mesmo número de reclamações que no período homólogo (11).

À semelhança do verificado no 2ºS 2022, não foram registadas reclamações relativamente à categoria do transporte ferroviário de mercadorias.

Figura 26 - Repartição do número de reclamações relativas ao modo ferroviário, por categoria



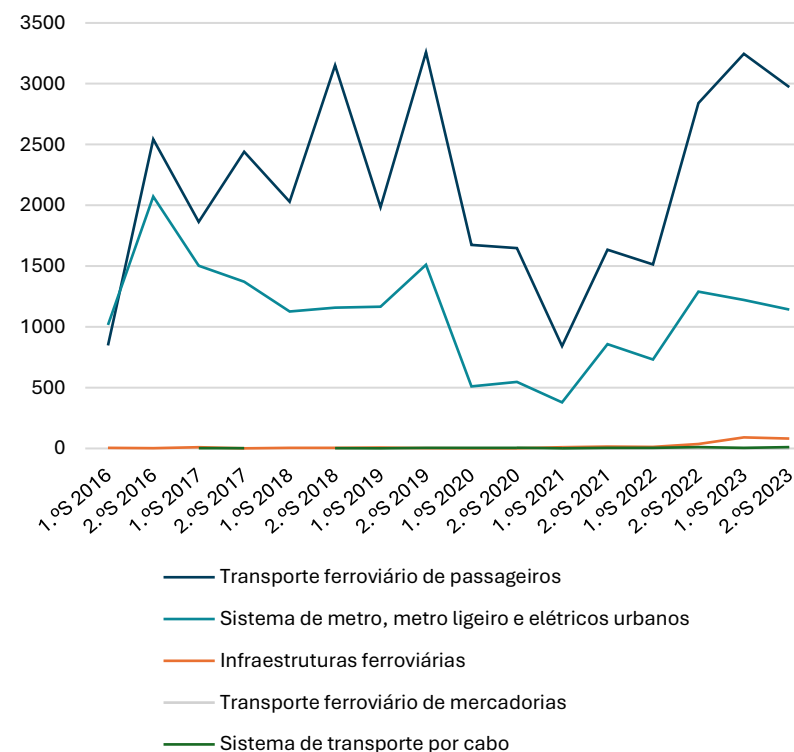
(Fonte: AMT)

A Figura 27 apresenta a evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2023.

É possível constatar que as categorias do transporte ferroviário de passageiros e do sistema de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos são as que registam o maior número de reclamações e acompanharam a tendência de descida nos dois anos da pandemia por Covid-19, registando a primeira delas uma tendência de crescimento que se mantém desde o 2ºS 2022, e a segunda uma inversão do crescimento iniciado igualmente no 2ºS 2022, registando uma diminuição iniciada no 1ºS 2023.

As restantes categorias são residuais em volume de reclamações e não apresentam uma variação significativa no seu número ao longo do período de referência, constituindo exceção a esta tendência a categoria relativa às infraestruturas ferroviárias, onde se assinala um ligeiro aumento face ao número de reclamações registadas no 1ºS 2023.

Figura 27 - Evolução do número de reclamações no modo ferroviário, por categoria, 1ºS 2016-2ºS 2023



(Fonte: AMT)

Transporte ferroviário de passageiros

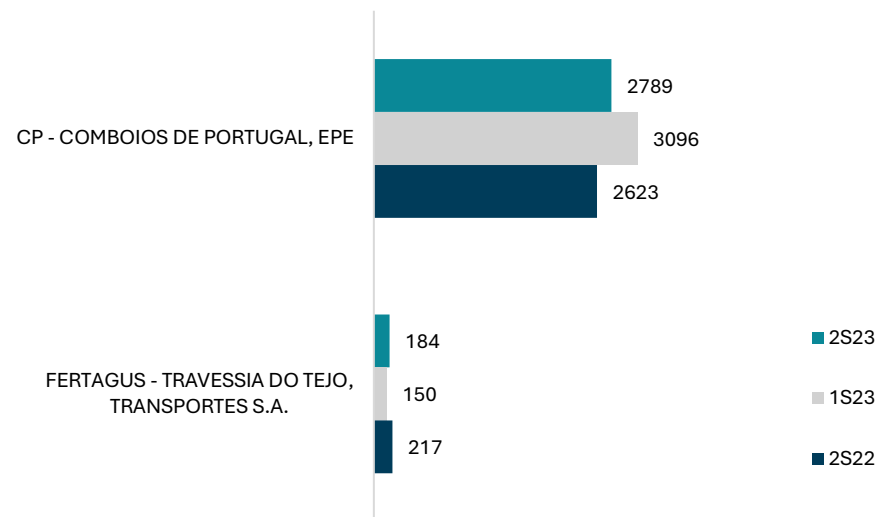
A categoria do transporte ferroviário de passageiros integra os operadores CP – Comboios de Portugal, E.P.E. e a Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A.

Nesta categoria registaram-se 2.973 reclamações (+4,7% em variação homóloga), relativas aos referidos operadores, distribuídas conforme indicado na Figura 28, sendo a CP – Comboios de Portugal, E.P.E. responsável por 93,8% do total das reclamações.

Face ao período homólogo este operador apresenta um aumento de 6,3% (+166).

Em relação ao operador Fertagus – Travessia do Tejo, Transportes, S.A., este, registou uma redução de 15,2% face ao 2.º semestre de 2022 com 184 reclamações.

Figura 28 - Transporte ferroviário de passageiros – entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

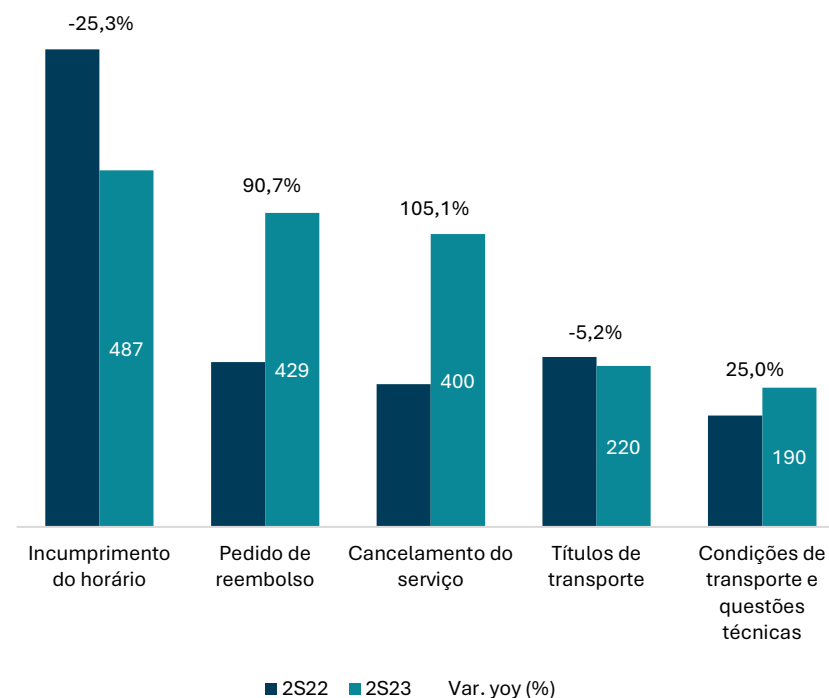
A Figura 29 apresenta os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, representando 58,1% do total das reclamações da categoria registadas durante o 2ºS 2023.

O motivo que mais reclamações originou foi o relacionado com o incumprimento de horário com 487 reclamações (-25,3%) representando neste semestre 16,4% do total deste subsetor.

O segundo motivo está relacionado com pedidos de reembolso, representando 14,4% do total das reclamações (+90,7%). Estes pedidos estão relacionados com a supressão ou atraso nos serviços decorrentes da existência de greves.

Seguem-se as reclamações motivadas por cancelamentos/supressões de serviço com 400 reclamações (+105,1%) representando agora 13,5% da totalidade das reclamações. Seguem-se reclamações relacionadas com os títulos de transporte, nomeadamente as respeitantes à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos com 220 reclamações (-5,2% que no mesmo período de 2022), por último, as relacionadas com as condições de transporte, que correspondem a 6,4% das reclamações, ou seja, mais 25% em comparação homóloga.

Figura 29 - Motivos de reclamação no transporte ferroviário de passageiros



(Fonte: AMT)

Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos

A categoria dos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos integra os operadores Metropolitano de Lisboa E.P.E., Metro do Porto S.A. e Metro Transportes do Sul, S.A. No semestre em análise, os 3 operadores registaram reduções no número de reclamações.

Conforme apresentado na Figura 30, no semestre em análise foram registadas 1.143 reclamações (-11,1% em variação homóloga).

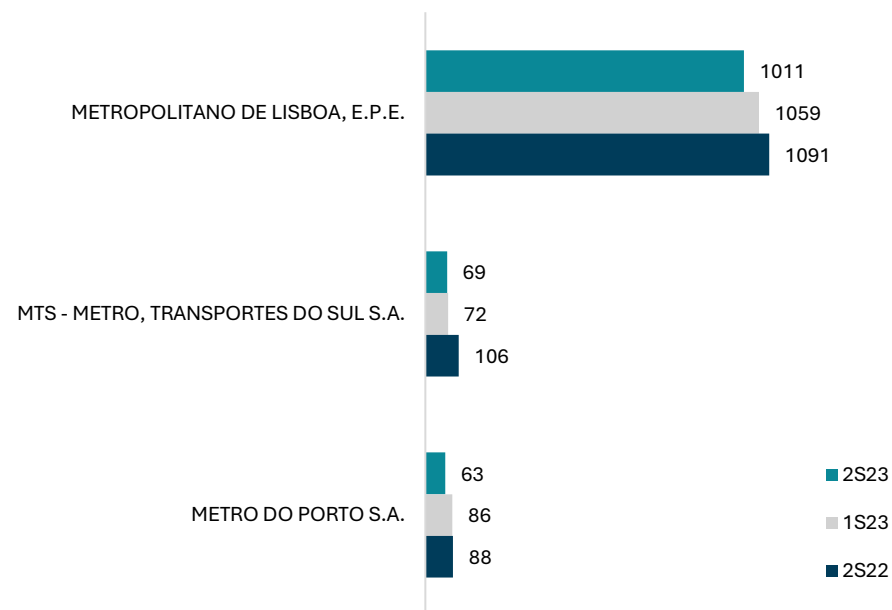
40

O Metropolitano de Lisboa E.P.E. é responsável por 1.011 reclamações, o que equivale a 88,5% das reclamações da categoria, e a uma redução homóloga de 7,3%.

No que respeita ao MTS – Metro Transportes do Sul S.A., as reclamações deste operador traduzem-se numa diminuição de 34,9% face ao período homólogo, correspondendo a 69 reclamações no semestre, face às 106 registadas no 2ºS 2022.

O Metro do Porto S.A. representa 5,5% das reclamações desta categoria (-28,4% em variação homóloga).

Figura 30 - Sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos - entidades mais reclamadas



(Fonte: AMT)

Na Figura 31 constam os motivos de reclamação mais invocados nos sistemas de metro, metro ligeiro e elétricos urbanos.

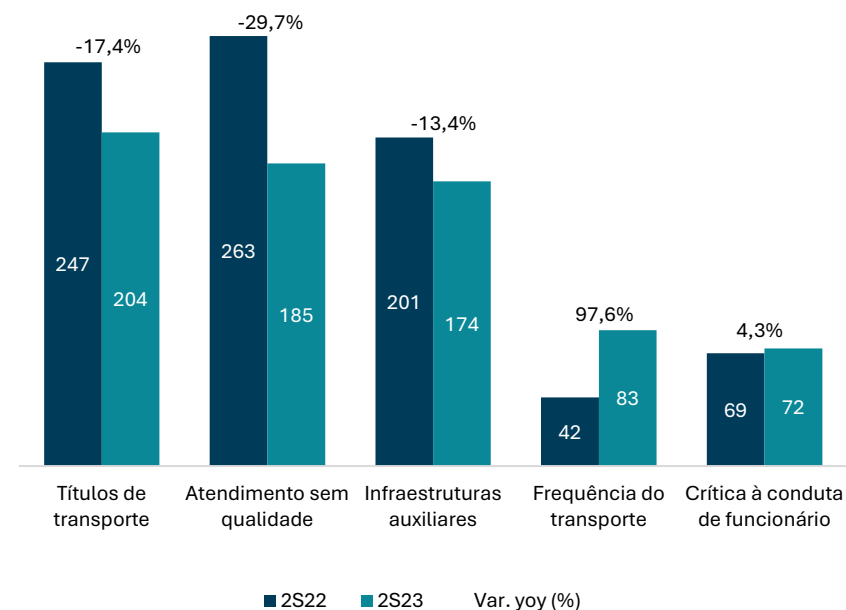
O motivo mais alegado é respeitante aos títulos de transporte, nomeadamente à aplicação de coimas por falta de validação dos mesmos com 204 reclamações, representando 17,8% das reclamações desta categoria (-17,4% variação homóloga).

O segundo motivo mais reclamado é o que diz respeito à qualidade do atendimento, com 185 reclamações, que representa 16,2%, uma redução de -29,7% face ao mesmo período de 2022. Seguem-se as reclamações relacionadas com problemas com as infraestruturas auxiliares, tais como escadas rolantes, elevadores, etc, com 15,2% das reclamações (-13,4%).

Em quarto lugar figuram as reclamações sobre a baixa frequência de transporte, correspondendo a 7,3% das reclamações (+97,6%).

Por fim, surgem as reclamações sobre a atitude dos funcionários com um peso de 6,3% (+4,3%).

Figura 31 - Motivos de reclamação nos sistemas de metro, metro ligeiro de superfície e elétricos urbanos



(Fonte: AMT)

RECLAMAÇÕES NO TRANSPORTE POR VIAS NAVEGÁVEIS INTERIORES

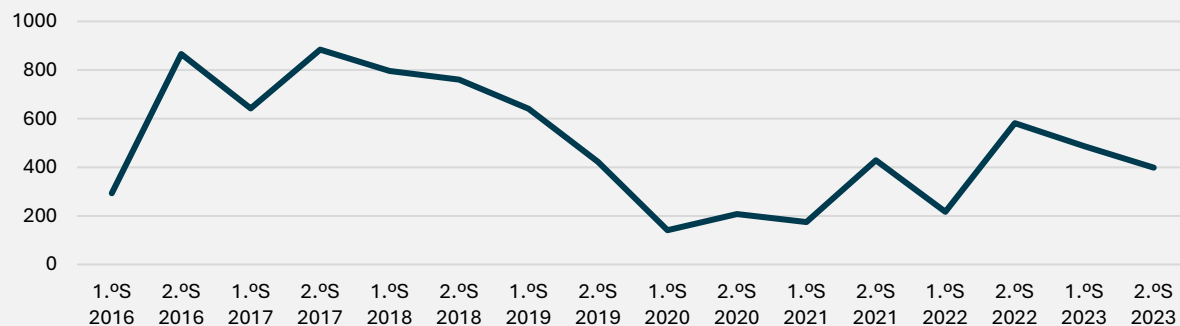
No semestre em análise foram registadas 399 reclamações relativas ao transporte por vias navegáveis interiores (-31,4% em variação homóloga), todas na categoria do transporte de passageiros.

Dasquelas reclamações, 210 (52,6%) foram apresentadas através do LR, 180 (45,1%) do LRE, e as restantes 9 (2,3%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A Figura 32 apresenta a evolução do número de reclamações no transporte por vias navegáveis interiores no período compreendido entre o 1ºS 2016 e o 2ºS 2023.

Da sua análise constata-se que, marcado pela quebra do número de reclamações verificadas no 1ºS 2017, o período entre o 2ºS 2016 e o 2ºS 2017 é aquele em que se registou o maior número de reclamações, verificando-se a partir deste último semestre e até ao 1ºS 2020 uma redução constante do número de reclamações, tendência que se inverte a partir de então e se mantém até ao 1ºS 2023, período a partir do qual se verifica nova redução do número de reclamações e cuja tendência se mantém no 2ºS 2023.

Figura 32 - Evolução do número de reclamações em vias navegáveis interiores, 2016-2023 (Fonte: AMT)



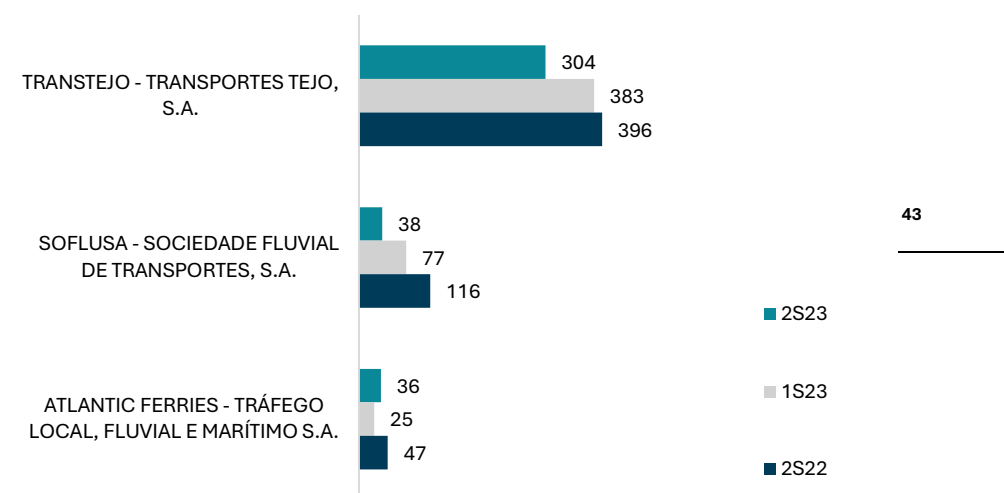
A Figura 33 apresenta as três entidades mais reclamadas neste modo, responsáveis por 94,7% do total de reclamações.

Durante o 2ºS 2023 a Transtejo - Transportes Tejo, S.A. registou 304 reclamações, correspondentes a 76,2% do total de reclamações da categoria, e a uma redução de 23,2% face ao período homólogo.

Por seu lado, a Softlusa – Sociedade Fluvial de Transportes, S.A. registou 38 reclamações, que correspondem a 9,5% do total, e a uma descida de 67,2% quando comparado com o mesmo período de 2022.

A Atlantic Ferries – Tráfego Local, Fluvial e Marítimo, S.A. regista 36 reclamações (9%), traduzindo também uma redução de 23,4% face ao período homólogo.

**Figura 33 - Transporte de passageiros por vias navegáveis interiores
- entidades mais reclamadas**

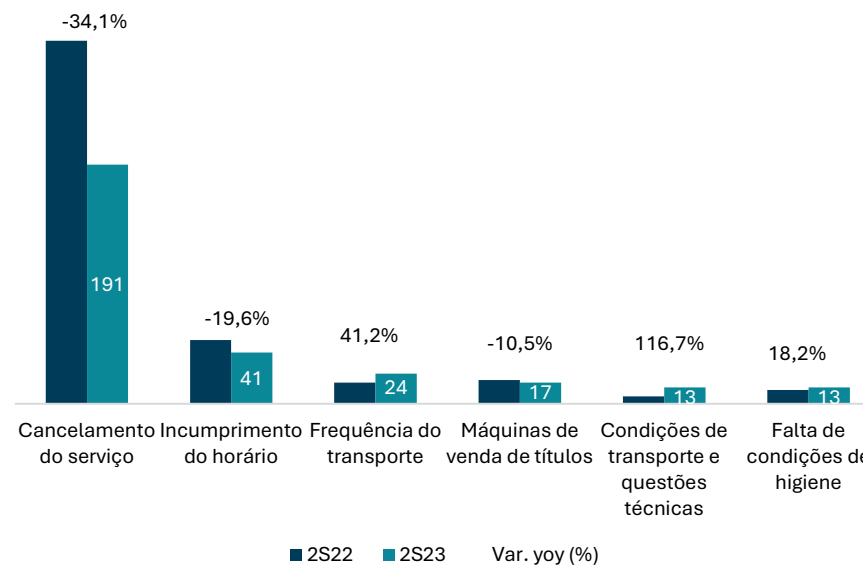


(Fonte: AMT)

A Figura 34 apresenta os seis motivos mais invocados pelos utentes este semestre e representam 74,9% do total das reclamações registadas.

Apesar da redução de 34,1% das reclamações sobre os cancelamentos de serviços / supressões face ao período homólogo, este manteve-se no topo dos motivos mais invocados pelos reclamantes, com 47,9% do total das reclamações. Seguem-se os incumprimentos dos horários com 10,3% (41) e menos 19,6% em relação ao mesmo período de 2022. Por sua vez, a baixa frequência de transporte subiu 41,2% e corresponde a 6% (24), seguindo-se as máquinas de venda de títulos e validadores com 4,3% (-10,5%), as condições de transporte com uma subida de 116,7%, que corresponde a 3,3%, e, com igual %, temos a falta de condições de higiene, que subiu 18,2% face ao período homólogo.

Figura 34 - Motivos de reclamação na categoria do transporte de passageiros por vias navegáveis interiores



(Fonte: AMT)

RECLAMAÇÕES NO MODO MARÍTIMO E PORTUÁRIO

Foram registadas no semestre em análise 48 reclamações relativas ao modo marítimo-portuário, repartindo-se pelas seguintes categorias: 24 reclamações relativas ao transporte de passageiros (50%); 15 reclamações relativas a serviços, atividades e administrações portuárias (31,3%), e 9 relativas ao transporte de mercadorias (18,8%).

No que respeita a meios de reclamação, o LRE foi utilizado para a apresentação de 28 reclamações (58,3%) e o LR foi o meio utilizado para 16 reclamações (33,3%), tendo 4 reclamações (8,3%) sido apresentadas através dos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

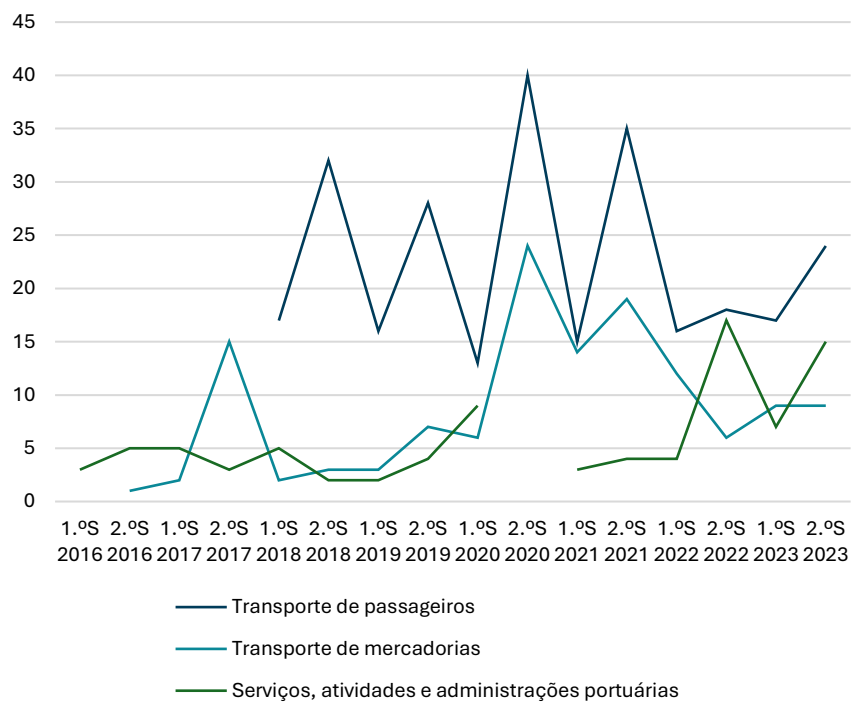
No modo marítimo e portuário estão integradas as seguintes entidades reguladas:

Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros;

- Armadores e gestores de navios de transporte (de longo curso ou intercontinental (*Deep Sea Shipping*), e de curta distância (*Short Sea Shipping*);
- Administrações portuárias (entidades gestoras dos portos, marítimos e fluviais responsáveis pela administração e gestão das infraestruturas portuárias, e os operadores portuários (administrações portuárias ou entidades terceiras através de licença ou concessão);
- Nestes serviços inclui-se a movimentação de carga, a amarração, o reboque, os serviços de pilotagem e os serviços de abastecimento de navios.

Com exceção de Viana do Castelo, Figueira da Foz e Faro, os restantes portos comerciais do continente integram a Rede Transeuropeia de Transportes (RTE-T), nomeadamente do corredor multimodal denominado Corredor.

Figura 35 - Evolução do número de reclamações no modo marítimo e portuário, por categoria, 1ºS 2016-2ºS 2023



(Fonte: AMT)

Figura 36 - Reclamações no modo marítimo e portuário por categoria

Modo marítimo e portuário	N.º de Reclamações por Subsetor				Variações
	2ºS.2023		2ºS.2022		2ºS.2022 vs 2ºS.2023
	N.º	%	N.º	%	
Armadores e gestores de navios de passageiros	24	50%	18	43,9%	33%
Serviços, atividades e administrações portuárias	15	31,3%	17	41,5%	-12%
Armadores e gestores de navios de mercadorias	9	18,8%	6	14,6%	50%
Total de Reclamações	48	100%	41	100%	17%

(Fonte: AMT)

Armadores e gestores de navios marítimos de passageiros

Nesta categoria, as 24 reclamações registadas no período em análise são relativas ao operador Porto Santo Line, S.A.

Comparativamente com o período homólogo constata-se um aumento de 33% com mais 6 reclamações.

Os motivos mais reclamados nesta categoria dizem respeito a cancelamento de serviço, crítica à atuação do funcionário, a objetos perdidos e problemas com títulos de transporte.

Serviços, atividades e administrações portuárias

Na categoria dos serviços, atividades e administrações portuárias, foram registadas 15 reclamações, todas relativas a administrações portuárias. Sendo a APL - Administração do Porto de Lisboa, S.A. a mais reclamada com 6 reclamações, seguida da APDL – Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo, S.A com 4, a APS – Administração dos Portos de Sines e do Algarve e a APRAM - Administração dos Portos da região Autónoma da Madeira, S.A. ambas com 2 reclamações e por fim a APSS – Administração dos Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A. com 1 reclamação.

Armadores e gestores de navios de mercadorias

Nesta categoria registam-se 9 reclamações no período em análise, o mesmo número do no período homólogo, relativas a 7 operadores.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS SISTEMAS DE BILHÉTICA E SUPORTE À MOBILIDADE

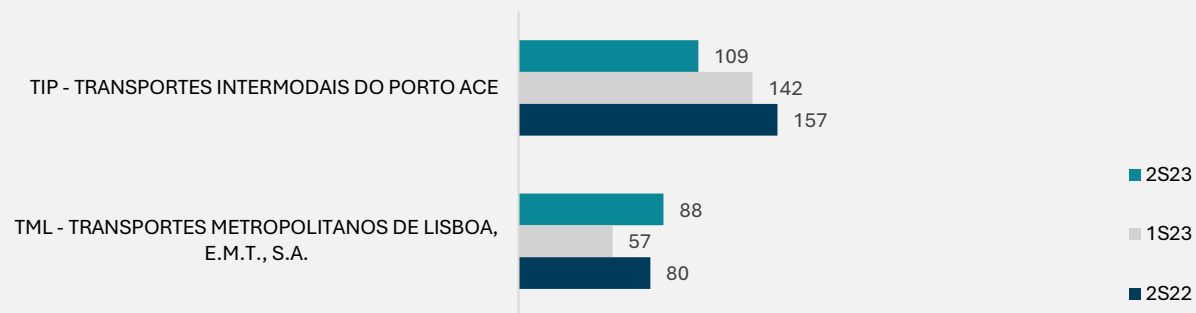
Nos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade incluem-se as reclamações relativas a serviços comuns a diversos operadores, como sejam o serviço de bilhética e o atendimento em lojas.

No 2ºS 2023 foram registadas 197 reclamações (-16,9% em variação homóloga). Das reclamações, 101 (51,3%) foram apresentadas através do LRE, 91 (46,2%) do LR e as restantes 5 (2,5%) pelos meios disponibilizados pela AMT para o efeito.

A TIP - Transportes Intermodais do Porto, ACE é responsável por 55,3% do total das reclamações registadas no 2ºS 2023, e registou uma redução de 30,6% face ao período homólogo.

A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., enquanto responsável pela gestão do sistema de bilhética¹⁰ foi objeto de 88 reclamações neste semestre (44,7%), registando um aumento de 10% face ao mesmo período de 2022.

Figura 37 - Motivos de reclamação relativos aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade (Fonte: AMT)



¹⁰ A TML - Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A., é detida a 100% pela Área Metropolitana de Lisboa, sendo a entidade responsável pela gestão do serviço público de transportes rodoviários da AML e gestão da plataforma tecnológica integradora do sistema de bilhética dos transportes públicos (modos rodoviário, metro, ferroviário e por vias navegáveis interiores), tendo assumido os serviços da OTLIS.

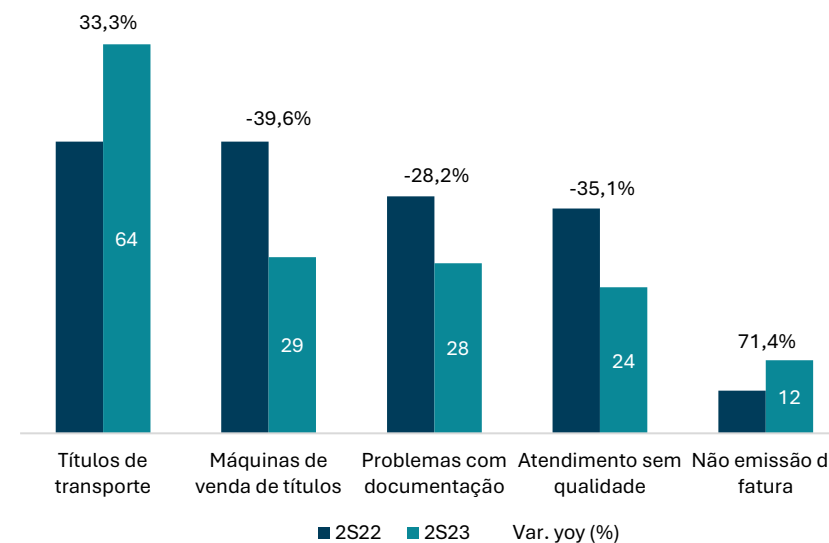
O motivo de reclamação mais frequente é o relacionado com os títulos de transporte, que representa 32,5% das reclamações, e regista um aumento de 33,3%.

O segundo motivo mais reclamado constituiu fundamento para 29 reclamações (14,7%) registadas no semestre, e respeita aos equipamentos de venda de títulos e validadores, registando uma diminuição -39,6% em relação ao 2ºS 2022.

O terceiro motivo mais reclamado respeita a problemas com documentação (fotografias, formulários, etc.), com 14,2% (-28,2% em variação homóloga).

Seguem-se as reclamações por falta de qualidade no atendimento (12,2%) e pela não emissão de fatura (6,1% do total de reclamações), registando, respetivamente, uma diminuição de -35,1% e um aumento de 71,4% face ao mesmo período de 2022.

Figura 38 - Motivos de reclamação relativos aos sistemas de bilhética e suporte à mobilidade



(Fonte: AMT)

ELOGIOS, SUGESTÕES E OUTROS

No 2ºS 2023 registaram-se 38 elogios no LRE e 22 no LR relativos aos operadores indicados na Figura 39.

No semestre em análise foram objeto de tratamento 589 comunicações, através de correio eletrónico e por via postal, das quais:

- (i) 324 reclamações que, não respeitando a matérias da competência da AMT, foram encaminhadas para as entidades competentes em razão da matéria (não sendo consideradas no presente relatório para efeitos estatísticos);
- (ii) 40 denúncias;
- (iii) 128 pedidos de esclarecimentos/informações e
- (iv) 97 sugestões/comentários.

Foram ainda objeto de encaminhamento, através da plataforma eletrónica do LRE, para outras entidades reguladoras/fiscalizadoras, por respeitarem a matérias da sua competência, 132 reclamações, e recebidos 175 pedidos de informação e 20 sugestões.



Figura 39 - Número de elogios registados no livro de reclamações físico e eletrónico

Operadores	N.º Elogios					Total
	Rodoviário	Ferrovário	Fluvial	Sist. Bilhética Suporte à Mobilidade	Marítimo e Portuário	
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, S.A.	4					4
RNE – Rede Nacional de Expresso, Lda	2					2
Sociedade de Transportes Coletivos do Porto, S.A.	1					1
Rodoviária do Alentejo	1					1
Alsa Todí Metropolitana de Lisboa, Lda	1					1
Rodonorte – Transportes Portugueses, S.A.	6					6
Viação Alvorada, Lda.	1					1
Controlauto Estoril / Controlauto Técnico Automóvel, S.A.	1					1
PORTILAVAUTO TRANSPORTES, Lda	1					1
Nacex / Logística – Transportes, Transitários e Pharma, Unipessoal, Lda	1					1
Transportes Figueiredo & Figueiredo, Lda	1					1
Escola de Condução Marcoense (Altino & Ribeiro, Lda	1					1
Park and Trip Lisboa / PARK AND TRIP PORTUGAL, Lda	1					1
JAPRAC RENT A CAR – Aluguer de Automóveis, Lda	1					1
Sovial - Sociedade de Viaturas de Aluguer, Lda	1					1
TML – Transportes Metropolitanos de Lisboa, E.M.T., S.A.	2					2
Uber	2					1
Lusoponte Concessionária para as Travessias do Tejo em Lisboa	1					1
Via Verde Portugal – Gestão de Sistemas Eletrónicos de Cobrança, S.A.	1					1
Brisa Concessão Rodoviária, S.A.	1					
TRANSTEJO – Transportes Tejo, S.A.	1		1			1
CP – Comboios de Portugal, EPE		19				19
Metropolitano de Lisboa, EPE		7				7
Porto Santo Line					1	1
TOTAL	32	26	1	0	1	60



V

IMPACTO DAS RECLAMAÇÕES NO PLANO DE SUPERVISÃO DA AMT

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO 2ºS 2023

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

A AMT tem vindo a aumentar o impacto da ação regulatória e de supervisão no que se refere à análise das reclamações, designadamente através do alargamento da identificação de potenciais infrações contraordenacionais decorrentes das reclamações existentes. Esta medida beneficiará da entrada em funcionamento de um novo sistema de gestão das reclamações, que permitirá à AMT alcançar uma maior eficácia no tratamento das mesmas e uma otimização das tarefas, com ganhos em termos de tempo e de recursos. Pretende-se ainda que este sistema, aliado às potencialidades da Inteligência Artificial, evolua no sentido da interoperabilidade com os sistemas de gestão das reclamações dos regulados.

No âmbito da análise que efetua das reclamações de que toma conhecimento, a AMT verifica a existência de indícios de incumprimento e de comportamentos irregulares que possam determinar o sancionamento e a determinação de medidas corretivas adequadas, bem como a deteção de falhas regulatórias que determinem a sua intervenção enquanto regulador setorial.

No período em análise foram desenvolvidas as seguintes atividades de supervisão relacionadas com a apreciação das reclamações:

Participação de denúncias

A AMT efetuou a participação de 2 denúncias ao Ministério Público por conterem matéria suscetível de constituir indício de ilícito criminal, e reportou ao Alto Comissariado para as Migrações, I.P. - Comissão para a Igualdade Contra a Discriminação Racial, 5 denúncias tendo por objeto matéria relativa a práticas discriminatórias, no âmbito da Lei n.º 93/2017, de 23 de agosto, que estabelece o regime jurídico da prevenção, da proibição e do combate à discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem.

Ilícitos contraordenacionais

Em resultado da análise das reclamações foram identificados factos suscetíveis de configurar infrações ao disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, estando na origem de 32 participações para a instauração de processos de contraordenação relativos ao semestre em análise, quanto a indícios da prática de 971 infrações detetadas em 864 reclamações, relativas a 31 operadores económicos.

Ainda no âmbito do regime jurídico do livro de reclamações, no período em análise foram efetuadas 20 participações para efeitos de instauração de contraordenação referentes à falta de registo no livro de reclamações eletrónico.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público, foram objeto de análise, à luz do disposto naquele diploma legal, 11 processos de reclamação tendo em vista a instauração de processos de contraordenação.

Considerando igualmente as competências da AMT para instrução dos procedimentos de contraordenação e aplicação das coimas e sanções acessórias nos termos do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de fevereiro, que regulamenta a Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde, foram objeto de análise para o efeito 15 processos de reclamação.

Ações de supervisão

A AMT utiliza a informação recolhida no âmbito das reclamações para programar as suas atividades de supervisão. No 2ºS 2023, estas atividades incluíram (i) o procedimento de supervisão mensal de reclamações, bem como a realização de ações de supervisão (ii) aos sistemas de informação e recolha de indicadores de desempenho de operadores de transporte público de passageiros, para verificar a sua fiabilidade, (ii) ao cumprimento da

obrigação de informação sobre os direitos e os deveres dos passageiros e das condições gerais de transporte e (iii) ao transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE), neste caso para aferir do cumprimento dos requisitos legais em matéria de formação, certificação e qualidade do serviço.

Procedimento de supervisão mensal de reclamações registadas no LR e no LRE

A ação de supervisão ao tratamento das reclamações de consumidores e utentes pelas entidades reclamadas, destinada a apurar a eficácia da sua atuação e a resolução efetiva das questões reclamadas em todos os mercados, foi realizada através da recolha sistemática de informação junto daquelas relativamente à resolução das reclamações.

Foi selecionada uma amostra de reclamações de 2022, estratificada por categoria de reclamações, que abrangeu 406 reclamações, sobre as quais as empresas reclamadas foram questionadas entre os meses de maio a dezembro de 2023.

A taxa de resposta foi de 68,91%, i.e., das 119 entidades abrangidas pela ação de supervisão, houve 37 que não responderam a pelo menos um pedido de informação mensal. Foi possível concluir que, para 40 reclamações, num

total de 318 reclamações analisadas (12,5%), os prazos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 156/2005 não são cumpridos.

A ação de supervisão mensal tem duas vantagens. Por um lado, representa, para os regulados da AMT, um sinal de que o regulador está presente e atento ao cumprimento do regime do livro de reclamações, que é um mecanismo essencial para assegurar a defesa e a proteção dos direitos dos passageiros. Por outro lado, permite à AMT obter mais informação sobre as reclamações, tendo-se concluído, por exemplo, que cerca de 15% das reclamações analisadas resultou num reembolso ao reclamante.

Ações de supervisão aos sistemas de informação

No 2.ºS de 2023 a AMT realizou uma ação de supervisão a 9 operadores de serviço público de transportes de passageiros e ao gestor da infraestrutura ferroviária, com o objetivo de verificar se o desempenho operacional do serviço prestado por esses operadores está a ser monitorizado e fiscalizado, em conformidade com os indicadores constantes dos respetivos contratos de serviço público, assim como avaliar a fiabilidade e rigor dos procedimentos de tratamento da informação e de reporte às entidades competentes, no contexto da avaliação do cumprimento dos objetivos de desempenho e do cálculo de eventuais penalidades contratuais no âmbito do referido contrato. Entre outros fatores, contribuíram para esta supervisão os dados resultantes

da monitorização das reclamações relacionadas com a existência, designadamente, de atrasos (incumprimento de horários) e supressões.

Para o efeito, foi recolhida informação sobre a execução contratual e realizadas ações de fiscalização aos sistemas de apoio à exploração desses operadores, que consistiram em visitas da equipa da AMT aos serviços responsáveis pelo controlo da operação e monitorização dos indicadores de desempenho.

Nesta sequência foi elaborado um relatório onde são identificados, para cada operador: (i) os indicadores de desempenho constantes do respetivo contrato de serviço público; (ii) quando existam, as recomendações de que o contrato foi alvo aquando da emissão de parecer prévio vinculativo pela AMT; (iii) as principais constatações dos relatórios de gestão e contas no que se refere ao desempenho; e, finalmente, (iv) observações resultantes das ações no terreno.

A AMT já havia efetuado recomendações aquando da celebração de diversos contratos mas as evidências da execução contratual, a experiência obtida na monitorização, designadamente das reclamações, e as melhores práticas nacionais e internacionais justificam a formulação de recomendações aos concedentes, gestores de contratos e operadores, no sentido da adaptação dos atuais contratos à promoção de uma execução e monitorização mais rigorosas, criando incentivos à disponibilização de serviços de maior

qualidade, objetiva e mensurável, e uma melhor comunicação com os passageiros.

Tal revela-se da maior importância para maximizar recursos públicos e tornar os serviços de transportes mais atrativos, fomentando a transferência modal e promovendo a descarbonização dos transportes e o cumprimento dos compromissos internacionais assumidos pelo Estado Português.

Em face das constatações decorrentes da ação de supervisão são formuladas diversas recomendações (i) em matéria de sustentabilidade, (ii) quanto aos indicadores de desempenho, (iii) quanto à atração para o transporte público, (iv) em matéria de acessibilidade e inclusividade e (v) quanto à eficiência dos investimentos.

Os resultados da ação de supervisão poderão ser consultados em maior detalhe no relatório que será publicado na página da AMT.

Ações de fiscalização ao cumprimento das obrigações de informação

Foram efetuadas 6 ações no terreno que abrangeram operadores de transporte rodoviário, ferroviário e por vias navegáveis interiores e inter-ilhas. Pela primeira vez foi efetuada uma ação de supervisão na Região Autónoma da Madeira. Sem prejuízo das especificidades de cada operador, foi possível concluir que os operadores fiscalizados cumprem as obrigações de informação sobre os direitos e os deveres dos passageiros e das condições

gerais de transporte: a informação é disponibilizada quer nos locais de venda de títulos – versão mais resumida afixada e versão completa em papel, para consulta sob pedido –, quer na internet, nos sites de cada operador. As informações disponibilizadas incluem os preços, os horários, as condições de acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, as condições de transporte de bagagem, animais e/ou bicicletas e trotinetas, os meios e modos de aquisição de títulos de transporte, entre outros aspetos.

Ações de fiscalização a TVDE

A Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, que estabelece o regime jurídico aplicável ao TVDE, confere responsabilidades à AMT, no que respeita à supervisão, regulação e fiscalização das atividades de todos os intervenientes na cadeia de valor deste ecossistema. Queixas efetuadas em 2023, noticiadas na imprensa e decorrentes de exposições/reclamações enviadas à AMT, surgiram associados a denúncias de possível “fraude ao sistema” e respetivas consequências: deterioração da qualidade do serviço, dos direitos dos passageiros e da sua segurança e ainda da segurança rodoviária em geral.

Assim, no último quadrimestre de 2023 a AMT realizou uma ação de fiscalização no terreno, em articulação com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes, a Polícia de Segurança Pública, a Guarda Nacional Republicana e a Autoridade para as Condições do Trabalho. A AMT fiscalizou 209 veículos,

tendo sido levantados pelas entidades intervenientes nas ações em que a AMT participou, 212 autos de contraordenação, dos quais 40% relativos à ausência de contrato escrito ou de registo dos tempos de trabalho. Os restantes autos dizem respeito à prestação de serviço fora da plataforma eletrónica, inspeção periódica obrigatória fora da validade, falta de seguro obrigatório e outras irregularidades.

Das diligências efetuadas foi elaborado um Relatório, publicado no site da AMT, no qual a AMT efetua recomendações, incluindo de alteração legislativa, quanto a 8 áreas: mecanismos tarifários; regime de fiscalização e sancionatório; operadores de plataforma eletrónica; cartas de condução; veículos; formação; tempos de trabalho; e monitorização e direitos dos passageiros.



VI CONCLUSÕES

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Atentas as suas atribuições em matéria de promoção e defesa dos interesses e direitos dos consumidores e utentes, e considerando tratar-se da entidade reguladora dos setores da mobilidade, dos transportes e respetivas infraestruturas, a AMT toma conhecimento das reclamações apresentadas pelos consumidores e utentes, designadamente através do livro de reclamações, físico e eletrónico, bem como das respostas dadas pelas entidades reclamadas, e atua no âmbito das suas competências, através da verificação da existência de indícios de incumprimento de normas específicas aplicáveis à matéria objeto de reclamação cujo cumprimento caiba à AMT supervisionar, podendo adotar determinações e recomendações destinadas a promover a adoção de boas práticas pelas entidades reguladas e o cumprimento das obrigações legais a que se encontram sujeitas, bem como proceder a medidas corretivas e desencadear ações sancionatórias junto das entidades infratoras.

A lei não confere à AMT competências para a resolução individual das reclamações que lhe são apresentadas.

Neste sentido, não lhe cabe intervir diretamente nos conflitos entre consumidores/utentes e as entidades reguladas - que frequentemente se situam na esfera do direito privado ou respeitam a matérias que não se inscrevem nas suas competências de regulador, antes promove a defesa dos direitos e interesses dos consumidores através da atuação como regulador setorial, designadamente tendo por referência as análises que efetua das reclamações do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes.



VII

METODOLOGIA DE ELABORAÇÃO

RELATÓRIO DAS RECLAMAÇÕES
ECOSSISTEMA DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Nos termos da metodologia de análise dos dados de reclamações, adotada para efeitos do presente relatório, a análise comparativa é efetuada tendo por base o período homólogo, sem prejuízo das análises de evolução face ao semestre anterior, considerando, designadamente, as alterações sazonais da mobilidade e de utilização do serviço público de transporte de passageiros, que a variação semestral do número de reclamações confirma.

Os dados estatísticos respeitam às reclamações contabilizadas durante o semestre a que respeita o relatório sendo considerada, para o efeito, a data de receção (registo) das reclamações na AMT.

Os dados reportam-se às reclamações apresentadas no livro de reclamações das entidades/operadores económicos, físico e eletrónico, e às diretamente apresentadas a esta Autoridade pelos reclamantes, bem como às reclamações remetidas por outras entidades públicas (gabinetes ministeriais, Provedor de Justiça, e autoridades de transportes locais, v.g. municípios, áreas metropolitanas e comunidades intermunicipais) ou privadas, como é o caso das associações de defesa dos consumidores.

A AMT identifica as entidades reclamadas a partir da indicação dada sobre as mesmas pelos reclamantes aquando da formulação das reclamações, procedendo à correção dos elementos identificativos das mesmas quando incorretos ou incompletos.

Os dados estatísticos das reclamações registadas pela AMT têm por base os factos reportados pelos reclamantes, não resultando do tratamento realizado por esta Autoridade.

Os valores totais indicados nos gráficos e quadros foram objeto de arredondamento, pelo que poderão não corresponder à soma das parcelas.

Para efeitos de tratamento estatístico e reporte, as reclamações recebidas são classificadas de acordo com as categorias de motivos definidos pela DGC, aplicáveis a todos os setores de atividade - motivos principais -, e pela AMT, especificamente para o Ecossistema da Mobilidade e dos Transportes, subordinados àqueles - motivos secundários (setoriais).

A análise das reclamações é feita tendo por referência aos motivos setoriais, e reflete a sua agregação nos modos de transporte e categorias indicadas no quadro da página seguinte:

MODOS	CATEGORIAS
	Modo Rodoviário
	Transporte Rodoviário - Passageiros Transporte Rodoviário - Mercadorias Infraestruturas Rodoviárias Atividades Auxiliares e Complementares - CITV Atividades Auxiliares e Complementares - Escolas de Condução e Entidades Formadoras Transporte em Veículos Ligeiros - Táxis/TVDE Aluguer de Veículos
	Modo Ferroviário
	Transporte Ferroviário - Passageiros Transporte Ferroviário - Mercadorias Sistema de Metro, Metro Ligeiro de Superfície e Elétricos Urbanos Infraestruturas Ferroviárias Sistema de Transporte por Cabo
	Modo Fluvial
	Transporte de Passageiros por Vias Navegáveis Interiores
	Modo Marítimo e Portuário
	Transporte Marítimo-Portuário - Passageiros Transporte Marítimo-Portuário - Mercadorias Serviços, Atividades e Administrações Portuárias
	Sistemas de Bilhética e Suporte à Mobilidade



Av. António Augusto de Aguiar, 128
1050-020 Lisboa
Tel: (+351) 211 025 800
E-mail: geral@amt-autoridade.pt

www.amt-autoridade.pt